



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico  
Babahoyo, Ecuador – 2019

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Solórzano Álava, Eliana Lisbeth (ORCID: 0000-0003-3282-2343)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mi madre Rosario, por su apoyo incondicional y motivación constante para que este trabajo prospere, a mi hijo que es mi motor constante para superarme y no darme por vencida aún en situaciones difíciles, a mi esposo por su apoyo constante en cada meta propuesta.

## **Agradecimiento**

Al Msc. Javier Segovia Ch. que abrió las puertas de la I.S.T.B para aplicar los Instrumentos.

Al Dr. Luis Alarcón por guiarme en el proceso del desarrollo de este trabajo.

A los expertos que evaluaron los instrumentos para que puedan ser aplicados.  
A ellos y a más, mil gracias.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. MÉTODO .....	26
2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación .....	26
2.2 Variable, Operacionalización.....	27
2.3. Población, muestra y muestreo .....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Procedimiento .....	33
2.6. Método de análisis de datos .....	34
2.7. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS .....	36
3.1. Prueba de normalidad .....	36
3.2. Resultados del objetivo general .....	36
3.3. Resultados de los objetivos específicos .....	37
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES .....	42
VI. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS .....	49
Anexo 1. Matriz de consistencia y operacionalización.....	49
Anexo 2. Instrumento de medición de la variable .....	51
Anexo 3. Validez de instrumentos .....	59
Anexo 4. Evaluación de Juicio de Experto .....	62
Anexo 5. Consentimiento Informado.....	88

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Variable para gestión por procesos y gestión administrativa.....	28
<b>Tabla 2.</b> Población de los Colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo .....	29
<b>Tabla 3.</b> Resumen de procesamiento de casos.....	33
<b>Tabla 4.</b> Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión Por Procesos y Gestión Administrativa .....	33
<b>Tabla 5.</b> Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión Administrativa.....	33
<b>Tabla 6.</b> Prueba de Normalidad .....	36
<b>Tabla 7.</b> Correlación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa .....	36
<b>Tabla 8.</b> Correlación que existe entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa .....	37
<b>Tabla 9.</b> Correlación que existe entre procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa .....	38
<b>Tabla 10.</b> Correlación que existe entre procesos operativos o misionales y la gestión administrativa .....	39

## RESUMEN

Esta investigación buscó analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador - 2019. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la encuesta con los instrumentos Cuestionario Gestión por Procesos y Gestión Administrativa, ambos ya validados, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron ambos a 90 colaboradores de los cuales 42 fueron de género masculino y 48 fueron de femenino, en un estudio que fue muestreo censal. La variable Gestión por Procesos se dimensionó desde procesos estratégicos, procesos de apoyo o soporte y procesos operativos o misionales en 14 indicadores en total. La variable Gestión Administrativa se dimensionó planeación, organización, dirección y control en 16 indicadores en total. Se partió de la hipótesis de que existe correlación positiva y muy alta entre Gestión por Procesos y Gestión Administrativa; finalmente se recomienda a la planta directiva del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo, identificar los procesos estratégicos con la finalidad de implementarlos y realizar proyecciones, a fin de que, al adquirir y contar con recursos en la gestión por procesos, logrando una adecuada gestión administrativa y alcanzar los objetivos de la organización.

**Palabras claves:** Gestión Administrativa, Gestión por Procesos, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos Operacionales.

## **ABSTRACT**

This research sought to analyze the relationship between process management and administrative management of the Babahoyo Higher Technological Institute, Ecuador - 2019. It was raised under the positivist paradigm and a quantitative methodology; It was descriptive and correlational. The survey technique was used with the Process Management and Administrative Management Questionnaire instruments, both of which have already been validated, and which were subjected to reliability tests. Both were applied to 90 employees of which 42 were male and 48 were female, in a study that was census sampling. The Process Management variable was sized from strategic processes, support or support processes and operational or mission processes in 14 indicators in total. The variable Administrative Management was sized planning, organization, direction and control and in 14 indicators in total. It was based on the hypothesis that there is a positive and very high correlation between Process Management and Administrative Management; Finally, it is recommended to the senior management of the Higher Technological Institute of Babahoyo, to identify the strategic processes with the purpose of implementing them and making projections, so that when acquiring and having resources in the process management, achieving an adequate administrative management and reaching The objectives of the organization.

**Keywords:** Administrative Management, Process Management, Strategic Processes, Support Processes and Operational Processes.

## I. INTRODUCCIÓN

### Realidad Problemática

Los Institutos de Formación Superior son centros muy reconocidos, no sólo por brindar servicios educacionales, sino porque se encuentran comprometidos con la formación y promoción de profesionales con valores sociales y que dirijan el desempeño de las personas en esta nueva etapa social, así como implementar procesos que permitan evaluar y analizar la gestión la calidad de los servicios permitiendo coordinar las diversas actividades con el fin de que los procesos se desenvuelvan de la mejor manera.

Definir la palabra proceso, se explica como el mecanismo de ir hacia adelante o avanzar cumpliendo un conjunto de etapas de forma sucesiva para lograr un objetivo trazado (Maldonado, 2018); existe un concepto que se afina a la realidad de la institución en estudio. Procesos, son las continuaciones lógicas y ordenadas de acciones que se transforman, que tienen su inicio o entrada (datos, especificaciones, pedidos, etc.) para lograr los resultados proyectados, siendo entregados a los clientes que lo han solicitado (Belzusarri, Cachay, León, y Yesang, 2018).

Hay que tener en cuenta que en una organización pública que se encuentra bien constituida por sus buenos y estructurados procesos, no sólo logrará un excelente control de su economía, sino que también los servicios que ofrecerá a la ciudadanía serán de alta calidad (Gómez, 2016). Asimismo, el mercado competente hace que la gestión por procesos en la administración pública sea de alto compromiso para ver si la empresa, prospera o fracasa.

Es importante manifestar que para competir en mundo donde la globalización y el avance de la tecnología ha crecido a pasos agigantados y donde han sido dinámicos los cambios, se debe desarrollar condiciones importantes y necesarias para lograr una gestión administrativa muy eficiente encaminada a resultados para ofrecer calidad en los servicios del cliente (Ramírez, Ramírez, y Calderón, 2017).

Por lo tanto es significativo definir a la gestión administrativa como aquella que pone en práctica a los diferentes procesos involucrados en la administración, las cuales son la planificación, la organización, la dirección y el control de actividades de la empresa. (Ramírez et al., 2017).

A nivel internacional, en Colombia, Pons, Bermúdez, Villa y Martínez (2013) afirman que la gestión de los procesos desde un enfoque estratégico y de mejora continua destacan aspectos relacionados al beneficio en la reducción de costos, satisfacción del cliente, mayor conocimiento y control de los procesos y mejora el flujo de información y materiales dentro de una organización tanto pública o privada, finalmente todo este conglomerado disminuye los tiempos de demora y facilita la flexibilidad frente a la necesidad de los clientes.

Asimismo, es importante indicar que los Institutos de formación profesional están en constante cambios, direccionados por modelos de administración novedosos, para alcanzar la excelencia y calidad educativa, motivo por el cual existe la necesidad de reforzar la aptitud y actitud de los actores involucrados en la gestión administrativa del sistema educativo en la actualidad, ya que en muchas ocasiones los resultados inciden en la mala o buena gestión (Marín, 2019).

A nivel nacional, Albán, Vizcaíno y Tinajero (2014) precisan que la gestión de procesos es un elemento clave en la mejora continua de la Educación Superior, el objeto es exponer una metodología corporativa y disciplinaria que pueda ayudar mejorar la estructura y composición de un proceso metodológico relativo a los estudios superiores. El problema radica en que muchas Instituciones Superiores no practican ni estructuran esta metodología debido al desconocimiento en relación a su elaboración, sin embargo, en la actualidad, ya existen normativa y aspectos técnicos para poder diseñarlos.

Zaldumbide (2019) menciona que se ha encontrado la dificultad de no tener identificado claramente la diferencia entre implementar y documentar los procesos y que desde hace más de 17 años éstos han experimentado diferentes cambios y metodologías desde los formatos puramente documentados extensos y voluminosos hasta los manuales actuales que pueden ser digitalizados y compilados de manera normativa y correcta, finalmente la normativa del sector público en el Ecuador no dispone de una metodología integral que permite facilitar la implementación, por lo que se están haciendo esfuerzos para poder implementar la gestión PHVA que consta de cuatro fases que son documentar, implementar, medir y mejorar.

Además, la gestión administrativa se muestra en complejas situaciones, donde se necesita una gran cantidad de recursos humanos y materiales para generar procesos

administrativos de gran dimensión, la gestión administrativa es primordial para cumplir objetivos empresariales. Este hecho sucede en la administración pública, debido a su papel importante en lo social y económico de un país y su acentuada consolidación en el mercado de actividades que estaban olvidadas en el sector privado (Castrillón, 2014).

Cabe resaltar que, en Babahoyo, un 89% de gerentes públicos manifiesta que la gestión por procesos es un sistema de control eficaz en las organizaciones, lo que implica que este sistema permite administrar los recursos de una empresa de manera eficiente, ya que disminuye el despilfarro y mejora los tiempos de operación; es decir aumenta la producción y convierte a la organización en competitiva mejorando rápidamente la calidad y el posicionamiento de su marca en el mercado (Bastidas, 2016).

El Instituto Tecnológico Superior Babahoyo-ITSB no cuenta con una gestión de procesos que permita disminuir el tiempo de demora en las diferentes actividades de la unidad, permita mayor conocimiento y control de los procesos de la institución, así como también la mejora no solo del flujo de información y materiales por parte del personal que labora en el ITSB; he ahí que nacen las interrogantes: ¿por qué no se ha realizado una gestión de procesos en la ITSB?, ¿Los trámites dentro de la ITSB son engorrosos?. ¿Los colaboradores están capacitados para el nuevo cambio en el ITSB?

Asimismo, es importante recalcar que los problemas claves en la administración es la gestión documentaria, la cual enmarca un archivo desordenado y poco convencional fundamentalmente en los tres elementos clave del archivo que son la funcionalidad, la importancia y la temporalidad de la documentación, es por ello que dicha dirección sugiere implementar la gestión por procesos de calidad para manejar de manera eficiente el acervo documentario.

Luego de revisar la realidad problemática, la siguiente investigación incluye estudios realizados con referencia tanto a Gestión de procesos como Gestión administrativa, desarrollándose de la siguiente manera:

#### Trabajos previos

A nivel internacional, en Perú, Carranza, Valverde y Vera (2016) en su estudio “Implementación de la Gestión por Procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)” (p. 1). Con enfoque cuantitativo y cualitativo, de

tipo exploratorio – descriptivo, usaron la técnica de la encuesta y se elaboró dos instrumentos cuestionario de 49 y 21 preguntas cerradas tanto para cadetes como para el personal Militar. Asimismo, se administraron a dos muestras; la primera de 281 clientes internos; la segunda muestra está conformada por 344 clientes externos. Entre sus resultados se menciona que el actual modelo de gestión institucional de la Escuela es deficiente principalmente en los procesos académicos y de investigación. Finalmente se concluyó que la normatividad vigente, exige efectuar un modelo de gestión orientada en procesos; asimismo se concluyó que la viabilidad política y económica para la realización de la gestión por procesos dependen de los fines que busca dicha implementación y deben tomarse de los fines institucionales del PEI de la Escuela.

Asimismo, Valenzuela (2017) en su estudio “Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017” (p. 1). Con enfoque cuantitativo, tipo básica correlacional con diseño no experimental, transversal; usó la técnica de la encuesta y se elaboró como instrumentos dos cuestionarios de 28 y 90 preguntas cerradas para la variable Gestión por Proceso y Clima Social respectivamente. Asimismo, se administró una muestra censal de 150 trabajadores. Entre sus resultados se mencionó que el Rho de Spearman entre las dos variables en estudio tiene un valor de 0,502. Finalmente se concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre las variables en estudio, de los trabajadores del INDECI de Lima Metropolitana; asimismo, se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y las relaciones laborales de los colaboradores del INDECI.

Por último, Asencio (2018) en su investigación “Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú” (p. 1). Con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, usó la técnica de la encuesta y se elaboró una guía de entrevista como instrumento de 10 preguntas abiertas. Asimismo, se administró una muestra censal de 4 personas que son los gerentes de cada área de la municipalidad. Entre sus resultados se halló que hace falta liderazgo para motivar el interés de los empleados públicos, asimismo, se halló que los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Mi Perú no tienen conocimiento de sistema de gestión por proceso. Finalmente se concluye que es necesario establecer un programa que evalúe eficiencia y resultados, para identificar errores y subsanar los mismos, logrando mejores resultados en la gestión

Por otro lado, a nivel nacional, Chancay y Murillo (2019) en su investigación “Gestión basada en Procesos en Universidades Públicas” (p. 1). Con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, usó la técnica de la encuesta y se elaboró un instrumento Entrevista de 15 preguntas abiertas. Asimismo, se administró una muestra censal de 5 personas que son autoridades en las universidades públicas en Ecuador. Finalmente se concluyó que la gestión por procesos ha cambiado en función a las necesidades del desarrollo humano, físico, cultural y tecnológico, empleando normas de calidad, así como técnicas de mejora continúa logrando que tanto las instituciones privadas como públicas enfatizando las de educación superior, tengan innovaciones en el sistema educativo, teniendo resultados eficaces y eficientes logrando los objetivos propuestos.

Además, García, Mendoza, Barreiro y Delgado (2018) realizaron un artículo científico titulado, “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público” (p. 1). Con un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, usó la técnica de la encuesta y se elaboró como instrumento a una entrevista de 9 preguntas abiertas. Asimismo, se administró una muestra censal de 10 gerentes de empresas públicas. Entre sus resultados se halló que al ejecutar un diagnóstico del control interno permite obtener información de las empresas y comunicar a los directivos, sobre los problemas en el sistema de control interno, los cuales han sido reconocidas en el lapso de nuestra auditoría; esto otorgará un valor adicional al cliente al contratar nuestros servicios como auditores. Finalmente se concluyó que, si se mejora el desempeño en la ejecución de los recursos públicos, los dispositivos de control interno que realicen la gestión administrativa.

Para concluir, Quimi (2016); en su investigación titulada “Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la Calidad del Servicio Público de correos del Ecuador” (p. 1). Con una metodología cuantitativa y cualitativa, de tipo descriptivo, usaron la técnica de la encuesta y se elaboró como instrumento a un cuestionario de 11 preguntas cerradas. Asimismo, se administró una muestra a 490 personas, de los cuales 400 son población externa, 72 clientes corporativos, 17 servidores públicos y 1 gerente provincial. Entre sus resultados menciona que no existe una comunicación efectiva entre los servidores públicos y ciudadanos que buscan este servicio, asimismo el 72% de encuestados mencionan que no existe buzones para reclamos, el 90% se encuentran disconformes con la atención recibida. Finalmente se concluyó que la empresa en estudio tiene deficiencias

en la prestación de servicios, no tiene mecanismo de control de actividades que mida la calidad de servicio prestado por los servidores públicos.

A nivel local, Cabezas (2015) estudio “la Gestión Administrativa y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal” (p. 1). Con una metodología cualitativa y cuantitativa, de tipo descriptivo - exploratorio, usó la técnica de la encuesta y se elaboró como instrumento un cuestionario de 10 preguntas cerradas. La muestra estuvo conformada por 339 clientes externos, 16 colaboradores y 2 directivos. Entre sus resultados se halló que la empresa carece de espacios para desarrollar eventos de capacitación, que motiven a los trabajadores a una mayor productividad, asimismo, se halló que no existen estrategias administrativas que mantenga un clima laboral en armonía. Se concluye que la gestión administrativa no responde a las necesidades de los empleados, por lo tanto, esto afecta de forma negativa en la calidad de servicio que brinda la empresa.

Asimismo, Nivelá (2015) estudió “la Gestión Administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el cuerpo de Bomberos” (p. 1). Con una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo, usó la técnica de la encuesta y se elaboró como instrumento a un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Asimismo, se administró dos tipos de muestra; para bomberos que fueron 23 y para la ciudadanía que fueron 202 personas. Entre sus resultados se halló que no se realiza una planificación de forma adecuada en el área administrativa, la organización no está debidamente estructurada, la ciudadanía no sabe los servicios que presta la institución, por falta de capacitaciones. Se concluyó que, debido a que los directivos del cuerpo de bomberos no tienen formación profesional en el área administrativa, se aplica una gestión administrativa ineficiente e ineficaz.

Finalmente, Santana y Nagua (2015) en su estudio “Modelo de Gestión por Procesos para el Departamento de Contabilidad de GAD Municipal del Cantón Babahoyo” (p. 1). Con una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo, usó la técnica de la encuesta y se elaboró como instrumento a un cuestionario de 21 preguntas cerradas. Asimismo, se administró una muestra de 6 personas que laboran dentro del área de Contabilidad. Entre sus resultados se halló que las funciones y la ubicación de los cargos no están correctamente definidas, puesto que los documentos más importantes no tienen una persona encargada, además existe duplicidad y sobrecarga de funciones. Se concluyó

que el área contable no cuenta con una guía para realizar sus procedimientos, asimismo, no cuenta con un modelo de gestión por procesos, ocasionando saturación de labores.

#### Teorías relacionadas al tema

Se presenta el recorrido histórico de la gestión de procesos para mejorar la gestión administrativa:

López (2008) manifiesta que la gestión de procesos tiene pautas netamente administrativas, que han evolucionado a través de tiempo en su afán de volverse eficientemente eficaces con el único fin de lograr resultados óptimos en la empresa.

La revolución industrial, las economías artesanales y agrícolas se distinguieron por ser entidades pequeñas, en donde el mismo propietario era el que cumplía la función de realizar las obras de arte, lo comercializaba, y en estos tiempos, las estructuras jerarquías tenían mucho más peso, de tipo piramidal (Lopez, 2008).

En 1947 surge la Teoría Estructuralista, luego de los estudios realizados por Max Weber. Esta teoría muestra la investigación y estructura de los recursos humanos para poder equilibrar cuatro elementos básicos en las organizaciones (López, 2008).

En 1954 surgió la escuela neoclásica desarrollada por Peter Drucker, la cual se distingue por su pragmatismo, aquí la administración por objetivos se volvió de vital importancia para lograr las metas organizacionales (López, 2008).

En 1962 Argyris McGregor, dio dinamismo a la teoría del comportamiento, pasando de lo descriptivo a lo prescriptivo, a través de un nivel organizacional basado en los valores, comportamientos, estructuras, principios, que deben estar en constante cambio según las necesidades (López, 2008).

En 1980, la evolución del pensamiento administrativo fue acelerado, y comenzaron a existir nuevas herramientas y estrategias que cambiaron y sumergen teorías que nunca se le podrán considerar estandarizadas, porque siempre estará en constante innovaciones. Hasta se podría decir que hay modas administrativas para cada tiempo (López, 2008).

Actualmente, la gestión de procesos se enfoca metodológicamente para trabajar en conjunto un mecanismo de procesos, tareas, formas de acciones, valor, actividades, que suman para lograr objetivos (Carpio, 2017). Es así que, los bienes y servicios se vuelven un consolidado positivo que rige a través de los buenos recursos que se tienen a la mano.

Además, hay que mencionar las teorías del estudio de la Gestión de Procesos para mejorar la Gestión Administrativa, entre ellas tenemos:

La teoría del valor trabajo, en esta teoría Adam Smith, indica que la suma de varios esfuerzos en una organización logra mayor productividad (Ricoy, 2005). Los principios adoptados por los capitalistas en el año 1760 y 1830 y la segunda en 1870 y 1914 de la revolución industrial, quienes, en ellas, descubriendo una forma grandiosa de generar más ingresos (Smit, 2007).

También se tiene a la Teoría de la administración científica de Frederick Taylor, indica que la efectividad y la productividad son herramientas que ayudan a estandarizar y tener éxito empresarial (Carro y Caló, 2012). Además, el trabajo conjunto de lo que se piensa, de lo que se ejecuta hace una suma de esfuerzos para la productividad (Mayol, 2013).

De la misma forma se tiene a la Teoría Burocrática de la administración, se basa en algunas normas que la empresa debe cumplir, además de impersonalidades y esfuerzos de división de trabajo como lo son las áreas y departamentos empresariales (Robbins y Decenzo, 2005). La burocracia siempre ha existido, pero ahora se ha estandarizado, a través de organigramas como un ámbito de formalidad y profesional que hace conocer bien sus tareas y saber las competencias que debe cumplir para los intereses de la organización (Torres, 2014).

Además, se tiene a la Teoría Relaciones Humanas, se basan en la búsqueda de los logros organizacionales y para ello hay ciertos mecanismos que deben seguir los trabajadores, que son la parte fundamental del funcionamiento de una empresa (Blanch, Espuny, Gala, y Martín, 2003). El nuevo enfoque lo segmentado al trabajo de las estructuras jerárquicas, del cerebro a los órganos y extremidades

Por otro lado, se hace referencia a la Teoría Estructuralista, se basó entre la estructura y los recursos humanos, para equilibrar los elementos que rigen a una organización, como por ejemplo la comunicación, el comportamiento, la formalización y la autoridad (Vargas, 2006).

Además, se agrega a la Teoría de Sistemas (TGS), se le conoce a los principios de análisis, pensamiento y puntos opuestos sobre la mesa, que dan surgimiento a nuevos productos de la ciencia y tecnología que rigen un enfoque de pensamiento multidisciplinario (Hurtado, 2011).

Asimismo, se toma en cuenta a la Teoría del Comportamiento, va relacionada al tipo conductista en la psicología organizacional que tiene énfasis en las interacciones en la estructura empresarial que permite las buenas prácticas de relaciones humanas (Schiffman y Kanuk, 2010). El comportamiento de los pequeños grupos sociales, el manejo de conflictos, la participación y evaluación de los aportes del personal genera grandes sumas al éxito de una organización (Olaz, 2013), ya que cuando, el personal se siente motivado, cuando hay un buen clima, y buena relación, el constructo económico empresarial va en flote.

De igual importancia, se agrega a la Teoría el Desarrollo Organizacional, surge después del comportamiento, por medio de una educación en valores, actitudes, estructura, entorno, necesidades que se trabajan para mejorar los procesos y solucionar inmediatamente los problemas organizacionales en los recursos humanos (Garzón, 2005).

Para definir a Gestión de procesos, que según la Norma ISO 9000:2015 (Carvajal, Valls, Lemoine, y Alcívar, 2017), manifiesta que la Gestión por Procesos hace una suma de interrelacionados entre causa- efecto y el enfoque de los procesos en sí. La Identificación y Gestión Sistemática de los procesos, interactúa para poder tener un trabajo en equipo.

Además, Pérez (2012), alude que la gestión por procesos son un conglomerado de herramientas y valores que rigen un estándar para lograr objetivos en conjunto, en este se edifica un diseño especial de procesos, con su valor agregado para diferenciarse y ser una organización más fiable que cumple todos los requisitos y cubre necesidades con eficacia.

La gestión por procesos hace que todos los estándares caminen solos (Mallar, 2010). Según Hoyle y Thompson (2002) los principales principios de la gestión por procesos son:

Requerimientos del mercado, orientación a las necesidades, mejoramiento del cumplimiento de los requisitos, caracterización de objetivos, administración de procesos, implementación y control, calidad, manejo de indicadores, desarrollo organizacional, acciones y comprobación, verificación el grado de cumplimiento (Hoyle y Thompson, 2002).

Según Coaguila (2017) mencionó como niveles de la gestión por procesos que se definen a continuación:

El Nivel 0, se enmarca en la gestión de los procesos y cuenta con un nivel 1 que se basan en los niveles básicos. Todos los enfoques tienen una duración de vida, ya que la innovación es constante en esta época. El nivel 2, refiere a plan, control, ejecución y modelos. Su complejidad, se conceptúa en diferentes responsabilidades, procesos divergentes, entradas, salidas que orbitan en los negocios (Coaguila, 2017). Asimismo, se tiene un nivel 3, que se basan en los principales elementos de procesos, que son como una cadena. Cuyo objetivo es tener al detalle un flujograma de permita comparar y agregar cambios. Finalmente, se agrega al Nivel 4 y niveles más bajos de los elementos del proceso, que se basa en el detalle y va de un orden inferior al superior para modificar.

Por otro lado, Pérez (2010), indica que múltiples los beneficios de una gestión por procesos entre ellos tenemos:

La Orientación al cliente, sirve para que podamos comentar y mencionar con claridad todos los beneficios de nuestro producto o servicio, generando un valor en las relaciones comerciales. Asimismo, se le suma la eficacia global que permite resolver ciertas interrogantes para poder optimizar y racionalizar el uso de los recursos. Del mismo modo, se agrega la reducción de costos y tiempos, que minimizan interfaces en medio de los procesos (Pérez, 2010).

Cabe recalcar que, se vuelve muy motivador y de fructíferos resultados cuando se decide empoderar a los trabajadores, como por ejemplo cuando se les hace parte de proceso, cuando sus ideas son tomadas en cuenta, cuando se autoevalúan los resultados

y se les da a conocer, además, hace que el trabajo en equipo se difunda en su máxima expresión, elimina las barreras jerárquicas y facilita el acceso a la información (Pérez, 2010).

Asimismo, sin perjuicio de lo señalado, las entidades dentro del alcance indicado que cuenten con disposiciones normativas internas que establezcan criterios y reglas para la implementación de la gestión por procesos en sus entidades tendrán la factibilidad de continuar con su aplicación en tanto no contradiga lo dispuesto en la presente Norma Técnica. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

Es obligatorio que la Norma Técnica se aplique en regencia el artículo 3 de los lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054 – 2018 – PCM, en todo aquello que le sea aplicable (Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, 2018).

Para concluir con la primera variable, se debe de mencionar sus respectivas dimensiones, que según la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Ministerio de Economía y finanzas (MEF, 2018), son: Procesos estratégicos, que conceptualizan y corroboran las políticas, estrategias, objetivos y metas de la organización.

Además, se tiene a los Procesos de apoyo o soporte que son los procesos de producción de bienes y servicios que se entrega al ciudadano, entidad, empresa, etc. Son los que agregan valor para el destinatario de los productos (MEF, 2018).

### Gestión Administrativa

A continuación, se definirá la Gestión Administrativa, de acuerdo a Fayol define que permite sumar los trabajos humanos de manera efectiva que ayuda a obtener buenos resultado (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007).

Además, Terry, indica que la gestión administrativa no es más que un mantenimiento del entorno y diseño de cumplimiento que busca la empresa, para alcanzar las metas propuesta (Chiavenato, 2012). Además, este proceso es uno de los mayores estudiados y se necesita de planeación, organizacional, ejecución y control para cumplir los objetivos planteados (Huaman, 2018).

El objeto principal de la Administración ha de ser: lograr los objetivos que la organización busca, de manera efectividad junto con el equipo (Huaman, 2018).

Para Fayol, la doctrina administrativa permite plantear una serie de reglas, procedimientos, que van a dar solución a las necesidades que tiene la sociedad en su pleno ejercicio (Ocampos y Valencia, 2017).

Hazler y Cassini (2008); Mazacón, Carrasco, y Pauta (2017), indican que los medios o recursos de la gestión administrativa son los siguientes:

Recursos Materiales, que se refieren a las cosas que se pueden ver y tocar como, por ejemplo, la maquinaria, oficinas, terrenos, instrumentos, materiales de trabajo, productos terminados, etc. (Hazler y Cassini, 2008; Mazacón et al., 2017).

Así como también los Recursos técnicos que hacen referencia a instrumentos o herramientas que se necesitan para elaborar los recursos antes mencionados. Como, por ejemplo, las ventas, los administrativos, las fórmulas, las patentes, los sistemas de producción, finanzas, etc. (Hazler y Cassini, 2008; Mazacón et al., 2017).

Asimismo, se agregan a los Recursos Humanos, que son de suma importante en una organización, porque sin ellos, las empresas no funcionan. Cuando las empresas se dedican a buscar un recurso humano, estos deben tener ciertas características como, por ejemplo, ideas, creatividad desarrollo, crecimiento, habilidades, conocimientos, etc., (Hazler y Cassini, 2008; Mazacón et al., 2017).

De la misma forma, se tienen en cuenta a los Recursos Financieros son aquellos representados por el dinero, que dan rentabilidad y funcionamiento a la empresa, además hace que los recursos humanos caminen firmes y con mucha motivación. Los recursos financieros, también se pueden representar por los préstamos, bonos, créditos e incentivos. (Hazler y Cassini, 2008; Mazacón et al., 2017).

Por otro lado, se hace referencia a los Recursos Tecnológicos, han tenido una aparición muy importante en la actualidad, ya que han facilitado de los recursos humanos puedan minimizar el tiempo y maximizar los resultados de sus tareas, Esta herramienta se ha tornado como un papel que mejora la calidad laboral (Hazler y Cassini, 2008; Mazacón et al., 2017).

Taylor, argumenta que los mejores objetivos para poder lograr una prospera gestión administrativa es la sostenibilidad, productividad, competitividad, brindar servicios de alta calidad, potenciar las ventas, desarrollar e involucrarse en temas de bienestar y responsabilidad social que despierte el gran interés de los inversionistas, generando altas expectativas por querer trabajar con nuestra organización, pero no solo eso sino que también debe existir un alto nivel de comunicación que les permite retroalimentar constantemente el buzón de implementación (Hazler y Cassini, 2008; Mazacón et al., 2017).

Por otro lado, Robbins y Coulter (2010), nos indica que las características de la administración son:

La Universalidad, conceptualiza a un fenómeno de las organizaciones que se encuentra comprendida por temas de sistematización de medios, además de ciertas características como la administración al detalle, la ciencia diferenciada, la potenciación de la economía, que muchas veces va a depender para que la empresa camine de manera óptima y eficaz (Robbins y Coulter, 2010).

Finalmente, Fayol según Chiavenato (2011), ubica las dimensiones de la Gestión Administrativa, las cuales se mencionan a continuación:

Planeación, es el primer proceso donde se enmarcas las metas, acciones, métodos, plan estratégico y no algo sin pensarlo, En ella se establece todo lo que se crea conveniente para que la empresa camine, se mantenga y perdure a través de los años (Chiavenato, 2011).

Organización, es sin duda algo complejas, porque en ella se tienen que dar plazos para vencimiento de las tares o acciones, principios a seguir porque no solo se va a ejecutar, sino que también la alta directiva tiene que dar un cierto acompañamiento para que esta subsista y emerja con el pasar de los años (Chiavenato, 2011).

## Formulación del problema.

Ante la realidad problemática planteada, los antecedentes y teorías citadas, se formuló el siguiente problema general: **PG:** ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador - 2019? Asimismo, se elaboraron los problemas específicos: **PE1:** ¿Qué relación existe entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019?, **PE2:** ¿Qué relación existe entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019?, y; **PE3:** ¿Qué relación existe entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019?

La justificación de esta investigación se explica de la siguiente manera:

Resulta relevante realizar esta investigación, dado que en la actualidad se ignora el uso incorrecto de los recursos, sobre la gestión de procesos y la gestión administrativa en otros institutos de formación profesional público y otras entidades del estado en Ecuador, por lo que este estudio resulta novedoso.

En el aspecto teórico, se justifica ya que reconoce los conceptos de gestión por procesos y la variable gestión administrativa sustentado en autores reconocidos y de esta manera la información obtenida en el presente estudio podrá ser utilizada como antecedente de investigación en estudios posteriores que puedan considerar ambas variables o alguna de ellas.

En el aspecto práctico, la presente investigación pretende contribuir respecto a la relación que existe entre las variables en estudio (Gestión de procesos y Gestión administrativa), debido a que los resultados permitirán tomar una serie de decisiones en la organización en estudio.

En el aspecto metodológico, la investigación aporta con dos instrumentos para las variables en estudio Gestión de procesos y Gestión administrativa, los cuales se elaborarán con la finalidad de facilitar la medición de ambas variables servirán para referencia de nuevos estudios que tengan interés de continuar el proceso de indagación mediante el presente trabajo.

En el aspecto social, porque contribuirá al beneficio de las autoridades académicas, colaboradores docentes y administrativos, padres de familia y estudiantes se les hará de fácil acceso a la información ya que los procesos no serán tediosos debido a que la propuesta buscará minimizar los procedimientos que generan pérdida de tiempo.

### Hipótesis

De igual importancia se elaboró la hipótesis general de la investigación que se detalla de la siguiente manera; **H1**: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019 y **H0**: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Y se planteó como hipótesis específicas lo siguiente: **H1**: Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019 y **H01**: No existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019, **H2**: Existe relación significativa entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019 y **H02**: No existe relación significativa entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019, **H3**: Existe relación significativa entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019 y **H03**: No existe relación significativa entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019.

Por tanto, la principal finalidad de la tesis sería Analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019; además, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019, Determinar la relación que existe entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019 y Determinar la relación que existe entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

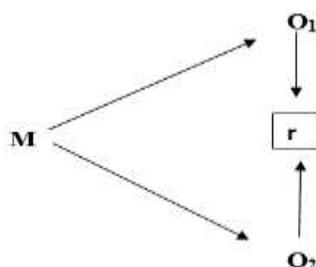
Se fundamenta en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, ya que usó análisis estadísticos e inferencial y se realizó la comprobación de hipótesis generando los resultados en tablas y gráficos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014), este método permitirá describir las variables de estudio y las dimensiones con sus respectivos indicadores del tema “Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019”

El nivel fue descriptivo (correlacional), ya que permitió describir a detalle las características más relevantes de ciertos fenómenos o eventos tal como se hallan en la realidad, sin agregar explicaciones (Hernández et al., 2014). Y porque a través del mismo se describió los fenómenos indagados en el tema “Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019”.

#### 2.1.2. Diseño de investigación.

La investigación es de diseño no experimental, dado que se ejecutó sin manipular de forma voluntaria a las variables. (Hernández et al., 2014).

Las variables estudiadas fueron: la gestión por procesos y gestión administrativa: Se establece con la siguiente fórmula:



Dónde:

M: Colaboradores de Instituto Babahoyo

O<sub>1</sub>: Gestión Administrativa

O<sub>2</sub>: Gestión por procesos

r: Correlación entre dichas variables

## 2.2 Variable, Operacionalización

### 2.2.1 Definición conceptual y operacional

#### **Variable Independiente: Gestión por procesos**

**Definición Conceptual:** La gestión por procesos, determina una gestión que se encuentre al servicio de la ciudadanía, cambiando el modelo tradicional de organización funcional y trasladándose hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada empresa (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

**Definición Operacional:** La gestión por procesos está conformado por las dimensiones procesos estratégicos, procesos de apoyo o soporte y procesos operativos o misionales, sus indicadores serán medidos en escala valorativa numérica, ordinal de rangos y de razón con alternativa de respuestas politómicas (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

#### **Variable Dependiente: Gestión administrativa**

**Definición Conceptual:** Es la encargada de impartir efectividad a los esfuerzos humanos a la vez que ayuda a obtener mejoras en recursos (Chiavenato, 2012).

**Definición Operacional:** La gestión administrativa está conformado por las dimensiones planeación, organización, dirección y control, sus indicadores serán medidos en escala valorativa numérica, ordinal de rangos y de razón con alternativa de respuestas politómicas (Chiavenato, 2012).

## 2.2.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Matriz de Variable para gestión por procesos y gestión administrativa*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	CATEGORÍAS	TÉCNICA /INSTRUMENTO
Gestión por procesos	Procesos estratégicos	Estrategia institucional	Metas	Totalmente de acuerdo	Encuesta/ Cuestionario
		Direccionamiento	Objetivos		
	Procesos de apoyo o soporte	Políticas públicas	Visión	De acuerdo	
		Recursos Institucionales	Misión	Indiferente	
		Desarrollo de la institución	Servicio a las personas	En Desacuerdo	
Procesos Operativos o misionales	Operación	Regulación Normativa técnica	Totalmente en desacuerdo		
Gestión administrativa	Planeación	Ejecución	Tangibles	Totalmente de acuerdo	Encuesta/ cuestionario
		Instrumento de planificación.	Intangibles		
	Organización	Indicadores de desempeño	Personal	De acuerdo	
		Personal involucrado	Estudiantes	Indiferente	
	Dirección	Evaluación	Recursos Académicos	En Desacuerdo	
Control		Actividades	Totalmente en desacuerdo		
		Aplicación			
		Seguimiento			
		Documentos de gestión actualizados.			
		Uso adecuado de los recursos			
		Cumplimiento de metas.			
		Participación			
		Conocimiento			
		Estructura Orgánica			
		Estructura organizativa de la entidad			
		Comunicación entre áreas			
		Distribución responsable de recursos.			
		Comportamiento organizacional			
		Motivación constante			
		Liderazgo directivo			
		Trabajo en equipos			
		Desempeño del personal			
		Desempeño organizacional			
		Determinación de estándares o metas.			
		Supervisión de los Sistemas de la entidad			

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La población es el conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio (Hernández et al., 2014).

El Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo en Ecuador cuenta con una población total de 90 colaboradores, que se dividió en 45 hombres y 45 mujeres, esta información fue brindada por el Área de Recursos Humanos del instituto.

**Tabla 2**

*Población de los Colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo*

Población	Total	Hombres	Mujeres
Personal Administrativo	5	5	0
Personal docente	85	40	45
Total	90	45	45

**Fuente:** Registro del Área de Recursos Humanos del Instituto Superior de Babahoyo, 2019.

### 2.3.2. Muestra

En conclusión, el estudio fue censal, puesto que se consideró en su totalidad a toda la población, por ser cantidad pequeña.

#### **Criterio de inclusión:**

Personal administrativo del Instituto Superior Babahoyo y a los docentes.

Personal que labore más de un año en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo.

Personal que participe voluntariamente en la aplicación de instrumentos.

Personal que no se encuentre de vacaciones y de licencia por maternidad.

#### **Criterios de exclusión:**

Personal no administrativo del Instituto Superior Babahoyo y a los docentes.

Personal que labora menos de un año en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo.

Personal que se encontraba de vacaciones y de licencia por maternidad.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

La técnica usada fue la encuesta, permitió dentro de este proceso indagatorio obtener información necesaria a través de un cuestionario de preguntas como un medio principal para la recaudación de datos (Ramírez, 2010), por lo tanto la encuesta a ejecutarse a los docentes y al personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico, para conocer la opinión en relación a la gestión por procesos y su manejo dentro del instituto, resultados que permitirán estructurar sus respuestas a través de tablas y figuras.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos usados fueron un cuestionario para Gestión por procesos y un cuestionario para Gestión administrativa ambos para el mismo tipo de población:

Para la encuesta se utilizaron dos cuestionarios, los mismos que fueron suministrados a docentes y al personal administrativo del instituto, tanto a los hombres como a las mujeres para la compilación de datos para medir la variable gestión por procesos. Los instrumentos fueron validados en contenido por tres jueces expertos en la materia de gestión pública.

### **2.4.3. Validez**

#### **Validez de contenido**

Se tomó en cuenta a tres expertos en el área de gestión administrativa, ya que éstos garantizaron que las preguntas del cuestionario para la variable Gestión por Procesos y del cuestionario de la variable Gestión Administrativa constituyan el contenido que se busca evaluar. Por la cual se solicitó la revisión de los instrumentos mediante juicio de tres expertos, manifestando su veredicto respecto a la pertinencia de

los instrumentos; teniendo a los siguientes expertos: Paredes Montiel Díaz - Máster Universitaria en Dirección y Gestión de Recurso Humanos, Víctor Castillo Zúñiga- Máster en Administración de Empresas, José Zamora Vargas - Magister en Administración de empresas con mención en Negocios Internacionales. Los jueces realizaron observaciones necesarias para mejorar la redacción garantizando claridad y coherencia con los objetivos planteados, conllevando a realizar la modificación y levantamiento de observaciones para finalmente aplicar el instrumento a la muestra de estudio.

### **Validez de Criterio**

Con respecto a la validez de criterio, las variables se identificaron en base al marco teórico. Éstas se desarrollan en base a la operacionalización de variables donde se identificaron las dimensiones e indicadores, la variable independiente identificada es la “Gestión por procesos” tiene tres dimensiones y siete indicadores, que han sido tomados del Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM – Política nacional de modernización de la gestión pública. (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013). Mientras que la variable “Gestión administrativa” al igual que la anterior tiene cuatro dimensiones con seis indicadores, mismos que en alta proporción han sido tomados de la teoría de Fayol (Chiavenato, 2012).

### **Validez de constructo**

Con respecto a la validez de constructo ambas variables de la investigación están correctamente conceptualizadas y respaldadas por autores que se encuentran citados. La variable número 1 “Gestión por procesos” está basada en los conceptos de la ISO 2000 (2015), Pérez (2012), Carrasco (2011) entre otros, mientras que la variable 2 “Gestión administrativa” se encuentra basada en los conceptos Fayol, según Chiavenato (2012), Terry (2006), entre otros. Cada una de las variables tiene vínculos con distintos conceptos (Importancia de gestión, Niveles de gestión por proceso, Beneficios de gestión, etc.) al externo, y sus dimensiones e indicadores se estrechan, con lo cual se garantiza dicha validez.

#### 2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad por consistencia interna fue evaluada a través del Alfa de Cronbach, lo que precisa qué tan estrechamente relacionado está un conjunto de ítems. El índice obtenido al ser igual o mayor a 0.7 se considera con una buena confiabilidad. En este caso, dicha confiabilidad fue realizada tanto al instrumento de Gestión por procesos, como al instrumento Gestión Administrativa. Su cálculo inició por establecer la prueba piloto a ejecutar, para la que se escogió una muestra con similares características a la que corresponderá realmente al estudio, la cual fue de 15 unidades de análisis. Posteriormente, el alfa de Cronbach se calculó a través de una fórmula la cual nos ayudó a precisar si los instrumentos eran confiables. El valor obtenido para la variable Gestión por procesos fue de 0.82 y para la variable Gestión Administrativa 0.79 lo que significa que los instrumentos son los adecuados, por lo que se demostró una excelente confiabilidad de los instrumentos.

Por lo tanto, se aplicó la prueba piloto debidamente validada para la variable independiente Gestión por Procesos; las mismas que fueron sometidas al análisis con la finalidad de demostrar su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$ : Es la varianza el ítem i

$S_T^2$ : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos

**Tabla 3***Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido	0	00.0
	Total	15	100.0

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

**Tabla 4***Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión Por Procesos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.82	14

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5***Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.79	14

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los rangos de confiabilidad el alfa de Cronbach indica que ambos casos los cuestionarios son altamente confiables.

De acuerdo a los rangos de confiabilidad el alfa de Cronbach indica que ambos casos los cuestionarios son altamente confiables.

## 2.5. Procedimiento

Para realizar el procedimiento se tomó en cuenta tres fases generales: 1) Análisis de la Gestión por procesos y Gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador; 2) Encuestas para la Gestión por procesos al personal administrativo y docentes; 3) Encuesta para la Gestión administrativa al personal administrativo y docentes.

Se trabajó, para ello, a partir del personal administrativo y docentes para llenar las encuestas. No existe información levantada con respecto a las variables en estudio o la unidad de análisis en este asentamiento.

El investigador titular definió la unidad de análisis sobre la que operaran (personal administrativo y docentes del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador).

La investigadora fue quien clasificó las fuentes de búsqueda de información ya sea en repositorios, Google académico, libros, e-books, etc. además se realizará el análisis e interpretación, discusión de resultados y la contratación de antecedentes, bases teóricas, marco conceptual y operacional de las variables para finalmente aterrizar en la operacionalización de variables.

Las variables sufrieron ajustes con respecto a las dimensiones, indicadores e índices, además se verificó tanto con el investigador, asesor de tesis y los tres jueces expertos en Gestión por procesos. Sobre la validación de expertos se aplicó los cuestionarios de la encuesta para la variable independiente “Gestión por procesos” y de la encuesta para la variable “Gestión administrativa” teniendo como unidad de análisis al personal administrativo y docentes del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador.

El seguimiento que se realizó a la aplicación de cuestionarios estuvo a cargo de la investigadora principal, además un pasante apoyó en la aplicación de los cuestionarios procediendo a explicar los aspectos éticos de la presente investigación.

Con la ficha de tabulación, diseñada para el particular, la información fue procesada y analizada estadísticamente. También interpretada, luego discutida y contrastada a la luz de los aportes teóricos previos, para arribar a conclusiones y recomendaciones. Todo ello desarrollado por la investigadora.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Para la investigación Gestión de Procesos y Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019, establecida desde el paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo correlacional; se siguió la siguiente ruta de análisis de datos.

**Pruebas previas:** Se procedió a aplicar una prueba de normalidad de datos en el caso de la presente investigación fue Kolmogorov Smirnov esta prueba de bondad de ajuste es señalar y determinar si los datos estudiados o mediciones muestrales provienen de una población que tiene una distribución teórica determinada (Méndez, 2014).

Este tipo de prueba se utiliza para muestras mayores a 50 unidades de análisis en estudio.

**Generación de datos:** Con los datos obtenidos para cada una de las variables (Gestión por proceso y Gestión administrativa), se procedió a generar una base de datos con paquetes informáticos como el Microsoft Excel 2016 y SPSS V.22.

### **Pruebas finales:**

**Herramientas estadísticas a usar:** Por ser un tipo de investigación descriptiva, se realizó una prueba de chi-cuadrada para comprobar las hipótesis planteadas en el presente estudio se utilizó como prueba estadista Chi cuadrado, con el fin de colaborar las hipótesis planteadas (Méndez, 2014).

**Tipo de análisis:** en cualquier caso, por el diseño de la presente investigación (paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo correlacional, se realizó el análisis cuantitativo, descriptivo e inferencial.

**Visualización de datos:** se hizo mediante tablas de frecuencias, gráficos de barras entre otros, generados tanto por el Excel o SPSS V.22.

**Análisis e interpretación de datos:** se siguió los protocolos respectivos a la estadística descriptiva e inferencial para llegar a lecturas de cada dato relevante en concordancia con los objetivos y contrastación de hipótesis.

## **2.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se trabajó de manera ética con respecto a la información brindada por la unidad de análisis. Los informantes fueron informados sobre sus derechos de ser informantes y de participar libremente en la investigación. Se mantuvo la confidencialidad para el recojo de la información, manteniendo en anonimato de las fuentes que aportarán al estudio. La identidad de todo participante quedó sumamente protegida conservándolos en total confidencialidad la información obtenida. fueron recogidos los datos tal cual como nos brindan los sujetos de estudio, y de la misma manera como se observa no se manipuló la información. La investigación se realizó estrictamente bajo la ética profesional.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Prueba de Normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,149	90	,000
Gestión Administrativa	,166	90	,000

Fuente: elaboración propia

Se obtuvo bajo el 0.05 el nivel de significancia por lo tanto se rechaza el supuesto de normalidad: no hay homogeneidad en las variables.

Al no haber normalidad aplicamos Rho de Spearman.

#### 3.2. Resultados del Objetivo General

**Tabla 7**

*Correlación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa*

			Procesos Estratégicos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,857
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,857	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 7 se observa la correlación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa, respecto a los 90 participantes seleccionados.

El P valor obtenido fue igual a cero (0) y comparados con el nivel de significancia (1% = 0,01) resulta menor a 0.01, en este caso se rechaza la hipótesis general nula en el extremo: **H<sub>0</sub>**: No existe la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior

Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo: **H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre existe la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019

Al ser el Rho de Spearman igual a 0,857; se corrobora una correlación positiva y muy alta. Por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre la gestión por procesos y gestión administrativa.

### 3.3. Resultados de los Objetivos Específicos

**Tabla 8**

*Correlación que existe entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa*

			Procesos Estratégicos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Procesos Estratégicos	Coefficiente de correlación	1,000	,809
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,809	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 8 se observa la correlación entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa, respecto a los 90 participantes seleccionados.

El P valor obtenido fue igual a cero (0) y comparados con el nivel de significancia (1% = 0,01) resulta menor a 0.01, en este caso se rechaza la hipótesis específica nula en el extremo: **H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis específica positiva en el extremo: **H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019.

Al ser el Rho de Spearman igual a 0,809; se corrobora una correlación positiva y muy alta. Por tanto, se cumple la  $H_1$ . existe correlación positiva y muy alta entre procesos estratégicos y gestión administrativa.

**Tabla 9**

*Correlación que existe entre procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa*

			Proceso de Apoyo	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Proceso de Apoyo	Coefficiente de correlación	1,000	,851
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,851	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9 se observa la correlación entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa, respecto a los 90 participantes seleccionados.

El P valor obtenido fue igual a cero (0) y comparados con el nivel de significancia (1% = 0,01) resulta menor a 0.01, en este caso se rechaza la hipótesis específica nula en el extremo:  **$H_0$** : No existe relación significativa entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo:  **$H_1$** : Existe relación significativa entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019.

Al ser el Rho de Spearman igual a 0,851; se corrobora una correlación positiva y muy alta. Por tanto, se cumple la  $H_1$ . existe correlación positiva y muy alta procesos de apoyo y gestión administrativa.

**Tabla 10***Correlación que existe entre procesos operativos o misionales y la gestión administrativa*

				Proceso de Apoyo	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Proceso Operativo	Coefficiente de correlación	de	1,000	,865
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		90	90
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	de	,865	1,000
Sig. (bilateral)			,000	.	
		N	90	90	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10 se observa la correlación entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa, respecto a los 90 participantes seleccionados.

El P valor obtenido fue igual a cero (0) y comparados con el nivel de significancia (1% = 0,01) resulta menor a 0.01, en este caso se rechaza la hipótesis específica nula en el extremo: **H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo: **H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019

Al ser el Rho de Spearman igual a 0,865; se corrobora una correlación positiva y muy alta. Por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre el proceso operativo y gestión administrativa.

#### IV. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la investigación se realizó la comparación de hallazgos más relevantes con otros estudios, artículos científicos o antecedentes, así como se realizó explicaciones mediante el marco teórico. Se realizó el procesamiento de información en el SPSS V.22 y en Excel 16, y mediante estadística descriptiva e inferencial se obtuvieron los resultados y comprobación de hipótesis tanto general como específica, por tanto, se procede a la discusión mediante los objetivos específicos planteados al inicio del estudio

En el objetivo específico 1, definir la relación que existe entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019, en la Tabla 8 se visualiza que al ser ( $0,8 > r < 1$ ) el coeficiente de correlación obtenido con un valor de 0,89 la correlación es positiva y muy alta, por tanto, se cumple la  $H_1$ . Existe correlación positiva y muy alta entre procesos estratégicos y gestión administrativa. Por lo que se contrasta con la investigación realizada Valenzuela (2017) por lo que se concluye que existe una correlación positiva y significativa entre las variables en estudio, de los trabajadores del INDECI de Lima Metropolitana; asimismo, se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y las relaciones laborales de los colaboradores del INDECI.

Por lo tanto, se denota que la gestión por procesos en toda institución es de suma importancia aplicarla para determinar los procesos adecuados y reducir tiempos perdidos, además que la gestión por procesos influye en todas las áreas de las empresas tanto estatales como privadas.

En el objetivo específico 2, definir la relación que existe entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019, en la Tabla 9 se evidencia que al ser ( $0,8 > r < 1$ ) el coeficiente de correlación obtenido con un valor de 0.851, la correlación es positiva y muy alta, por tanto, se cumple la  $H_1$ . existe correlación positiva y muy alta entre los procesos de apoyo y gestión administrativa. Por la cual las evidencias halladas se contrastan con Cabezas (2015) que concluyó que la gestión administrativa no responde a las necesidades de los empleados, por lo tanto, esto afecta de forma negativa en la calidad de servicio que brinda la empresa.

Por la cual, los procesos de apoyo aportan a la entidad a estandarizar sus actividades para evitar la improvisación y errores. Asimismo, se busca que los colaboradores cumplan con las tareas asignadas y la administración de procesos evitando así realizar contrataciones de personal que realice tareas rutinarias y repetitivas.

En el objetivo específico 3, definir la relación que existe entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019, En la Tabla 10 se obtuvo la evidencia que al ser ( $0,8 > r < 1$ ) el coeficiente de correlación obtenido con un valor de 0,865, la correlación es positiva y muy alta, por tanto, se cumple la  $H_1$ . Existe correlación positiva y muy alta entre el proceso operativo y la gestión administrativa. Los resultados hallados se contrastan con el autor Chancay y Murillo (2019) que concluye que la gestión por procesos ha cambiado en función a las necesidades del desarrollo humano, físico, cultural y tecnológico, empleando normas de calidad así como técnicas de mejora continua logrando que tanto las instituciones privadas como públicas enfatizando las de educación superior, tengan innovaciones en el sistema educativo, teniendo resultados eficaces y eficientes logrando los objetivos propuestos.

Cabe indicar que los procesos operativos abarcan una gran enseñanza. Los líderes que participan, piensan y debaten las bases de la organización, logrando tener una visión general de la organización, aprendiendo a ubicar y a reasignar los recursos, en función de la realidad cambiante.

## V. CONCLUSIONES

La correlación entre Procesos Estratégicos y Gestión Administrativa sobre los 90 colaboradores del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo es positiva y muy alta, porque ante la deficiencia de procesos estratégicos es consecuencia de una menor gestión administrativa, confirmándose también por los alcances de las teorías sobre el tema, así mismo por lo apreciado en otros trabajos previos, y se convalida por la existencia de una escasa gestión de proceso de los colaboradores en general frente a la gestión administrativa de las diferentes áreas del instituto.

Los procesos de apoyo y gestión administrativa, según los colaboradores (docentes y personal administrativo) del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo tienen una relación positiva y muy alta, por tanto se busca mejorar los procesos de apoyo dentro de la organización para así mejorar la gestión administrativa, siendo los beneficiados el personal y la comunidad estudiantil porque reducirán los tiempos de espera, pérdida de información relevante que muchas veces causa insatisfacción tanto en usuarios externos como internos.

Los procesos operativos y gestión administrativa, según los colaboradores (docentes y personal administrativo) del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo tienen una relación positiva y muy alta, por tanto, algo ligeramente distinto a lo hallado en estudios previos. Con ello se comprueba hipótesis positiva y se atisba en las actividades que se desarrollan en la organización una vez aceptado el presupuesto por parte del cliente, este proceso tiene como entradas toda la información que se genera en los otros procesos que conforman la información contable, legal y entre otros.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al Instituto Superior Tecnológico Babahoyo identificar los procesos estratégicos con la finalidad de implementarlos y realizar proyecciones a corto plazo, a fin de adquirir y contar con recursos en la gestión por procesos, logrando una adecuada gestión administrativa y alcanzar los objetivos de la organización.

Al Instituto Superior Tecnológico Babahoyo desarrollar un programa de capacitación a todo a los colaboradores (docentes y administrativos) en temas de gestión por procesos y normatividad de gestión pública, con la finalidad de identificar los procesos de apoyo, estratégicos y operacionales e implementarlos de manera adecuada en la institución con el propósito de optimizar la gestión administrativa en todas las áreas.

Al Instituto Superior Tecnológico Babahoyo fortalecer la relación que existe entre proceso operativo y gestión administrativa del Instituto de Babahoyo a través de un conjunto de normas o instrucciones sobre cómo se debe ejecutar el proceso y que este a su vez de a conocer la importancia de la gestión por procesos en la institución para hacer de conocimiento a actores involucrados en este proceso como los son los padres de familia y estudiantes.

## REFERENCIAS

- Albán, M., Vizcaíno, G., y Tinajero, F. (2014). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. *UTCiencia y tecnología al servicio del pueblo*, 3, 140-149. Recuperada de <https://is.gd/GyJQHQ>
- Asencio, L. (2018). *Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú). Recuperada de <https://is.gd/YBekzp>
- Bastidas, E. (2016). *Análisis y evaluación de la gestión de proyecto de inversión del sistema nacional de transmisión eléctrica del Ecuador realizados entre los años 2010 a 2014 y propuesta de mejoramiento de la dirección de proyectos*. (Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/9EGAZ3>
- Belzugarri, D., Cachay, A., León, J., y Yesang, Y. (2018). *Plan de negocio para una panadería especializada en panes enriquecidos con granos andinos del Perú*. (Tesis de maestría, Universidad Esan, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/ezA39I>
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., y Martín, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Catalunya: Editorial UOC. Recuperada de <https://is.gd/mbCA9Y>
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública Municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P.* (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/gRoeKC>
- Carpio, L. (2017). *Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/MTpDrw>
- Carranza, L., Valverde, J., y Vera, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)*. (Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú). Recuperada de <http://srvdSPACE-pub.up.edu.pe/handle/11354/1137>
- Carro, F., y Caló, A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. *VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata*.

- Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales*, 1-18. Recuperada de <https://clck.ru/PBcD8>
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., y Alcívar, V. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad*. Ecuador: Editorial Mar Abierto. Recuperada de <https://is.gd/EiCLUv>
- Castrillón, A. (2014). *Fundamentos generales de Administración*. Medellín: Esumer. Recuperada de <https://is.gd/4vYgRD>
- Chancay, M., y Murillo, M. (2019). *Gestión basada en Procesos en Universidades Públicas*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/M6HJTT>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill Educación. doi:ISBN: 978-607-15-0560-6
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). México: McGraw-Hill.
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C.* (Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú). Recuperada de <https://is.gd/Jxh7iB>
- Decreto Supremo N° 054-2018-PCM. (2018). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperada de <https://is.gd/Hcg6vt>
- Garzón, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario. Recuperada de <https://is.gd/hgSZaM>
- Gómez, C. (2016). Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. MCGraw-Hill. Recuperada de <http://eprints.uanl.mx/10271/>
- Hazle, J., y Cassini, M. (2008). *Gestión administrativa*. México: Editorial PPOTL.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperada de <https://is.gd/iREcBj>
- Hoyle, D., y Thompson, J. (2002). *Del aseguramiento a la gestión de la calidad el enfoque basado en procesos*. Madrid: Aenor. Recuperada de <https://clck.ru/PBcFE>
- Huaman, E. (2018). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico Público – Cajamarca, 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú). Recuperada de <https://is.gd/33zMRr>

- Hurtado, D. (2011). *Teoría general de sistemas: Un enfoque hacia la ingeniería de sistemas* (2 ed.). México: Perfect-bound Paperback. Recuperada de <https://is.gd/vffEQZ>
- Lopez, F. (2008). *El enfoque de gestión por procesos y el diseño organizacional: El caso Antioqueño*. (Tesis de maestría, Universidad Eafit, Medellín, Colombia). Recuperada de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/4496>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Málaga: EUMED.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*, 13(1), 1-23. Recuperada de <https://is.gd/KgHK0A>
- Marín, V. (2019). *El uso de las herramientas administrativas en los almacenes de un operador logístico de Lima, 2019*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Del Norte, Cajamarca, Perú). Recuperada de <https://is.gd/FzbBI0>
- Mayol, D. (2013). Taylor, Cien años después. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 19(2), 195-209. Recuperada de <https://is.gd/IRSHPM>
- Mazacón, M., Carrasco, G., y Pauta, R. (2017). Gestión administrativa y su incidencia en las funciones de las áreas operativas de la federación deportiva de los Ríos. *Revista Ciencias Dominio de Las ciencia*, 3(2), 750-782. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6326782.pdf>
- Mendoza, W., García , T., Delgado, M., y Barreiro, I. (28 de octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Recuperada de <https://is.gd/75pdnN>
- Ministerio de Economía y finanzas. (2018). *Guía metodológica para identificación, mapeo y mejoramiento de procesos en el Ministerio de Economía y finanzas*. Lima, Peú.
- Nivela, W. (2015). *Gestión administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la ciudadanía por el cuerpo de bomberos de Babahoyo*. (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo, Los Ríos, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/z0rWyG>
- Ocampos, L., y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativo y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú).
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-35. Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

- Perez, J. (2010). *Gestión por procesos* (4 ed.). ESIC Editorial. Recuperada de <https://is.gd/gxmfne>
- Pons, R., Bermúdez, Y., Villa, E. y Martínez, J. (2013). Metodología para la gestión de la calidad de los procesos en instituciones de educación superior. *Revista S&T*, 11(26), 47-58. Recuperada de <https://is.gd/DavZ18>
- Quimi, R. (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal, Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/NJt76t>
- Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *CE: Contribuciones a la Economía*, 23-353. Recuperada de <https://is.gd/DQPcyC>
- Ramirez, T. (2010). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Panapo. Recuperada de <https://is.gd/hrpVuZ>
- Ricoy, C. (2005). La teoría del crecimiento económico de Adam Smith. *Economía y Desarrollo*, 138(1), 11-47. Recuperada de <https://is.gd/FAVgLJ>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson Educación. doi:ISBN: 978-607-442-388-4
- Robbins, S., y Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones* (5 ed.). México: Pearson Prentice Hall. Recuperada de <https://clck.ru/PBaoY>
- Santana, E., y Nagua, R. (2015). *Modelo de gestión por procesos para el departamento de contabilidad del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Babahoyo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/Maczzb>
- Schiffman, L., y Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor* (8 ed.). México: Pearson Prentice Hall. Recuperada de <https://is.gd/eb25rX>
- Smit, A. (2007). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. New York: Met&Libri. Recuperada de <https://is.gd/Twzxq5>
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperada de <https://clck.ru/PBaYj>
- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas*(20), 45-54. Recuperada de <https://is.gd/6f1ERL>

- Valenzuela, R. (2017). *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú). Recuperada de <https://is.gd/ncJL3f>
- Vargas, G. (2006). *Introducción a la teoría económica un enfoque latinoamericano* (2 ed.). México: Pearson Prentice Hall. Recuperada de <https://is.gd/obE67N>
- Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(7), 31-43. Obtenido de <https://is.gd/O1rawc>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia y operacionalización.

<b>TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BABAHOYO, ECUADOR - 2019</b>					
<b>FORM. PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORÍAS</b>		
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador - 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> -¿Qué relación existe entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> H1: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019 Ho: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019 H<sub>01</sub>: No existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del Instituto</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> -Definir la relación que existe entre los procesos estratégicos y la gestión administrativa del</p>	VARIABLE: Gestión por procesos		
			Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Procesos estratégicos	Estrategia institucional Direccionamiento	Likert
			Procesos de apoyo o soporte	Políticas públicas Recursos Institucionales Desarrollo de la institución	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
			Procesos Operativos o misionales Fuente: (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)	Operación Ejecución	
			VARIABLE: Gestión Administrativa		

Tecnológico de Babahoyo, Ecuador – 2019?	Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019	Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019	Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
-¿Qué relación existe entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo, Ecuador – 2019?	H <sub>2</sub> Existe relación significativa entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019	- Definir la relación que existe entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019	Planeación	Instrumento de planificación. Indicadores de desempeño Personal involucrado	Ordinal
-¿Qué relación existe entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo, Ecuador – 2019?	H <sub>02</sub> : No existe relación significativa entre los procesos de apoyo o soporte y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019	- Definir la relación que existe entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019	Organización	Estructura Orgánica	
	H <sub>3</sub> : Existe relación significativa entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019	- Definir la relación que existe entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019	Dirección	Comportamiento organizacional	
	H <sub>03</sub> : No existe relación significativa entre los procesos operativos o misionales y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019		Control  Fuente: (Chiavenato, 2011)	Evaluación	

## Anexo 2. Instrumento de medición de la variable

### Cuestionario sobre Gestión por Procesos

Estimado Colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad identificar la gestión por procesos que se aplica en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo en Ecuador. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

GESTIÓN POR PROCESOS						
Nº	DIMENSIÓN: PROCESOS ESTRATÉGICOS	1	2	3	4	5
1	La institución tiene metas específicas para cada uno de sus procesos administrativos y académico					
2	Los planes de desarrollo institucional cuentan con objetivos estratégicos definidos					
3	Usted como colaborador conoce la visión de la institución					
4	Los funcionarios de la entidad compartieron con usted la misión institucional					
DIMENSIÓN: PROCESOS DE APOYO O SOPORTE						
5	En general; el servicio al cliente se encuentra normado y regulado por políticas administrativas					
6	Existen políticas regulatorias que controlan los procesos administrativos en la institución					
7	Los procesos administrativos y académicos están regulados por normas técnicas					
8	La institución cuenta con bienes tangibles registrados en su patrimonio institucional					
9	La institución cuenta con programas de desarrollo					

	personal y profesional					
<b>10</b>	Los estudiantes perciben que existe un ordenamiento de los procesos académicos y administrativos					
<b>11</b>	Los recursos académicos son de alta especialización en la entidad					
<b>DIMENSIÓN: PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES</b>						
<b>12</b>	Usted cree que se deben definir las principales actividades que se realizan dentro del instituto para tener un mejor acceso a la información.					
<b>13</b>	Usted cree que la aplicación de los procesos optimizará el desempeño del personal.					
<b>14</b>	El seguimiento de los procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización.					

## Ficha técnica de Gestión por Procesos

**Nombre:** Cuestionario de Gestión por Procesos

**Autor:** Eliana Lisbeth Solórzano Álava

**Año de edición:** 2019

**Lugar:** Ecuador

**Dimensiones:** Explora las dimensiones:

D1: Procesos estratégicos

D2: Procesos de apoyo o soporte

D3: Procesos operativos o misionales

**Ámbito de aplicación:** Docentes y al personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo en Ecuador.

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 15 min (aproximadamente)

**Objetivo:** Evaluar la variable de Gestión por procesos.

**Validez:** Se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a los docentes siendo validado por el Magister Práxedes América Montiel Díaz, Magister José Miguel Zamora Vargas, Magister Victor Javier Castillo Zuñiga.

**Confiabilidad:** Análisis de confiabilidad por prueba estadística Alfa de Crombach – cuestionario de Gestión por procesos. El valor  $\alpha = 0,82$

**Aspectos a evaluar:** El cuestionario está constituido por 14 reactivos distribuidos en 3 dimensiones. A continuación, se detalla

Dimensión I: (4 ítems)

Dimensión II: (7 ítems)

Dimensión III: (3 ítems)

**Calificación:**

Totalmente de acuerdo (5 puntos)

De acuerdo (4 puntos)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)

En Desacuerdo (2 puntos)

Totalmente en Desacuerdo (1 puntos)

## Instrumento Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Estimado Colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad identificar la gestión administrativa que se aplica en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo en Ecuador. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
N°	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	El instituto cuenta con documentos de gestión actualizados.					
2	El instituto usa adecuadamente los recursos asignados.					
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.					
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.					
5	El personal conoce los instrumentos de gestión.					
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>						
6	El Instituto cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
7	Existe comunicación fluida entre áreas					
8	En el instituto se distribuye eficientemente los recursos.					
<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>						
9	En la entidad se motiva constante al personal.					
10	Existe liderazgo directivo					
11	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.					
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.					

<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>					
<b>13</b>	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.				
<b>14</b>	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.				
<b>15</b>	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.				
<b>16</b>	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.				

## Ficha técnica de Gestión Administrativa

**Nombre:** Cuestionario de Gestión Administrativa

**Autor:** Eliana Lisbeth Solórzano Álava

**Año de edición:** 2019

**Lugar:** Ecuador

**Dimensiones: Explora las dimensiones:**

D1: Planeación

D2: Organización

D3: Dirección

D4: Control

**Ámbito de aplicación:** Docentes y al personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo en Ecuador.

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 15 min (aproximadamente)

**Objetivo:** Evaluar la variable de Gestión Administrativa

**Validez:** Se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a los docentes siendo validado por el Magister Práxedes América Montiel Díaz, Magister José Miguel Zamora Vargas, Magister Victor Javier Castillo Zuñiga.

**Confiabilidad:** Análisis de confiabilidad por prueba estadística Alfa de Crombach – cuestionario de Gestión por procesos. El valor  $\alpha = 0,79$

**Aspectos a evaluar:** El cuestionario está constituido por 16 reactivos distribuidos en 4 dimensiones. A continuación, se detalla

Dimensión I: (5 ítems)

Dimensión II: (3 ítems)

Dimensión III: (4 ítems)

Dimensión IV: (4 ítems)

**Calificación:**

Totalmente de acuerdo (5 puntos)

De acuerdo (4 puntos)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)

En Desacuerdo (2 puntos)

Totalmente en Desacuerdo (1 puntos)

### Anexo 3. Validez de instrumentos

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS y CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA y que el investigador ELIANA LISBETH SOLÓRZANO ÁLAVA usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BABAHOYO, ECUADOR 2019"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables GESTIÓN DE PROCESOS y GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

29 de Octubre de 2019



MSC. PRÁXEDES MONTIEL DÍAZ  
DIRECTORA GENERAL DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO  
PROFESIONAL CIDPRO

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS y CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA y que el investigador ELIANA LISBETH SOLÓRZANO ÁLAVA usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BABAHOYO, ECUADOR 2019"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables GESTIÓN DE PROCESOS y GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

*29 de Octubre de 2019*

  
MSC. VICTOR CASTILLO ZÚÑIGA  
COORDINADOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UTB.

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS y CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA y que el investigador ELIANA LISBETH SOLÓRZANO ÁLAVA usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública " GESTIÓN POR PROCESOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BABAHOYO, ECUADOR 2019"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables GESTIÓN DE PROCESOS y GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

29 de Octubre de 2019



**MBA JOSÉ MIGUEL ZAMORA VARGAS  
DIRECTOR DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRANSPORTE TERRESTRE Y  
SEGURIDAD VIAL DEL GAD VENTANAS**

## Anexo 4. Evaluación de Juicio de Experto

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Gestión de Procesos. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLÍTICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b> Práxedes América Montiel Díaz	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clinica ( <input type="checkbox"/> )                      Educativa ( <input type="checkbox"/> ) Social ( <input type="checkbox"/> )                                      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección General del Centro de Investigación y Desarrollo Profesional CIDEPRO</li><li>• Educativa</li><li>• Talento Humano</li></ul>	
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica :</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. <ul style="list-style-type: none"><li>• Imagen Corporativa y Gestión Administrativa; Factores Fundamentales del Éxito Empresarial.</li><li>• Desempeño Laboral y los Procesos Administrativos fuentes de desarrollo Empresarial</li></ul>

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión por procesos
Autora:	Eliana Lisbeth Solórzano Álava
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo
Significación:	La escala está compuesta por 14 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes 1= Totalmente en desacuerdo, 2= De Acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De Acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	<b>Procesos Estratégico</b>	Procesos que definen y verifican las políticas, estrategias, objetivos y metas de la organización (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)
	<b>Gestión de apoyo o soporte</b>	Son los procesos de producción de bienes y servicios que se entrega al ciudadano, entidad, empresa, etc. Son los que agregan valor para el destinatario de los productos (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)
	<b>Procesos operativos o misionales</b>	Procesos que realizan actividades de apoyo necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de

	Ministros, 2013)
--	------------------

##### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento Cuestionario de Gestión por procesos de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS DE ELABORACIÓN PROPIA**

Primera dimensión: Procesos Estratégico

Objetivos de la Dimensión: Definir los procesos estratégicos para mejorar la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo, Ecuador – 2019.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia institucional	La institución tiene metas específicas para cada uno de sus procesos administrativos y académico	4	4	4	
	Los planes de desarrollo institucional cuentan con objetivos estratégicos definidos	3	4	4	
Direccionamiento	Usted como colaborador conoce la visión de la institución	4	4	4	
	Los funcionarios de la entidad compartieron con usted la misión institucional	3	4	4	

- Segunda dimensión: Procesos de Apoyo o Soporte

Objetivos de la Dimensión: Definir los procesos soporte para mejorar la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo, Ecuador – 2019.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas públicas	En general, el servicio al cliente se encuentra normado y regulado por políticas administrativas	2	2	2	Mal formulada la pregunta
	Existen políticas regulatorias que controlan los procesos administrativos en la institución	4	4	4	

Recursos Institucionales	Los procesos administrativos y académicos están regulados por normas técnicas	4	4	4	
	La institución cuenta con bienes tangibles registrados en su patrimonio institucional	3	4	3	
	La institución cuenta con programas de desarrollo personal y profesional	4	4	3	
Desarrollo de la institución	Los estudiantes perciben que existe un ordenamiento de los procesos académicos y administrativos	3	4	4	
	Los recursos académicos son de alta especialización en la entidad	2	3	4	Reformular la pregunta

• Tercera dimensión: Procesos Operativos o Misionales

Objetivos de la Dimensión: Definir los procesos operativos para mejorar la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo, Ecuador – 2019.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Operación	Usted cree que se deben definir las principales actividades que se realizan dentro del instituto para tener un mejor acceso a la información.	3	4	4	Reformular la pregunta
Ejecución	Usted cree que la aplicación de los procesos optimizará el desempeño del personal.	4	3	4	
	El seguimiento de los procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de	4	3	4	

organización.				
---------------	--	--	--	--



MSC. PRÁXEDES AMÉRICA MONTIEL DÍAZ  
C.I. 1205130345

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario gestión administrativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

Nombre del juez:  
Práxedes América Montiel  
Díaz

---

Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )		

---

Área de Formación académica:	Clínica ( <input type="checkbox"/> )	Educativa ( <input type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )

---

Áreas de experiencia profesional:

- Dirección General del Centro de Investigación y Desarrollo Profesional CIDEPRO
- Educativa

---

Institución donde labora:

---

Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

---

Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados
	Título del estudio realizado.

---

- Imagen Corporativa y Gestión Administrativa; Factores Fundamentales del Éxito Empresarial.
- Desempeño Laboral y los Procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial.

---

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Eliana
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 16 reactivos, contiene una escala de sí o no

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones )	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos. (Fayol, 1980)
	Organización	Proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. (Fayol, 1980)
	Dirección	Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. (Fayol, 1980)
	Control	Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas. (Fayol, 1980)

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento la ficha de observación de la gestión administrativa de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Primera dimensión: Planeación

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de planeación en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo – Ecuador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instrumento de planificación.	El instituto cuenta con documentos de gestión actualizados.	3	3	4	
	El instituto usa adecuadamente los recursos asignados.	4	3	4	
Indicadores de desempeño	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.	4	4	3	
Personal involucrado	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.	3	3	3	Aclarar si los instrumentos son vistos desde el punto de vista jurídico de de investigación
	El personal conoce los instrumentos de gestión.	3	3	3	

• Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de organización en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo – Ecuador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura Orgánica	El Instituto cuenta con una estructura organizativa adecuada.	3	4	4	
	Existe comunicación fluida entre áreas	4	4	4	
	En el instituto se distribuye eficientemente los recursos.	4	3	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de dirección en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo – Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento organizacional	En la entidad se motiva constante al personal.	4	3	4	
	Existe liderazgo directivo	4	4	4	
	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.	4	4	3	
	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.	2	2	2	La dimensión no concuerda con lo establecido en el indicador

- Tercera dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de control en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo – Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.	4	4	4	
	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.	4	4	4	
	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	4	4	4	
	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.	3	3	3	



MSC. PRÁXEDES AMÉRICA MONTIEL DÍAZ  
C.I. 1205130345

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Gestión de procesos. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLÍTICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b> Victor Javier Castillo Zúñiga	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Doctor ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( )                      Educativa ( x ) Social ( )                         Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación de Planificación y Desarrollo de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.</li><li>• Organizacional</li><li>• Educativa</li></ul>	
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica :</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión del Conocimiento: en el Proceso de la toma de decisiones Administrativas.</li><li>• Modelo de Gestión del Conocimiento en Organizaciones Campesinas del cultivo de cacao en Vinges.</li><li>• Procedimiento General para gestionar el conocimiento en las Organizaciones Campesinas Productoras de Cacao de Vinges.</li><li>• Repercusión de los niveles de Gestión Turística del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta en el Desarrollo del Turismo del Cantón Urdaneta.</li><li>• Innocuousness + knowledge management a contribution to process improvement.</li></ul>	

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión por procesos
Autora:	Eliana Lisbeth Solórzano Álava
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo
Significación:	La escala está compuesta por 14 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes 1= Totalmente en desacuerdo, 2= De Acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De Acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	<b>Procesos Estratégico</b>	Procesos que definen y verifican las políticas, estrategias, objetivos y metas de la organización (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)
	<b>Gestión de apoyo o soporte</b>	Son los procesos de producción de bienes y servicios que se entrega al ciudadano, entidad, empresa, etc. Son los que agregan valor para el destinatario de los productos (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)
	<b>Procesos operativos o misionales</b>	Procesos que realizan actividades de apoyo necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento Cuestionario de Gestión por procesos de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS DE ELABORACIÓN PROPIA**

Primera dimensión: Procesos Estratégico

Objetivos de la Dimensión: Definir los procesos estratégicos para mejorar la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico dBabahoyo, Ecuador – 2019.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia institucional	La institución tiene metas específicas para cada uno de sus procesos administrativos y académico	4	4	4	
	Los planes de desarrollo institucional cuentan con objetivos estratégicos definidos	3	4	3	
Direccionamiento	Usted como colaborador conoce la visión de la institución	4	4	4	
	Los funcionarios de la entidad compartieron con usted la misión institucional	3	4	4	

- Segunda dimensión: Procesos de Apoyo o Soporte

Objetivos de la Dimensión: Definir los procesos soporte para mejorar la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas públicas	En general, el servicio al cliente se encuentra normado y regulado por políticas administrativas	3	3	3	
	Existen políticas regulatorias que controlan los procesos administrativos en la institución	4	4	3	

Recursos Institucionales	Los procesos administrativos y académicos están regulados por normas técnicas	3	4	4	
	La institución cuenta con bienes tangibles registrados en su patrimonio institucional	3	4	3	
	La institución cuenta con programas de desarrollo personal y profesional	4	4	4	
Desarrollo de la institución	Los estudiantes perciben que existe un ordenamiento de los procesos académicos y administrativos	3	4	3	
	Los recursos académicos son de alta especialización en la entidad	3	3	3	

• Tercera dimensión: Procesos Operativos o Misionales

Objetivos de la Dimensión: Definir los procesos operativos para mejorar la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Operación	Usted cree que se deben definir las principales actividades que se realizan dentro del instituto para tener un mejor acceso a la información.	3	4	4	
Ejecución	Usted cree que la aplicación de los procesos optimizará el desempeño del personal.	4	4	4	
	El seguimiento de los procesos requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de	4	4	4	

	organización.				
--	---------------	--	--	--	--

  
**MSc. VÍCTOR CASTILLO ZÚÑIGA**  
 Evaluador

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario gestión administrativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:**  
Victor Javier Castillo Zúñiga

---

**Grado profesional:** Maestría (  )  
Doctor (  )

---

**Área de Formación académica:** Clínica (  )                      Educativa (  )  
Social (  )    Organizacional (  )

---

**Áreas de experiencia profesional:**

- Coordinación de planificación y desarrollo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.
- Organizacional
- Educativa

---

**Institución donde labora:**

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área :** 2 a 4 años (  )  
Más de 5 años (  )

---

**Experiencia en Investigación Psicométrica :** Trabajo(s) psicométricos realizados  
Título del estudio realizado.

---

- Gestión del conocimiento en el Proceso de la toma de decisiones administrativas.
- Modelo de Gestión del conocimiento en organizaciones campesinas del cultivo de cacao.
- Procedimiento General para gestionar el conocimiento en las organizaciones campesinas productoras de cacao de vinctos.
- Repercusión de los niveles de Gestión Turística del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta.
- Innocuousness+ knowiedg management a contribution to process emprovement.

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Eliana
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 16 reactivos, contiene una escala de sí o no

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones )	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos. (Fayol, 1980)
	Organización	Proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. (Fayol, 1980)
	Dirección	Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. (Fayol, 1980)
	Control	Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas. (Fayol, 1980)

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario gestión administrativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:**  
José Miguel Zamora Vargas

---

**Grado profesional:** Maestría (  )  
Doctor (  )

---

**Área de Formación académica:** Clínica (  ) Educativa (  )  
Social (  ) Organizacional (  )

---

**Áreas de experiencia profesional:**

- Dirección de Gestión de Movilidad, transporte terrestre y seguridad vial.
- Organizacional
- Coordinaciones de Carreras de Educación Superior.

---

**Institución donde labora:**

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área :** 2 a 4 años (  )  
Más de 5 años (  )

---

**Experiencia en Investigación Psicométrica :** Trabajo(s) psicométricos realizados  
Título del estudio realizado.

---

- Análisis de los factores internos y externos que afectan el proceso de internalización de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Guayaquil.

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ELABORACIÓN PROPIA**

Primera dimensión: Planeación

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de planeación en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo – Ecuador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instrumento de planificación.	El instituto cuenta con documentos de gestión actualizados.	3	3	3	
	El instituto usa adecuadamente los recursos asignados.	4	4	4	
Indicadores de desempeño	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.	4	3	4	
Personal involucrado	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.	3	3	3	
	El personal conoce los instrumentos de gestión.	3	4	3	

• Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de organización en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo – Ecuador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura Organizativa	El Instituto cuenta con una estructura organizativa adecuada.	3	4	4	
	Existe comunicación fluida entre áreas	4	4	4	
	En el instituto se distribuye eficientemente los recursos..	3	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de dirección en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo – Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento organizacional	En la entidad se motiva constante al personal.	4	3	3	
	Existe liderazgo directivo	4	4	4	
	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.	4	4	3	
	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.	2	3	2	

- Tercera dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de control en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo – Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.	4	4	4	
	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.	4	4	4	
	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	4	4	4	
	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.	4	3	4	

  
 MSC. JAVIER ZÚNIGA CASTILLO  
 Evaluador

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Gestión de Procesos. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLÍTICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b> José Miguel Zamora Vargas		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clinica ( <input type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Gestión de Movilidad, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.</li><li>• Organizacional</li><li>• Coordinaciones de Carreras de Educación Superior</li></ul>		
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica :</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de los factores internos y externos que afectan el proceso de Internalización de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Guayaquil.</li></ul>	

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión por procesos
Autora:	Eliana Lisbeth Solórzano Álava
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo
Significación:	La escala está compuesta por 14 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes 1= Totalmente en desacuerdo, 2= De Acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De Acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones )	Definición
Gestión por procesos	<b>Procesos Estratégico</b>	Procesos que definen y verifican las políticas, estrategias, objetivos y metas de la organización (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)
	<b>Gestión de apoyo o soporte</b>	Son los procesos de producción de bienes y servicios que se entrega al ciudadano, entidad, empresa, etc. Son los que agregan valor para el destinatario de los productos (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)
	<b>Procesos operativos o misionales</b>	Procesos que realizan actividades de apoyo necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

### 3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Eliana
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la
Significación:	Esta escala está compuesta por 16 reactivos, contiene una escala de sí o no

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala [dimensiones ]	Definición
Gestión Administrativa	Planeación	Implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos. (Fayol, 1980)
	Organización	Proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. (Fayol, 1980)
	Dirección	Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. (Fayol, 1980)
	Control	Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas. (Fayol, 1980)

### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento la ficha de observación de la gestión administrativa de elaboración propia. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Primera dimensión: Planeación

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de planeación en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo – Ecuador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instrumento de planificación.	El instituto cuenta con documentos de gestión actualizados.	3	3	4	
	El instituto usa adecuadamente los recursos asignados.	3	3	3	
Indicadores de desempeño	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.	4	4	4	
Personal involucrado	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.	3	3	3	
	El personal conoce los instrumentos de gestión.	3	3	3	

• Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de organización en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo – Ecuador.

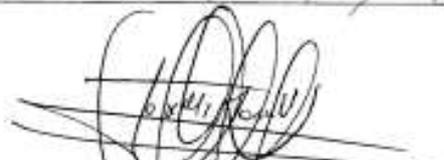
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura Organizativa	El instituto cuenta con una estructura organizativa adecuada.	4	4	4	
	Existe comunicación fluida entre áreas	4	4	4	
	En el instituto se distribuye eficientemente los recursos.	4	3	4	

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento organizacional	En la entidad se motiva constante al personal.	4	3	4	
	Existe liderazgo directivo	4	4	4	
	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.	4	4	4	
	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.	3	2	3	

- Tercera dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de control en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo – Ecuador.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.	4	4	4	
	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.	4	4	4	
	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	4	4	4	
	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.	3	3	4	

  
**MBA. JOSÉ MIGUEL ZAMORA VARGAS**  
 C.I. 0918901554

## Anexo 5. Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Asunto:** Autorización para la aplicación de los instrumentos Cuestionario de Gestión por Procesos y Cuestionario de la Gestión Administrativa.

Mediante la firma de este documento doy el consentimiento para que la Sra. Estudiante Eliana Lisbeth Solórzano Álava, aplique los instrumentos en el Instituto Superior Tecnológico Babahoyo del trabajo de Investigación denominado "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BABAHOYO, ECUADOR – 2019"

Babahoyo, Octubre de 2019



Msc. Javier Segovia Ciliquina  
RECTOR ISTB

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Asunto:** Solicitud de autorización para la aplicación de los Instrumentos Cuestionario de Gestión por Procesos y Cuestionario de la Gestión Administrativa.

Sr. Msc.  
Javier Segovia Ch.  
Rector del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo  
Presente

Por medio de la presente permitame extenderle un cordial saludo y al mismo tiempo solicitar su autorización para, la aplicación de los instrumentos Cuestionario de Gestión por procesos y Cuestionario de la Gestión Administrativa, los mismo que servirán para seguir desarrollando el trabajo Investigativo titulado: "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BABAHOYO, ECUADOR - 2019"

Babahoyo, Octubre de 2019

  
Eliana Lisbeth Solórzano Álava  
DNI: 1206427674

  
Javier Segovia Ch.  
Rector del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo