

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del
colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autor: Rosa Arimey, Esqueche Espinoza

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velasquez, Jesus (presidente)
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487

Dr. Caucha Morales, Luis Jhony (secretario)
Código ORCID: 0000-0002-4786-9008

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth (vocal)
Código ORCID: 0000-0002-0879-7232

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional
del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma.**

Br. Esqueche Espinoza, Rosa Arimey (Autora)
Código ORCID: 0009-0008-9065-8071

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfrehth (Asesor)
Código ORCID: 0000-0002-0879-7232

Tumbes, 2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe

Del 8 de agosto "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 04 días del mes diciembre del dos mil veinticuatro, siendo las 18:00 horas, en el auditorio, de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 310-2023/UNTUMBES- FACEC-D, del 8 de agosto del dos mil veinticuatro, los docentes: Dr. Jesús Merino Velásquez (Presidente), Dr. Luis Jhony Caucha Morales (Secretario) Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya (Vocal-Asesor), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "*Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck" en Tumbes, 2023*", para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, presentada por la bachiller: Rosa Arimey Esqueche Espinoza, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **APROBADA** con calificativo **MUY BUENO**.


Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.


En consecuencia, queda apta para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 19 horas 30 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 04 de diciembre del 2024


Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI N° 00240035
ORCID N° 0000-0003-3301-4487
Presidente


Dr. Luis Jhony Caucha Morales
DNI N° 41378388
ORCID N.º: 0000-0002-4786-9008
Secretario


Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya
DNI N.º 41737972
ORCID N.º 0000-0002-0879-7232
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

RESUMEN DE REPORTE DE SIMILITUD

Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%	27%	7%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.surveymonkey.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%

Mg. Alex Alfreth Armentar Amaya
Reg.Únic de Coleg.N° 8729
CLAD - TUMBES

9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
17	1library.co Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfreth Armentar Amaya
Reg.Unic de Coleg.N° 8729
CLAD - TUMBES

20	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
21	centros5.pntic.mec.es Fuente de Internet	<1 %
22	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
23	www.infobae.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
25	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %




Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya
Reg. Únic de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES

32	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
33	mdpi-res.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.ijopm.org Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
38	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.uniagustiniana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
41	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
42	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
43	115744.tcywjlis.asia Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfreth Arnestar Amaya
Reg.Únic de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES

		<1 %
44	fundacionkoinonia.com.ve Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	www.yumpu.com Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
48	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to Escuela De Ingenieria De Antiquia - Columbia Trabajo del estudiante	<1 %
50	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	pdffox.com Fuente de Internet	<1 %
52	revistas.uees.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
	 Mg. Alex Alfreh Armestar Araya Reg.Unic de Coleg.N° 8729 CLAD - TUMBES	<1 %
53	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

54	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
55	Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Trabajo del estudiante	<1 %
56	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
57	repositorio.uisrael.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	revistas.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
62	repositorio.isil.pe Fuente de Internet	<1 %
63	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
64	fastercapital.com Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfredo Armentar Amaya
Reg. Unio de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES

65	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
66	vdocumento.com Fuente de Internet	<1 %
67	Submitted to Escuela de Posgrado Newman Trabajo del estudiante	<1 %
68	Submitted to Southern New Hampshire University - Continuing Education Trabajo del estudiante	<1 %
69	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
70	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
71	Submitted to unaaa Trabajo del estudiante	<1 %
72	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
73	Submitted to Universidad Católica Boliviana "San Pablo" Trabajo del estudiante	<1 %
74	expansion.mx Fuente de Internet	<1 %
75	repositorio.unican.es Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfreth Armentar Amaya
Reg. Únic. de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES

76	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
77	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
78	Submitted to Infile Trabajo del estudiante	<1 %
79	bibliotecadigital.udea.edu.co Fuente de Internet	<1 %
80	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
81	gobiernodelateocraciaymonarquiadeespiritusanto.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
82	kipdf.com Fuente de Internet	<1 %
83	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
84	repositorio.usm.cl Fuente de Internet	<1 %
85	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
86	www.editorialgrupo-aea.com Fuente de Internet	<1 %
87	www.guiasalud.es Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfreth Armarstar Anaya
Reg.Unic de Coleg.N° 8729
CLAD - TUMBES

88	www.mincomunicaciones.gov.co Fuente de Internet	<1 %
89	Silva, Inês Neves. "An Analysis of Models in Transport Simulation Problems", Universidad Catolica de Cordoba (Argentina), 2024 Publicación	<1 %
90	aprenderly.com Fuente de Internet	<1 %
91	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
92	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
93	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
94	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
95	www.arrendagav.com Fuente de Internet	<1 %
96	Chipoco Rodriguez, Jesus Eduardo Flores Ascencion, Angel Martin Torres Valdiia, Larry Dante Varea Lopez, Ubaldo Carlos. "Felicidad y estres laboral de los trabajadores en una agencia de aduanas del Callao.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %



Mg. Alex Alfreth Arnestar Amaya
Reg.Únic de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES

97	Holguin Herrera, Donny Alejandro Leva Orcohuarancca, Liz Yajeyda Carreon Aguirre, Mayu. "Calidad Percibida en el Servicio al Cliente en el Sector de Supermercados en la Ciudad del Cusco.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
98	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
99	Submitted to Universidad San Gregorio De Portoviejo Trabajo del estudiante	<1 %
100	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
101	archive.org Fuente de Internet	<1 %
102	cathi.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %
103	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
104	pdfcookie.com Fuente de Internet	<1 %
105	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfret Amestar Amaya
Reg.Unic de Coleg.N° 8729
CLAD - TUMBES

106	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
107	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
108	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
109	www.concepcionistas.com Fuente de Internet	<1 %
110	www.probidad.org Fuente de Internet	<1 %
111	www.przetargi.info Fuente de Internet	<1 %
112	www.spinfo.com.ar Fuente de Internet	<1 %
113	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2021 Publicación	<1 %
114	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
115	www.redisd.org Fuente de Internet	<1 %
116	webges.uv.es Fuente de Internet	<1 %
117	www.roriente.org Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfredo Armentar Amaya
Reg. Únic. de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES

<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias Apagado



.....
Mg. Alex Alfredo Armentar Amaya
Reg. Univ. de Coleg. N° 8729
CLAD - TUMBES

DEDICATORIA

A Dios, que me ha dado la fuerza para mantenerme perseverante ante todas las dificultades. A mi abuelos, Etelvina y Sebastián, mis ángeles que siempre me guían y que me enseñaron a no rendirme nunca. A Alexander Pacherras quien ha sido mi mayor soporte y apoyo en todos los momentos difíciles. A mi familia, amigos y docentes por haber contribuido en mi formación profesional.

Arimey Esqueche

AGRADECIMIENTO

A los docentes de mi alma máter Universidad Nacional de Tumbes, quienes con sus enseñanzas y experiencia formaron la profesional que soy hoy en día.

De manera especial a mi asesor Mg. Armestar Amaya Alex Alfreth y a mi docente de curso Mg. Galvani Guerrero García quienes actuaron como facilitadores en la elaboración de la presente tesis.

Arimey Esqueche

INDICE

	Pág.
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
RESUMEN DE REPORTE DE SIMILITUD.....	v
DEDICATORIA	xvii
AGRADECIMIENTO	xviii
INDICE	xix
INDICE DE TABLAS.....	xxi
INDICE DE ANEXOS.....	xxii
RESUMEN.....	xxiii
ABSTRACT	xxiv
I. INTRODUCCIÓN	25
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	30
2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS.....	30
2.1.1. Gestión por procesos	30
2.1.2. Imagen institucional.....	36
2.2. NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN	38
2.2.1. Misión.....	38
2.2.2. Visión	39
2.2.3. Valores	39
2.3. ANTECEDENTES	39
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	44
III. MATERIALES Y MÉTODOS	45
3.1. HIPÓTESIS.....	45
3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	47
3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	50
3.4. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	53
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	54
3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	55
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	58
4.1. RESULTADOS.....	58
4.2. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
VIII. ANEXOS	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones de gestión.....	30
Tabla 2: Definiciones de proceso	31
Tabla 3: Número de padres de familia por nivel	47
Tabla 4: Distribución de la población.....	48
Tabla 5: Coeficiente de gestión por procesos.....	52
Tabla 6: Coeficiente de imagen institucional	53
Tabla 7: Operacionalización gestión por procesos	56
Tabla 8: Operacionalización imagen institucional.....	57
Tabla 9: Influencia de las variables	58
Tabla 10: Correlación de las variables.....	59
Tabla 11: Influencia de la dimensión uno con la variable dos.....	59
Tabla 12: Correlación de la dimensiónn uno con la variable dos.....	60
Tabla 13: Infuencia de la dimensión dos con la variable dos.....	61
Tabla 14: Correlación de la dimensión dos con la variable dos.....	61
Tabla 15: Influencia de la dimensión tres con la variable dos.....	62
Tabla 16: Corrleación de la dimensión tres con la variable dos.....	63

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Matriz de operacionalización	79
Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis	80
Anexo 4: Autorización para ejecución del proyecto	81
Anexo 5: Cuestionario variable gestión por procesos.....	82
Anexo 6: Cuestionario variable imagen institucional	85
Anexo 7: Análisis de fiabilidad variable gestión por procesos	87
Anexo 8: Análisis de fiabilidad variable imagen institucional	88
Anexo 9: Certificados de validez de los instrumentos.....	89

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la gestión por procesos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023. La metodología utilizada fue aplicada de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental con corte transversal, tuvo dos muestras la primera conformada por 14 trabajadores de la institución representando a la variable gestión por procesos, y la segunda conformada por 80 padres de los alumnos del colegio por parte de la variable imagen institucional. Se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos a través de dos cuestionarios conformados por 18 preguntas para la primera variable y 11 para la segunda, ambas valoradas con la Escala de Likert. Los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas de los encuestados fueron que la gestión por procesos representada por los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, experimentó respuestas de nivel alto con un 57%, cuya influencia en la imagen institucional que obtuvo 80% en el mismo nivel con un coeficiente Rho de Spearman del 0.781 de correlación y/o asociación positiva alta, que permitió aceptar la hipótesis general. La dimensión procesos estratégicos obtuvo igualmente un 57% en el nivel alto y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.750 de correlación y/o asociación positiva alta. Por parte de la dimensión procesos operativos se distinguió con un 57% en el nivel alto y se determinó un r_s del 0.852 de correlación y/o asociación positiva alta. Por último, la dimensión procesos de apoyo, se midió en el nivel alto con un 57% con un r_s de 0.734 de correlación y/o asociación positiva moderada. De esta manera, se concluyó que si existe influencia de la variable gestión por procesos sobre la imagen institucional del colegio Privado Max Planck en Tumbes.

Palabras clave: gestión por procesos, procesos, calidad, imagen institucional, eficiencia.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of process management on the institutional image of the “Max Planck” private school in Tumbes, 2023. The methodology used was applied as a descriptive correlational type, with a non-experimental design with a cross-sectional design, it had two samples, the first made up of 14 workers from the institution and the second made up of 80 parents of the school's students. The survey technique was applied to collect data through two questionnaires made up of 18 questions for the first variable and 11 for the second, both evaluated with the Likert Scale. The results obtained according to the responses of the respondents were that process management represented by the strategic, operational and support processes, did place 57% at the high level, influencing the institutional image that obtained 80% in the same level, and a Spearman's Rho of 0.781 for high positive correlation and/or association. The strategic processes dimension, with 57% at the high level, influenced the institutional image, and an rS of 0.750 for high positive correlation and/or association was obtained. The operational processes dimension was distinguished with 57% at the high level, influencing the institutional image and an rS of 0.852 for high positive correlation and/or association was determined. Finally, the support processes dimension was at a high level with 57%, influencing the institutional image, and an rS of 0.734 of correlation and/or moderate positive association was obtained.

Keywords: process management, processes, quality, institutional image, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de la investigación se centra en conocer la manera en que el modelo de gestión por procesos aplicada en el colegio privado Max Planck, influye en la imagen que dicha institución trasmite ante la sociedad. De tal modo que se analiza la manera en la que se realizan sus procesos, como se involucra el personal y la calidad de su servicio, para conocer de qué manera repercute en la reputación que tiene ante la comunidad y si cumple con sus expectativas.

La gestión por procesos es un enfoque que procura apuntar principalmente a la satisfacción del cliente a través de la calidad y mejora continua mediante un sistema unificado y eficaz evitando las dificultades afines a la gestión funcional. Este enfoque logra que cada área y trabajador realice una labor eficiente lo que da como resultado un servicio de calidad con valor agregado que al ser percibido por los usuarios ocasiona que estos opinen favorablemente sobre la institución por el buen servicio y conducción de sus procesos, dando como efecto consecuencias positivas en su imagen institucional.

Fernández (2023) analiza un informe del Observatorio de Argentinos por la Educación sobre la encuesta Nacional Escolar (ENE) donde se pregunta acerca de los problemas que enfrenta la escuela por sector, siendo los principales la falta de recursos (39,2% estatal & 8,1% privado); deficiente infraestructura (31,7% estatal & 12,1% privado); violencia y disciplina (17% estatal & 7,5% privado); falta de docentes (14,7% estatal & 5,2% privado); mala calidad de enseñanza (7,8% estatal & 4% privado). Estas cifras reflejan que en los colegios estatales los padres reportan muchos más problemas que en privados, evidenciando que el sistema educativo privado goza de una mejor gestión de sus procesos. En la misma encuesta se pregunta sobre los motivos que los padres tienen en cuenta a la hora

de elegir una escuela, donde contar con buenas referencias sobre la institución, docentes y directivos fue la razón más importante en ambos sectores (38,6% estatal & 40,5% privado), así mismo, la reputación académica fue el principal factor entre padres del sector privado donde priorizan la calidad de enseñanza (50,9%); y la propuesta pedagógica de la institución (48%), con estos datos podemos afirmar la importancia que tiene proyectar una buena imagen institucional.

Según el Gobierno del Perú, dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se plantea como tercer pilar la gestión por procesos el cual tiene como objetivo la obtención de resultados, además de estar orientada al servicio de la población con servidores competentes que sean capaces de conllevar los cambios de una manera descentralizada. Pese a estar planteado en la política, los resultados no han sido los esperados en el sector educativo ya que según Ipsos (2023) en el primer Monitor Global de Educación, el 61% de ciudadanos nacionales adultos califican el sistema educativo de Perú como mediocre siendo los principales desafíos la infraestructura inadecuada (24%) que refleja la realidad corporativa que afecta directamente a la imagen de la institución; y la formación inadecuada del profesorado (25%) que demuestra deficiencias tanto en problemas estratégicos, como operativos.

Si damos paso al análisis local, según la Plataforma del Estado Peruano (2018), la Contraloría General de la República reportó problemas en la gestión de colegios en Tumbes, los principales fueron no contar con documentos de gestión tales como Plan Anual de Trabajo, Reglamento Interno y Plan Curricular Institucional; así mismo no tendrían planes de enseñanza aprobados lo que afectaría a la aplicación de estrategias por parte de los docentes, tampoco contarían con buen almacenamiento y distribución de materiales y recursos asignados por el Ministerio de Educación, estos hechos hacen evidente las deficiencias en la gestión de procesos estratégicos, operativos y de apoyo respectivamente. Por otra parte, en la misma visita de la contraloría se probó que existen aspectos que perjudican seriamente la imagen que proyectan las instituciones educativas como el incumplimiento de procesos de matrícula en tiempo establecido a consecuencia del mal manejo directivo afectando el ingreso y permanencia de estudiantes; además debido a la falta de comunicación interna no se había distribuido los libros y

materiales a todos los estudiante afectando su proceso de aprendizaje, por ultimo los problemas de infraestructura están presente en todas las instituciones visitadas y algunas no contaban con material de gestión de riesgos, con esto, podemos concluir que las irregularidades relacionas a la identidad, comunicación y realidad afectan directa y significativamente a la imagen de la institución educativa.

En la Institución Educativa Particular Científico Tecnológico “Max Planck” ubicada en el centro poblado de Pampa Grande, se aplica una gestión descentralizada basada en procesos, lo que supone la involucración y participación de toda la comunidad educativa asegurando la entrega de un servicio educativo de calidad como parte de su cadena de valor, la misma que ha repercutido en la reputación y preferencia por la institución por encima del colegio estatal que se encuentra en la misma zona, lo que se evidencia en el aumento de alumnos matriculados en el semestre 2023 en dicha institución. Sin embargo, debido a la contratación de nuevo personal en la institución se muestran ciertas discrepancias al momento del desarrollo y la manera en cómo se dan los procesos, no obstante, la cooperación del personal más antiguo junto con el modelo de gestión por procesos ha sido clave para resolver estos conflictos y seguir brindando un buen servicio.

Este contexto incita a investigar la gestión por procesos y la imagen institucional del colegio privado Max Planck, planteándose la siguiente interrogante: ¿De qué manera influye la gestión por procesos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023?, así mismo se presentan los objetivos específicos: ¿De qué manera influyen los procesos estratégicos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023?, ¿De qué manera influyen los procesos operativos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023?, ¿De qué manera influyen los procesos de apoyo en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023?

Interrogantes que buscan de modo general: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023. Así mismo, como objetivos específicos encontramos: Analizar la influencia de los procesos estratégicos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023; Explicar la influencia de los procesos operativos

en la imagen institucional de del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023 y Determinar la influencia de los procesos de apoyo en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023.

Asumiendo la relevancia que tiene el buen manejo de los procesos sobre la imagen que refleja la institución se realiza un trabajo investigativo, el cual se justifica en un estudio teórico que se basará en la teoría de sistemas de Chiavenato (2006) que es la base del enfoque de Gestión por Procesos; y en los estudios de Capriotti (2008) para la variable imagen institucional. Mediante este estudio se analiza dimensiones para cada variable para entender y comprender su importancia en el desarrollo de esta investigación.

Este estudio presenta una contribución metodológica técnicas como la encuesta y al diseñar los cuestionarios utilizando la escala de Likert. Además, se emplean métodos como el inductivo, cuantitativo y cualitativo, para analizar las variables. Siguiendo un procedimiento de acuerdo al método científico, se hace uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis, sus resultados nos llevan a lograr los objetivos y otros aspectos que tengan relación con la investigación de las variables de estudio. Estos recursos de recopilación de información proporcionan un marco de referencia para otros investigadores que estén llevando estudios similares.

Complementariamente, el estudio busca obtener resultados positivos que posteriormente serán del conocimiento de los responsables de la institución educativa para contribuir en la mejora de aspectos relacionados con la gestión como la planificación, eficiencia de los procesos y aprovechamiento de recursos para que se disponga de un servicio de calidad a los estudiantes y concretar con ello la satisfacción de los padres de familia quienes se encargarán de divulgar una imagen pulcra de la institución.

De esta forma, este estudio pretende contribuir en la mejora de los procesos y la imagen institucional, haciendo un uso adecuado de sus recursos, lo cual reflejará la prestación de un mejor servicio a estudiantes y padres asegurando un mejor retorno de beneficios para los representantes y colaboradores y contribuyendo a la formación de profesionales más preparados.

Este documento está organizado en varios capítulos, los cuales se describen a continuación: El capítulo I contiene la introducción, donde se expone el problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

En el capítulo II se presentan los fundamentos teóricos y científicos de las variables analizadas, los antecedentes relevantes y las definiciones de los términos clave.

El capítulo III describe los materiales y métodos utilizados en el estudio, las hipótesis formuladas y las técnicas empleadas para la recolección de datos.

En el capítulo IV se muestran los resultados obtenidos y su correspondiente discusión.

Finalmente, en los capítulos V, VI, VII y VIII se incluyen las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos, respectivamente.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

La gestión por procesos es un enfoque centrado en la calidad y mejora continua, así como la imagen institucional permite lograr posicionamiento, competitividad y satisfacción. Después de una amplia indagación sobre la literatura en diferentes obras doctrinarias, se procederá a redactar el marco teórico.

2.1.1. Gestión por procesos

Para hablar de gestión por procesos, tenemos que desarticularlo en los dos términos que lo componen:

Gestión

Para el entendimiento de este primer término se cita un grupo de definiciones recopiladas:

Tabla 1

Definiciones de gestión según autores

Autor	Definición
Castello y Martínez (2007) citado por Correa (2011)	Es el proceso que logra que las tareas se realicen de manera eficiente y eficaz mediante la colaboración de otras personas.
Benavides (2011)	Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los objetivos que se deseen alcanzar.

Mora et al. (2016)	Hace alusión a la administración de los recursos con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la organización, en la cual una o más personas lideran a los demás.
Julio (2021)	Mediante la gestión se desarrollan todas las actividades orientadas a lograr los objetivos de la empresa como formular las fases del proceso administrativo, incorporar estrategias, establecer la visión y misión, mostrando el desempeño y experiencia de aquellos que dirigen la organización.

Proceso

Asimismo, se presenta una serie de definiciones acerca del término proceso:

Tabla 2

Definiciones de proceso según autores

Autor	Definición
Harrington (1991, p.9)	Actividades que utilizan elementos de entrada, le agregan valor y proveen una salida a los clientes ya sea internos o externos, utilizando recursos propios de la empresa para disponer el resultado final.
Davenport y Short (1990, p.6)	Conjunto organizado de actividades que siguen un orden específico, con un inicio y un final definidos, entradas claras y salidas identificables.
Zairi (1997, p.203)	Un acercamiento que toma elementos de entradas y elementos de salidas y los convierte utilizando de manera consistente los propios recursos de la empresa para lograr sus metas.
Hammer y Champy (2003, p. 3-4)	Conjunto de actividades que atraen uno o más inputs (entradas) creando un producto con valor para el cliente.

Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000:2005, p. 3)	Conjunto de acciones interconectadas que interactúan y convierten insumos en resultados o productos finales.
--	--

Nota. Definiciones del término proceso tomados de Serrano y Ortiz (2012)

Pérez (2012), define al proceso como una “secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente” (p. 49).

Para Martínez y Cegarra (2014), el proceso es una agrupación de actividades interconectadas que consumen materias y tareas específicas convirtiéndolas en resultados con un valor añadido.

Elementos de un proceso

Pérez (2012), identifica tres elementos que conforman los procesos:

Input (entrada principal): es un “producto” que proviene de un suministrador sea externo o interno. Este input es lo que justifica la ejecución sistémica del proceso. Martínez y Cegarra (2014), mencionan que los inputs son comprados o contratados por la empresa como son materias primas, equipos, recursos financieros, ideas, energía, mano de obra, etc., los cuales deben ser sometidos a una previa preparación, mantenimiento o almacenamiento antes de ser expuestos a la transformación.

Secuencia de actividades: propiamente dicha, esta secuencia hace uso de diversos recursos y medios para poder ejecutarlo; principalmente de un método de trabajo, guías sobre que procesar y como (calidad) y cuando entregar el resultado para la continuación de la cadena.

Output (salida): son el producto que resulta del proceso productivo con la calidad exigida y que va destinado a un usuario o cliente externo o interno, este output

puede ser de dos tipos: De producto, el cual es sometido a un control de calidad; y De eficacia el cual es de valor y satisfacción.

Sistema de control: este es conocido por la utilización de indicadores y medidas de resultados para corroborar el correcto funcionamiento y calidad del producto respectivamente. También es utilizado para medir el nivel de satisfacción del usuario.

El enfoque de gestión por procesos: Primer acercamiento

La gestión por procesos es el resultado de la evolución del pensamiento administrativo y del concepto de calidad. Sin embargo, no fue hasta 1990 donde se empieza a conceptualizar el famoso enfoque basado en procesos para las organizaciones, metodología y técnicas de implementación.

Zamora (2017) señala, las primeras ideas documentadas sobre el enfoque de gestión basado en procesos surgieron en la segunda década del siglo XX, de la mano de Mary Parker Follett, quien es considerada parte de la escuela clásica de la administración, específicamente en la Teoría de las Relaciones Humanas.

Stoner et al. (1996), afirma:

“Follet creía firmemente en la fuerza de grupo, donde los individuos podían unir y combinar sus talentos para lograr algo mayor. Además, su modelo de control “Holístico” no tomaba solamente a personas y grupos, si no también factores del entorno, como política, economía y biología” (p. 41).

Así mismo, Chiavenato (2006) asevera, Mary Parker introdujo la ley de la situación: “Cada situación concreta debe determinar lo que está bien y lo que está mal. Toda decisión es un momento de un proceso y es importante conocer el contexto de este” (p.84). Sin embargo, también menciona a otro autor que introdujo varios de los componentes que hoy, son utilizados en la gestión por procesos; Chester Barnard.

Este personaje introdujo la llamada “Teoría de la cooperación” que afirmaba que esta surge de la necesidad de superar limitaciones llevando a las personas al trabajo conjunto, que al mismo tiempo conlleva a que se creen grupos sociales, los cuales existen cuando hay:

- a. Interacción entre varias personas
- b. Deseo y disposición de cooperar
- c. Objetivos comunes

Barnard, opinaba sobre la organización como un sistema cooperativo racional, ya que ésta propone objetivos comunes lo cual fundamenta su existencia, dado que sin ellos las personas por sí mismas no podrían lograr.

Teoría de sistemas: la base de la gestión por procesos

Chiavenato (2006) indica, la TGS (Teoría general de sistemas) surgió con las investigaciones de Ludwing von Bertalanffy; quien critica la visión dividida que se tiene del mundo en diferentes áreas y orienta a que se estudie a los sistemas globalmente. “El concepto de sistemas proporciona una visión comprensiva, inclusiva, holística y gestáltica de un conjunto de cosas complejas dándoles una configuración e identidad total” (p. 411).

Los sistemas consisten en un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan entre sí, formando un todo complejo y cohesionado con el fin de alcanzar objetivos o metas específicas. Se definen por su propósito u objetivo, así como por su naturaleza global o total.

Los sistemas están integrados por diversos parámetros que se describen a través de sus propiedades, valores y dimensiones. Estos son:

- a. Entrada o insumo (input)
- b. Salida o resultado (output)
- c. Procesamiento
- d. Retroalimentación
- e. Ambiente

Concepto de gestión por procesos

Medina et al. (2019) definen a la gestión por procesos como:

“Una forma de gestión de la organización que se basa en procesos en busca de lograr la alineación de estos con la estrategia, misión y objetivos, como un solo sistema interrelacionado destinado a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta” (p. 329).

Camisón et al. (2006) señalan, la gestión por procesos es una estrategia que implica la gestión integral de todos los procesos dentro de la empresa, no solo de los procesos productivos o de ventas. En este enfoque, la empresa se entiende como un sistema de procesos interconectados, cuyo objetivo es mejorar la satisfacción del cliente.

Dimensiones

Martinez y Cegarra (2014) identifican tres tipos de procesos en las organizaciones:

Procesos estratégicos: son establecidos para dar dirección y gestión a la empresa. Son los responsables de establecer y supervisar las metas, políticas y estrategias de la organización. Su labor está estrechamente vinculada con la misión y visión de la empresa. Además, tienen a su cargo la configuración y gestión de los procesos operativos y de apoyo, y se encargan de proporcionar la información necesaria para tomar decisiones y desarrollar planes de mejora efectivos. Estos procesos prevén y buscan conseguir un efecto futuro, es así como están dentro del esquema de planificación de la organización, por tanto, incumben al ámbito de responsabilidades de los directivos, en los cuales recae la responsabilidad de éxito o fracaso de la empresa. Estos procesos pueden llevarse incluso de manera interrelacionada, donde todas las actividades están delimitadas por la línea de gestión.

Procesos operativos: son aquellos que interactúan directamente con el cliente. Se encargan de la producción del producto y/o servicio, así como de la percepción de su calidad. Su responsabilidad es generar un valor añadido a partir de una entrada,

con el objetivo de obtener un resultado que cumpla con los objetivos y estrategias establecidos por la organización y que satisfaga las necesidades del cliente. Todo lo planificado por los procesos estratégicos, con los procesos operativos se transforma en ejecución y materialización, es así como estos procesos tienen un rol muy importante al ser los encargados de convertir información en productos y/o servicios. Es importante recalcar que es de suma importancia desempeñar correctamente estos procesos, ya que la calidad y valor agregado depende de ellos.

Procesos de apoyo o soporte: son los responsables de gestionar, seleccionar y proporcionar el personal y los recursos necesarios para los demás procesos, asegurando que se cubran las necesidades de cada área. Sus clientes son clientes internos y mayormente, trabajan de la mano con los procesos operativos.

2.1.2. Imagen institucional

Merino et al. (2023) señalan sobre la imagen institucional “es la representación de una institución como un todo, está formada por creencias, ideas, sentimientos y conocimientos mismos que surgen de las actividades y la comunicación de la institución y que se originan como respuesta por parte del público” (p. 734).

Capriotti (2008) dice: La imagen corporativa es la percepción mental que el público construye sobre una organización, a partir del procesamiento de toda la información vinculada a ella.

Importancia

Capriotti (2008) menciona la importancia de la imagen corporativa, la cual radica en crear valor para la empresa estableciéndose como un activo intangible estratégico el cual aporta aspectos como:

- a. Ocupará un lugar en la mente del público
- b. Agregará un valor diferencial frente a las organizaciones competidoras
- c. Disminuirá la influencia de los factores situacionales

beneficios:

- a. Permite "Vender mejor"
- b. Atrae mejores inversores
- c. Atrae mejores trabajadores

Tendencias predominantes acerca de la imagen

Capriotti (2008) agrupa diferentes posiciones acerca de la imagen, las cuales pueden ser agrupadas en tres grandes nociones:

La imagen ficción: esta concepción analiza la imagen como una forma de ocultar la realidad, de mostrarse diferente a lo que son, por parte de las empresas.

La imagen ícono: considera la imagen como un medio de comunicación visual que representa una parte del mundo perceptivo; es decir, la imagen es "lo que se ve" de una empresa.

La imagen actitud: sostiene que la imagen no es más que una representación mental, un concepto, o una idea. Sin embargo, esa idea, no es la empresa como tal, sino una forma de evaluación de la misma, otorgándole atributos con los que la diferenciamos de las demás.

Dimensiones

Capriotti (2008), también menciona sobre la actividad institucional la cual está constituida por otros cuatro componentes básicos: imagen, identidad, comunicación y realidad. Para lo cual se debe diferenciar la imagen de los otros tres conceptos.

Identidad de la empresa: definida como la personalidad de la organización, lo que pretende y es, lo que la distingue y diferencia de las demás. Su historia, ética y comportamiento. Villafañe (2002) indica que, la identidad es el conjunto de atributos que definen al sujeto que, en este caso, es empresarial. La identidad va a depender de aspectos como los objetivos, políticas ya que mediante estos se vayan

cumpliendo o no se definirá la manera de actuar de la empresa; la estructura también juega un papel importante, ya que delimitará los procesos y su intervención.

Comunicación de la empresa: es lo que la organización dice y trasmite a su público, a través de diversos canales de comunicación y el tipo de comunicación utilizado, así como de su actuar cotidiano; el trato que tiene para con sus clientes y el grado de atención que se les presta; así mismo también interviene la capacidad de respuesta que tienen y la forma en como lo manejan a través de sus estrategias.

Realidad Corporativa: hace referencia a la estructura física de la organización, incluyendo sus instalaciones, infraestructura, productos, recursos, equipos, personal y su apariencia (como el atuendo). Es todo lo tangible y relacionado con la propiedad de la empresa.

2.2. NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN

La institución educativa particular científico tecnológico “Max Planck”, fue creada con RRS. N° 02821-2011-ED. Con fecha 08 de Julio. Siendo su promotora y directora la Lic. Yolka Tania Saldarriaga Sánchez. Es una institución de naturaleza privada que ofrece servicio educativo para los niveles inicial, primaria y secundaria.

2.2.1. Misión

“Somos una institución educativa que forma líderes con valores, promoviendo el aprendizaje continuo, a través del trabajo colaborativo, individual y el uso de la tecnología, acompañados con profesionales para que así nuestros estudiantes logren el éxito en la vida profesional y personal con un método que busca potenciar sus habilidades mediante la investigación, el trabajo en equipo y el trabajo individual”.

2.2.2. Visión

“Ser una institución con excelencia educativa en la provincia y la región, formando estudiantes de manera integral en la ciencia, tecnología y el humanismo a través de la investigación e innovación que desarrolla el pensamiento crítico, colectivista y creativo para ser competitivos, cultivando valores y líderes en la sociedad”.

2.2.3. Valores

- a. Respeto
- b. Responsabilidad
- c. Honestidad
- d. Solidaridad
- e. Excelencia académica
- f. Compromiso
- g. Empatía
- h. Innovación

2.3. ANTECEDENTES

El modelo de gestión por procesos ha tomado gran relevancia en los últimos años a nivel mundial, debido a que es el único que se enfoca en los resultados y la mejora continua, así mismo la imagen siempre ha sido un factor determinante para el posicionamiento de una institución, por este motivo diferentes investigadores se han interesado por estas variables de estudio tanto a nivel internacional, nacional y local.

A nivel internacional

Gaibor (2022), en su tesis:

Buscó identificar la medida en que la gestión por procesos influyó en la productividad dentro de la empresa SEGUID de la ciudad de Ambato; la metodología utilizada fue hipotética, con una investigación de tipo explicativa

correlacional, diseño no experimental, mediante el uso de la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento de recolección de datos aplicándolo a un total de 23 trabajadores; para la tabulación de datos se utilizó la herramienta SPSS donde se calculó el Chi Cuadrado dando un valor determinado de 5,9915 y calculado de 0,006; concluyendo así la afirmación que la gestión por procesos incidió notoriamente en la productividad de la empresa SEGUVID.

Pico (2022), en su investigación:

Diseñó un sistema de gestión por procesos para mejorar el servicio de atención al cliente en los centros de asesoría académica, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, tipo transversal y no experimental. Se trabajó con una muestra de 385 participantes; como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL y PHVA para las variables de atención al cliente y gestión por procesos respectivamente. Como resultados obtuvo según la prueba no paramétrica de Spearman un valor de ,965** y p-valor o significancia menor que 0,05; concluyó finalmente que existe una relación directamente proporcional o positiva muy fuerte entre las variables y que presentan incidencia entre sí, aceptando la hipótesis alternativa.

Granda (2019), en su investigación:

Analizó la relación entre el marketing y la imagen corporativa de la Corporación Nacional de Electricidad del Ecuador. Se trató de un estudio correlacional, con un diseño no experimental y transeccional de campo. La muestra estuvo compuesta por 137 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario tipo escala de Likert con cinco opciones de respuesta. El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando el programa SPSS, donde se obtuvo que el coeficiente de Pearson poseyó un resultado de -0,35 lo cual se encuentra en el rango de correlación negativa baja y una significancia de ,683 lo que implicaba que ambas variables se relacionaban entre sí. Los resultados al haber sido correlaciones entre sí en una correlación negativa

baja, indicó que era necesario que la Corporación Nacional de Electricidad, potencie el marketing como estrategia de consolidación de su imagen corporativa, esto implicó implícitamente mejorar el servicio al cliente.

A nivel nacional

Lozano (2020), en su trabajo de investigación:

Definió como objetivo principal determinar la relación entre la imagen corporativa y gestión de procesos, utilizó una metodología de tipo aplicada, con diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo correlacional, seleccionándose una muestra de estudio de 30 trabajadores de la empresa. Utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta con escala de Likert mediante el instrumento de cuestionario, finalmente concluyó existe una relación significativa entre la imagen corporativa y la gestión de procesos conforme al Rho de Spearman de ,991” Sig=0, rechazando la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general de la investigación.

Tafur (2022), en su investigación:

Buscó definir en qué medida influye la gestión por procesos en la mejora de la competitividad en el área de abastecimiento de una institución de educación pública, Cajamarca. Su metodología de trabajo se realizó mediante un enfoque cuantitativo de tipo básico, con diseño no experimental de corte transversal bajo un nivel correlacional causal; donde se consideró como población y a la misma vez muestra de 45 trabajadores de una institución del sector educación, utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario; mediante los resultados concluyó que existía una relación positiva y significativa entre ambas variables respaldada por un índice de correlación de 0,96 y un p valor de 0,000.

Tello (2021), en su trabajo de investigación:

Determinó la relación que existía entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022; la metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental - transversal, enfoque cuantitativo; se utilizó la técnica de encuesta, mediante el instrumento de medición como fue el cuestionario para la recolección de datos que se validó a través de coeficiente de Alfa de Cronbach, aplicado a la población constituida por 70 colaboradores de las instituciones. Llegó a la conclusión que la hipótesis nula fue válida al haber obtenido un coeficiente correlacional Rho de Spearman igual a 0,206; por cual al haber sido mayor de 0,05 se demostró que no existía ninguna correlación entre las variables.

Morales (2020), en su investigación:

Analizó y determinó la influencia de la implementación de la gestión por procesos en la calidad del servicio de la empresa Strategics Jobs E.I.R.L. en Lima para el año 2020, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental del tipo correlacional causal; donde se consideró como población a 57 empleados, utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta mediante la aplicación de dos cuestionarios los cuales fueron adaptados de dos investigaciones previas; uno de ellos para la medición de la variable gestión de procesos y otro para la variable calidad del servicio, concluyó que la gestión por procesos influye en la calidad del servicio de la empresa Strategics Jobs E.I.R.L. en Lima para el año 2020, con pseudo R2 de 0.470 y la puntuación (24.35; gl = 1; p-valor = 0.000 < 0.05).

A nivel local

Carrión (2022), en su tesis:

Determinó el nivel de relación entre Compromiso Organizacional y Gestión por Procesos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes,

su método aplicado fue de tipo descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo; utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicándose a un total de 47 colaboradores de la entidad. Para la tabulación de datos se utilizó la herramienta SPSS donde se calculó el Chi Cuadrado que dio un valor de 36, 975 y una significancia de 0,000 afirmando así que el compromiso organizacional se relacionaba significativamente con la gestión por procesos de la Unidad en el año 2021. Estos resultados indicaron que a medida que los trabajadores de la empresa se comprometían con la organización ello conllevó a tener mejores resultados en la gestión de los procesos.

Rodríguez (2020), en su investigación:

Buscó determinar el vínculo que existía entre la comunicación corporativa y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Tumbes 2020; su diseño fue no experimental, de corte transversal, nivel correlacional y tipo cuantitativa; se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario para la recolección de datos; la población fue de 40 trabajadores administrativos y dio como resultado que la correlación entre las variables fue significativa (0.000) con un coeficiente de $R=0.747$ concluyendo que para un mejoramiento de la imagen proyectada de la institución se debía mejorar la comunicación corporativa.

Muñoz (2022), en su tesis:

Estudió el nivel de correlación que existía entre las variables comunicación externa e imagen institucional de la Municipalidad Provincial Contralmirante Villar; su tipo de investigación fue correlacional, diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo ; se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario para la recolección de datos; la población fue de 160 usuarios y para contrastar la hipótesis se utilizó el método de correlación Rho Spearman que dio una significancia bilateral de 0,001; y coeficiente de correlación positiva baja (0,259): por lo tanto, concluyó que existía una relación directa entre la comunicación externa y la imagen institucional.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Calidad: Capacidad que posee un objeto y que permite caracterizarla y valorarla (Rosenbloom, 2015).

Gestión: Serie de tareas o actividades que se realizan con el fin de lograr determinados objetivos preestablecidos (Chiavenato, 2009).

Gestión por procesos: “Forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos” (Carvajal et al., 2017).

Identidad corporativa: agrupación de elementos de una marca, tanto visuales como auditivos y que refleja la personalidad y valores de la empresa (Capriotti, 2009).

Imagen institucional o corporativa: “Es una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cumulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo” (Pintado y Sánchez, 2013, citado por Fontes et al., 2016).

Procesos: “Es un conjunto de actividades e interacciones que transforma entradas en salidas que agregan valor a los clientes, la finalidad común. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información” (Bravo, 2009).

Sistema: conjunto de elementos que están correlacionados entre sí y funcionan como un todo para lograr un cometido (Chiavenato, 2006).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis general

Hi: La influencia de la gestión por procesos es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023.

H0: La influencia de la gestión por procesos es negativa y no significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Hi: La influencia de los procesos estratégicos es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

H0: La influencia de los procesos estratégicos es negativa y no significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

Hipótesis específica 2:

Hi: La influencia de los procesos operativos es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

H0: La influencia de los procesos operativos es negativa y no significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

Hipótesis específica 3:

Hi: La influencia de los procesos de apoyo es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

H0: La influencia de los procesos de apoyo es negativa y no significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

La significancia de la hipótesis se determinó con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, referente al cual Hernández (2014), sostiene:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es una medida utilizada para evaluar la relación entre variables de tipo ordinal, es decir, aquellas en las que los elementos de la muestra pueden ser clasificados en rangos. Su interpretación de significancia se realiza de manera similar a la del coeficiente de Pearson y otros valores estadísticos. En cuanto a su interpretación, el coeficiente de Pearson (r) puede oscilar entre -1.00 y $+1.00$, donde: -1.00 indica una correlación negativa perfecta, lo que significa que a medida que la variable X aumenta, la variable Y disminuye proporcionalmente de forma constante (o lo contrario, a medida que X disminuye, Y aumenta).

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$ = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$ = Correlación positiva débil.

$+0.50$ = Correlación positiva media.

$+0.75$ = Correlación positiva considerable.

$+0.90$ = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$ = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta

siempre una cantidad constante. De acuerdo a estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo.

3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Para la presente investigación se contó con dos poblaciones:

La primera estuvo constituida por los 14 trabajadores que laboran en la Institución Educativa “Max Planck” durante el periodo 2023, de acuerdo al registro de la institución.

La segunda fue conformada por 169 padres de familia o tutores de los alumnos matriculados en el periodo 2023 en dicha institución.

Criterio de excepción: Para la población de la variable imagen institucional se exceptúa de tomar como participantes a los alumnos de la institución educativa debido a que pueden responder de manera sesgada debido a su relación directa con la institución o tener intereses personales o grupales que influyan en sus respuestas, además pueden carecer de la perspectiva necesaria para evaluar la variable ya que su experiencia se limita a su propio entorno académico sin considerar la imagen institucional en su conjunto. Por otro lado, también se exceptúa a la sociedad en general ya que carecen de la información suficiente sobre el colegio y las actividades que realiza para emitir una opinión informada lo que afectaría la objetividad de los resultados. Se considera la mejor opción encuestar a los padres y tutores de los alumnos ya que son ellos los que suelen tener conocimiento detallado sobre las fortalezas y debilidades del colegio ya que cuentan con la experiencia directa necesaria y una perspectiva más amplia sobre la calidad de la educación y los servicios ofrecidos lo que es útil para identificar áreas de mejora, además muestran un mayor compromiso e interés por la educación de sus hijos y de la comunidad. Por último, al ser una institución privada los padres y tutores son los clientes directos, son ellos quienes matriculan y pagan la mensualidad sus hijos en el colegio y por ende es de mayor interés conocer su opinión y saber si se están satisfaciendo sus expectativas.

Tabla 3

Número de padres de familia por nivel

Nivel	Cantidad
Inicial	22
Primaria	80
Secundaria	67

Nota. Datos obtenidos de registro de la Institución Educativa “Max Planck”

Tabla 4

Distribución de la población

Población	Cantidad
Trabajadores	14
Padres o tutores	169
Total	183

Nota. Datos obtenidos de registro de la Institución Educativa “Max Planck”

Muestra

Para la primera población que fue conformada por los trabajadores que laboran en la Institución Educativa “Max Planck” durante el periodo 2023, debido a que esta población fue finita y accesible se identificó como muestra de estudio y no se procedió al cálculo de muestra y se abordó el total de trabajadores.

Para la segunda población, en base a su tamaño que fue de 169 padres o tutores, se consideró apropiado utilizar la fórmula de la muestra de población finita para determinar el número de padres o tutores a encuestar.

Fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times (pq)}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times (pq)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Total de la población = 169 padres o tutores

Z = Nivel de confianza = 95% equivalente a 1.96

p = Probabilidad de éxito = 50%

q = Probabilidad de fracaso = 50%

e = Error muestral = 8%

Aplicación de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 169 * (0.5*0.5)}{(0.08)^2 * (169-1) + (1.96)^2 * (0.5*0.5)}$$

$$n = 79.73 \cong 80$$

La muestra estuvo conformada por 80 padres o tutores de los alumnos matriculados en el periodo 2023 en la Institución Educativa Particular Científico Tecnológico “Max Planck”.

Muestreo

Primera población: Variable gestión por procesos

No probabilístico – Por conveniencia

Para nuestra primera población se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que ya se tiene identificada a la muestra de estudio en cuestión.

Segunda población: Variable imagen institucional

Probabilístico – Estratificado

Para la segunda variable se utiliza un muestreo probabilístico estratificado ya que se encuestarán padres al azar para una mayor facilidad en la recolección de datos.

3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Deductivo

Se hizo uso del método deductivo, ya que se emplearon los aspectos doctrinarios de las variables de gestión por procesos e imagen institucional para separar los aspectos particulares que nos arrojan los resultados del objeto de estudio, sobre el ámbito general presentado de la doctrina, y así se realizó conclusiones y recomendaciones a partir de la premisa que se planteó.

Inductivo

Se empleó el método inductivo, porque se aplicó desde la elaboración del estado del arte de las variables en estudio y la recolección de datos hasta llegar a la formulación de las conclusiones.

Cuantitativo

Se utilizó el método cuantitativo porque se hizo uso de datos numéricos en la medición de las variables de Gestión por procesos e imagen institucional y sus dimensiones, utilizando programas estadísticos como el SPSS, el modelo de Rho de Spearman, el Alfa de Cronbach, programas de Excel para la elaboración de tablas de frecuencia.

Técnicas

Las técnicas de la investigación son las formas de cómo se recopiló la información.

Encuesta

Para su aplicación se diseñaron dos cuestionarios, la variable gestión por procesos comprendió 18 preguntas y la variable imagen institucional comprendió 11 preguntas, dichos constructos estuvieron totalmente relacionados con el

marco teórico de cada una de las dimensiones de las variables en estudio; para su valoración de cada ítem se empleó la Escala de Likert, aplicándose a una muestra de 14 trabajadores y 80 padres de familia que forman parte de la comunidad educativa de la Institución Educativa Particular Científico Tecnológico “Max Planck” en el año 2023. (Ver Anexo 5 y 6)

Análisis documental

En la presente investigación se hizo una exhausta revisión de libros, artículos científicos, revistas y base de datos de la empresa en estudio, para obtener la información más relevante para la realización de nuestra investigación.

Instrumentos

Cuestionario

En el presente estudio se estructuró dos cuestionarios basándose en las dimensiones e indicadores de gestión por procesos e imagen institucional los cuales fueron tomados de otras investigaciones y adaptados en la presente para obtener una mejor aplicación y resultados, los mismos fueron aplicados a una muestra de 14 trabajadores y 80 padres de familia que formaron parte de la comunidad educativa de la Institución Educativa Particular Científico Tecnológico “Max Planck” en el año 2023. (Ver Anexo 5 y 6)

Ficha técnica 1: Cuestionario Gestión por Procesos

- a. Variable: Gestión por procesos
- b. Autora: Moron (2021)
- c. Adaptado por: Esqueche (2023)
- d. Estructura: 18 ítems
- e. Escala de medición: Likert

Ficha técnica 2: Cuestionario Imagen Institucional

- a. Variable: Imagen Institucional
- b. Autor: Ruiz (2018)
- c. Adaptado por: Esqueche (2023)
- d. Estructura: 11 ítems
- e. Escala de medición: Likert

Confiabilidad del instrumento

Para realizar el cálculo de la fiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach, ya que este tipo de instrumento se aplica en la mayoría de las investigaciones realizadas de corte transversal, por consiguiente, se procedió a calcular una prueba piloto, la cual para nuestra primera población fue un total de 10 trabajadores y para la segunda población un total de 20 padres o tutores, lo que nos dió un total de 30 personas encuestadas pertenecientes a la comunidad educativa del colegio privado “Max Planck”.

Al haberse realizado la prueba piloto tuvimos como resultados un alfa de 0,972 para la variable gestión por procesos, y un alfa de 0,927 para la variable imagen institucional, ambos coeficientes cercanos a 1, afirmando que existe una muy alta confiabilidad en ambos instrumentos de medición, los cuales están constituidos independientemente por 18 preguntas en el cuestionario de gestión por procesos y 11 preguntas en el cuestionario de imagen institucional. (Ver tablas 5, 6 y Anexos 5, 6, 7 y 8)

Tabla 5

Coeficiente de gestión por procesos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,972	18

Tabla 6

Coeficiente de imagen institucional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,927	11

3.4. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tipo de estudio

La investigación por su finalidad fue aplicada ya que hizo frente a los problemas inmediatos, que provocan cambios en el sector donde se aplicó el estudio en cuanto a las variables de gestión por procesos e imagen institucional.

Fue de enfoque cuantitativo ya que se emplearon datos valorados con la escala de Likert, y las variables fueron correlacionadas con el Rho de Spearman.

El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional

Descriptivo

Descriptivo ya que se describió la gestión utilizada para manejar los procesos; y la imagen institucional que proyecta el colegio.

Correlacional

Correlacional ya que buscó determinar la relación entre las variables y la incidencia que tiene una con la otra.

Diseño de investigación

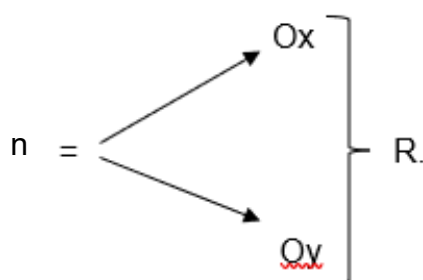
No experimental

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental debido a que su ejecución no requiere la manipulación deliberada de las variables, como en este caso es la gestión por procesos y la imagen institucional, por el simple hecho de que ya han sucedido y solo observamos su trasfondo natural.

Transversal

Así mismo, fue de corte transversal porque se ejecutó en un tiempo determinado en este caso en el año 2023.

Para la contrastación de hipótesis, el esquema es el siguiente:



Donde:

n = muestra

Ox = Observación de gestión por procesos

Oy = Observación de imagen institucional

R = Relación entre variables

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez recolectados los datos, se procedió a su procesamiento utilizando el programa Excel para tabular la información obtenida, lo que permitió calcular coeficientes, elaborar tablas de frecuencia y generar gráficos. Debido a la

naturaleza de la investigación, se recurrió a la estadística mediante el uso del software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), en el cual se cruzaron los resultados de las variables "gestión por procesos" e "imagen institucional" para determinar la relación o grado de asociación entre ambas. Finalmente, se obtuvieron los resultados de las variables de acuerdo con los objetivos establecidos, y se contrastó la hipótesis utilizando el coeficiente Rho de Spearman.

Análisis

Después de realizar el procesamiento de datos, se procedió a explicar y analizar los resultados obtenidos, mediante la discusión, haciendo comparación con los resultados de otros investigadores, fundamentando dichos resultados con el estado de arte, para dar respuesta a los objetivos planteados.

3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable independiente: Gestión por procesos

Definición conceptual

Contreras et al. (2017), definen a la gestión por procesos como “la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado a los resultados en función a las necesidades de los clientes”. (p.15)

Definición operacional

Se aplicó el cuestionario como instrumento de medición a los trabajadores de la institución educativa particular científico tecnológico “Max Planck”. Estructurándose con 18 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las respectivas dimensiones, valorándolos con la escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Neutral, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo, aplicándose mediante técnica de la encuesta a una muestra de 14 trabajadores que laboran en la institución durante el periodo 2023.

Tabla 7

Indicadores e ítems de la variable gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de medición y escala de Likert
	Desarrollo del planeamiento institucional		
Procesos estratégicos	Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias	1 al 7	Cuestionario
	Evaluación de la gestión		(5) TA
	Desempeño docente		(4) DA
Procesos operativos	Gestión de aprendizajes	8 al 13	(3) N
	Gestión de la convivencia y participación		(2) ED
			(1) TD
Procesos de apoyo	Administración de recursos y materiales	14 al 18	
	Administración de infraestructura y servicios		

Variable dependiente: Imagen institucional

Definición conceptual

Sanz (1994) citado por Jiménez y Rodríguez (2007) indica que la imagen es “el conjunto de representaciones mentales, tanto afectivas como racionales, que un individuo o grupo de individuos asocian a una marca concreta de un producto dado; representación que es el resultado de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones que dicho grupo de individuos asocia a la marca”. (p. 44)

Definición operacional

Se aplicó el cuestionario como instrumento de medición a los padres o tutores de los alumnos de la Institución Educativa “Max Planck”. Estructurándose con 11 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las dimensiones respectivas, valorándolos con la escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Neutral, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo, aplicándose mediante técnica de la encuesta a una muestra de 80 padres o tutores de los alumnos matriculados en el periodo 2023.

Tabla 8

Indicadores e ítems de la variable imagen institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de medición y escala de Likert
Identidad de la empresa	Grado de cumplimiento de objetivos	1 al 3	Cuestionario
	Grado de cumplimiento de políticas Tipo de estructura organizacional		
Comunicación de la empresa	Grado de trato directo	4 al 7	(5) TA
	Tipo de comunicación interna Grado de atención al cliente Capacidad de respuesta a las reclamaciones e incidencias		(4) DA (3) N (2) ED (1) TD
Realidad corporativa	Infraestructura Instalaciones Equipos tecnológicos Atuendo y uniformidad	8 al 11	

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Tabla 9

Influencia de la gestión por procesos en la imagen institucional

Nivel	Gestión por procesos			Imagen institucional		
	Puntuación	Nº de enc.	%	Puntuación	Nº de enc.	%
Alto	66 – 90	8	57%	41 – 55	64	80%
Medio	42 – 65	2	14%	26 – 40	16	20%
Bajo	18 – 41	4	29%	11 – 25	0	0%
Total		14	100%		80	100%

En la tabla 9, se distingue que la gestión por procesos, se sitúa en el nivel alto con un 57%, en el nivel medio 14% y en el nivel bajo 29%, representando a las dimensiones procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo. Mientras que en la variable imagen institucional se distingue un 80% en el nivel alto de las respuestas de los encuestados, en el nivel medio 20% y en el nivel bajo no presento respuesta alguna con el 0%.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La gestión por procesos influye de manera significativa y positiva en la imagen institucional del colegio privado Max Planck en Tumbes 2023.

La hipótesis general, se pudo comprobar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman, que presenta una correlación y/o asociación positiva alta del 0.781,

entre la gestión por procesos y la imagen institucional, y dado un nivel de significancia del 0.001 menor al 0.05, se acepta la hipótesis general.

Tabla 10

Correlación de la gestión por procesos y la imagen institucional

Coefficiente Rho de Spearman		Gestión por procesos	Imagen institucional
Gestión por procesos	Coeficiente de correlación		,781**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	14	14
Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,781**	
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	14	80

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

Para el objetivo específico 1: Analizar la influencia de los procesos estratégicos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Tabla 11

Influencia de los procesos estratégicos en la imagen institucional

Nivel	Procesos estratégicos			Imagen institucional		
	Puntuación	N° de enc.	%	Puntuación	N° de enc.	%
Alto	27 – 35	8	57%	41 – 55	64	80%
Medio	17 – 26	2	14%	26 – 40	16	20%
Bajo	7 – 16	4	29%	11 – 25	0	0%
Total		14	100%		80	100%

En la tabla 11, se observa que la dimensión procesos estratégicos, representando al desarrollo del planeamiento institucional, gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias y evaluación de la gestión, obtiene con un 57% en el nivel alto, 29% en el nivel bajo un 14% en el nivel medio. Mientras que la imagen institucional del colegio privado Max Planck con 80% en el nivel alto, 20%

en el nivel medio y 0% en el nivel bajo, de acuerdo a las respuestas de los encuestados.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La influencia de los procesos estratégicos es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

Para la hipótesis específica 1, se hizo uso del cálculo del coeficiente r_s , en donde se obtuvo un 0.750 de correlación y/o asociación positiva alta entre los procesos estratégicos y la variable imagen institucional, con un nivel de significancia 0.002, entendiéndose que si a mayor desarrollo del planeamiento institucional, relaciones interinstitucionales y comunitarias, y evaluación de la gestión, se va a obtener una imagen institucional positiva sobre el colegio privado Max Planck, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

Tabla 12

Correlación entre los procesos estratégicos y la imagen institucional

Coeficiente Rho de Spearman		Procesos estratégicos	Imagen institucional
Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	de	,750**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	14	14
Imagen institucional	Coeficiente de correlación	de	,750**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	14	80

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

Para el objetivo específico 2: Explicar la influencia de los procesos operativos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Tabla 13

Influencia de los procesos operativos en la imagen institucional

Nivel	Procesos operativos			Imagen institucional		
	Puntuación	N° de enc.	%	Puntuación	N° de enc.	%
Alto	22 – 30	8	57%	41 – 55	64	80%
Medio	14 – 21	2	14%	26 – 40	16	20%
Bajo	6 – 13	4	29%	11 – 25	0	0%
Total		14	100%		80	100%

De los resultados que nos muestra la tabla 13, presenta que la dimensión procesos operativos referido al desempeño docente, gestión de aprendizajes y gestión de la convivencia y participación, obtuvo un un 57% en el nivel alto, 29% en el nivel bajo un 14% en el nivel medio. Mientras que la variable imagen institucional mostró 80% en el nivel alto, 20% en el nivel medio y 0% en el nivel bajo, de acuerdo a las respuestas de los encuestados.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La influencia de los procesos operativos es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

Para la hipótesis específica 2, el cálculo del coeficiente r_s , nos muestra un 0.852 de correlación y/o asociación positiva alta entre los procesos operativos y la variable imagen institucional, con un nivel de significancia 0.001, entendiéndose que si existen mejores procesos operativos mediante un buen desempeño docente, gestión de aprendizaje y gestión de la convivencia y participación de todas partes, va a causar que las personas opinen favorablemente sobre la institución y le proporcionen una buena imagen frente a la sociedad , por lo que se acepta la hipótesis alternativa para el objetivo específico 2.

Tabla 14

Correlación entre los procesos operativos y la imagen institucional

	Procesos operativos	Imagen institucional
Coefficiente Rho de Spearman		

	Coeficiente de correlación		,852**
Procesos operativos	Sig. (bilateral)		<,001
	N	14	14
	Coeficiente de correlación	,852**	
Imagen institucional	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	14	80

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

Para el objetivo específico 3: Determinar la influencia de los procesos de apoyo en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Tabla 15

Influencia de los procesos de apoyo en la imagen institucional

Nivel	Procesos de apoyo			Imagen institucional		
	Puntuación	N° de enc.	%	Puntuación	N° de enc.	%
Alto	19 – 25	8	57%	41 – 55	64	80%
Medio	12 – 18	2	14%	26 – 40	16	20%
Bajo	5 – 11	4	29%	11 – 25	0	0%
Total		14	100%		80	100%

En la tabla 15, se distingue que la dimensión procesos de apoyo, refiriéndose a la administración de recursos y materiales y la administración de infraestructura y servicios, se sitúa en el nivel alto con 57%, 29% en el nivel bajo, y 14% en el nivel medio. Mientras que en la variable imagen institucional presentó 80% en el nivel alto, 20% en el nivel medio y 0% en el nivel bajo, de acuerdo a las respuestas de los encuestados.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La influencia de los procesos de apoyo es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.

El cálculo del coeficiente rS, presenta un 0.734 de correlación y/o asociación positiva moderada entre los procesos de apoyo y la variable imagen institucional, y dado un nivel de significancia 0.003, entendiéndose que si existe una mejor

administración de los recursos y materiales y de la infraestructura y servicios , causará una mejor prestación de los servicios y al mismo tiempo preferencia por la institución al proyectar una buena imagen de la misma, por lo que se acepta la hipótesis alternativa para el objetivo específico 3.

Tabla 16

Correlación entre los procesos de apoyo y la imagen institucional

Coefficiente Rho de Spearman		Procesos de apoyo	Imagen institucional
	Coeficiente de correlación		,734**
Procesos de apoyo	Sig. (bilateral)		,003
	N	14	14
	Coeficiente de correlación	,734**	
Imagen institucional	Sig. (bilateral)	,003	
	N	14	80

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

4.2. DISCUSIÓN

Determinar la influencia de la gestión por procesos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023.

Según Bravo (2009), sostiene que la gestión por procesos es una forma sistémica que busca agregar valor a los procesos y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. Por otro lado, Capriotti (2008), indican que la imagen corporativa es una estructura mental que cada individuo crea acerca de una organización de acuerdo a las experiencias y perfecciones relacionadas a esta.

Se evidenció que la variable gestión por procesos, que comprende las dimensiones de procesos estratégicos, operativos y de apoyo, alcanzó en el nivel alto 57% demostrando influencia en la variable imagen institucional, que alcanzó un 80% en dicho nivel. Por ende, se demostró que la gestión por procesos empleada en la institución educativa ayuda de forma positiva y mejora la eficiencia y eficacia de las

actividades, mejora la calidad de los servicios, promueve claridad y visibilidad de las operaciones, demuestra compromiso y fomenta una comunicación clara y concisa, lo que desemboca en la satisfacción de los clientes, generando lealtad, recomendaciones positivas, confianza en la institución, y una percepción positiva de la misma, lo que genera una imagen institucional beneficiosa.

Se corroboró y evidenció a través del coeficiente Rho de Spearman, el cual alcanzó un nivel de correlación y/o asociación positiva considerable del 0.781, y un índice de significancia bilateral del 0.001, determinando que, si existe una influencia positiva y significativa de la gestión por procesos en la imagen institucional del colegio privado Max Planck, aceptándose la hipótesis general. La evidencia obtenida refuerza la importancia de contar con un sistema de gestión bien empleado y que la percepción pública de la institución favorece al éxito de la misma.

Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con los de Lozano (2020), donde obtuvo que la variable gestión por procesos tiene consecuencias concretas en la imagen institucional y concluyó que existe una relación directa entre ambas variables comprobada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ,991" y Sig=0. Así mismo, también guardan semejanza con la investigación de Tafur (2022), quien encontró correlación entre la gestión por procesos y mejora de la competitividad en una institución educativa en Cajamarca a través de un Rho de Spearman de 0,96 y un p valor de 0,000; la imagen institucional se puede diferenciar como un factor de la competitividad, se utiliza como un activo estratégico que ayuda a las empresas a posicionarse en el mercado, podemos afirmar que están interconectadas, una institución competitiva tiende a tener una imagen institucional positiva, y viceversa. Por lo consiguiente, ambas son producto de la gestión por procesos, ya que esta guía a la organización a la excelencia y mejora continua, a través de la coordinación y explotación eficiente de los recursos disponibles.

Por otro lado, Tello (2021) en su investigación afirma que no existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022; lo que se contrapone a los resultados de esta investigación ya que la calidad, en este caso de los servicios brindados, influye en el prestigio de la institución, además de ser un factor clave de

diferenciación frente a la competencia, la imagen institucional refleja la calidad percibida por los clientes a través de la confianza, lealtad y preferencia. Además, la calidad es consecuencia del enfoque de gestión por procesos ya que a través de su sistema unificado pretende conseguirla y reforzarla mediante la mejora continua. Por lo que podemos afirmar que la gestión por procesos es un principio de la gestión de la calidad.

Por tanto, se distingue que no existen coincidencias entre los resultados de esta investigación encontrados en el colegio privado Max Planck en Tumbes, y los resultados de Tello (2021). Sin embargo, si guardan similitud con los resultados de Lozano (2020) y Tafur (2022). La magnitud de correlación de los estudios afirma un vínculo notable entre la gestión por procesos y la imagen institucional. La buena conducción de los procesos organizacionales genera una reputación positiva y competitiva de la misma frente al mercado.

Analizar la influencia de los procesos estratégicos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Se evidenció que la dimensión procesos estratégicos, en donde se referencia al desarrollo del planeamiento institucional, gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias y evaluación de la gestión, logra un nivel alto de 57%, influyendo en la imagen institucional que alcanzó un 80% en el mismo nivel. Por lo que, si se realiza una buena planeación y dirección de las actividades estas encaminaran a los demás procesos y los harán eficientes para que ofrezcan un servicio de calidad y así tenga una buena imagen institucional.

El coeficiente r_s , nos muestra un nivel de correlación y/o asociatividad positiva alta del 0.750, y una significancia bilateral del 0.002, por lo que refleja la influencia de los procesos estratégicos en la imagen institucional, aceptándose la hipótesis alternativa específica 1.

Morales (2020), en su investigación indica que la gestión por procesos estratégicos influye en la calidad del servicio de la empresa Strategics Jobs E.I.R.L, ya que la aplicación de una planificación estratégica centrada en las condiciones y expectativas del mercado creará servicios de calidad para sus clientes, lo que se

evidencia en un 42.2% de influencia de los procesos operativos sobre la calidad y su puntuación (20.79; $gl = 1$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$). En este sentido, existe una concordancia de resultados frente a lo investigado por Morales (2020) y lo encontrado en el colegio privado Max Planck, Tumbes.

De acuerdo a estos resultados, podemos afirmar que los procesos estratégicos guían el accionar de la organización, aseguran una correcta comunicación y establecimiento de objetivos y valores institucionales, manejan el cambio y se adaptan a las nuevas exigencias del mercado, crean relaciones sólidas y duraderas y conducen a los demás procesos en su función, ello conlleva a que la organización sea vista como integra, transparente, comprometida e innovadora favoreciendo a su imagen frente al mercado.

Explicar la influencia de los procesos operativos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Se evidenció que la dimensión procesos operativos, obtuvo en el nivel alto un 57%, influenciado en la imagen institucional que obtuvo un 80% en el mismo nivel. Por lo tanto, esto indica que, si se tiene un buen desempeño por parte de los docentes, se gestionan y se tienen buenos resultados de aprendizaje y se aplica la convivencia y participación de todas las partes involucradas, generará que se brinde un buen servicio a los alumnos, lo que logrará satisfacer a los padres de familia quienes comentaran positivamente sobre la institución favoreciendo así a su imagen.

El cálculo del coeficiente r_S , nos muestra que existe una correlación y/o asociatividad positiva alta del 0.852, y una significancia bilateral del 0.001, entre la dimensión procesos operativos y la variable de imagen institucional, aceptándose la hipótesis alternativa específica 2.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, coinciden con los hallazgos obtenidos por Morales (2020), quien comprobó que los procesos operativos influyen en la calidad de servicios con un 43.3% y con puntuación (22.43; $gl = 1$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$). En este caso existen coincidencias entre los resultados de la

presente investigación en el colegio privado Max Planck en Tumbes, y los resultados del investigador Morales (2020), en la empresa Strategics Jobs en Lima

En este caso, podemos visualizar que la dimensión procesos operativos mostró una mayor correlación y asociatividad con la imagen institucional, ello ocurre ya que los procesos operativos son los encargados de transmitir la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos, a través de los procesos operativos la organización muestra su eficiencia y eficacia, estos procesos se relacionan directamente con los clientes y consumidores, son ellos los encargados de percibir y juzgar la condición de lo que se les está ofreciendo, y son ellos mismos quienes se encargan de transmitir una imagen de la institución a partir de su satisfacción o desagrado.

Determinar la influencia de los procesos de apoyo en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023.

Se puede observar que la dimensión procesos de apoyo, se sitúa en el nivel alto con el 57%, influenciando a la imagen institucional del colegio privado Max Planck, que en el nivel alto expresa un 80%, por lo que se entiende que la administración efectiva de los recursos y materiales que posee la institución y una correcta infraestructura así como su buen uso sirven para que se pueda brindar un servicio de calidad, así como para que el personal y los alumnos puedan desarrollar eficientemente sus actividades lo que se verá reflejado en la preferencia de los padres hacia la institución y difundirán una buena imagen institucional.

El cálculo del coeficiente r_S , nos muestra que existe una correlación y/o asociatividad positiva moderada del 0.734, y una significancia bilateral del 0.003, entre la dimensión procesos de apoyo y la variable de imagen institucional, aceptándose la hipótesis alternativa específica 3.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, coinciden con los hallazgos obtenidos por Morales (2020), quien comprobó que los procesos de apoyo influyen en la calidad de servicios con un 39% y con puntuación (20.31; $gl = 1$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$). En este caso existen coincidencias entre los resultados de la presente

investigación en el colegio privado Max Planck en Tumbes, y los resultados del investigador Morales (2020), en la empresa Strategics Jobs en Lima

A través de los resultados, podemos aseverar que los procesos de apoyo mantienen una similar influencia sobre la imagen institucional que los procesos estratégicos y operativos, ya que de los procesos de apoyo depende que la organización se abastezca del personal y los recursos necesarios para el cumplimiento de las diferentes funciones, lo que conlleva a que la institución mediante los procesos operativos ofrezca un servicio de calidad gracias a que se trabaja con componentes adecuados y que facilitan el desarrollo de las actividades y así se genere una mejor imagen de la institución.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que, la gestión por procesos, representando a los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo, obtuvo en el nivel alto con un 57%, influye en la imagen institucional que obtuvo un 80% en el mismo nivel. Estos resultados se corroboraron con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman que muestra un 0.781 de correlación y/o asociación positiva alta entre las variables, y una significancia bilateral del 0.001, aceptándose la hipótesis alternativa. Entendiéndose que, tras la correcta aplicación de una gestión basada en procesos, que busca la excelencia organizacional y completa satisfacción de los clientes, se obtendrá una mejor imagen institucional ya que se tendrá un buen prestigio gracias a la calidad de los productos y/o servicios, el compromiso de la institución y la transparencia de sus procesos.
2. Se analizó que la dimensión procesos estratégicos, la cual hizo referencia al planeamiento institucional, las relaciones interinstitucionales y comunitarias y la evaluación de la gestión, se situó en el nivel alto con un 57%, influye en la imagen institucional que alcanzó el 80% en el nivel alto. Por lo que, de acuerdo con el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman se presenta un 0.750 de correlación y/o asociación positiva alta, y una significancia bilateral del 0.002, aceptándose la hipótesis alternativa específica 1. Podemos decir que un buen direccionamiento y planificación de las actividades institucionales influirá notoriamente para obtener una imagen prestigiosa para la institución.
3. Se logró explicar que la dimensión procesos operativos, la cual hizo alusión al desempeño docente, gestión de aprendizajes y gestión de la convivencia y participación, presentó un 57% en el nivel alto, influye en la imagen institucional que obtiene un 80% en el mismo nivel. Los resultados obtenidos se confirmaron con el cálculo del Rho de Spearman que muestra un 0.852 de correlación y/o

asociación positiva alta, y una significancia del 0.001, aceptándose la hipótesis alternativa específica 2. Se comprobó que, los procesos operativos son los encargados de brindar el servicio, si estos se desarrollan de manera eficiente serán percibidos por los clientes quienes demostrarán su preferencia por la institución causando una buena imagen de esta en la sociedad.

4. Se determinó que la dimensión procesos de apoyo, representando a la administración de recursos y materiales, infraestructura y servicios, se distinguió con un 57% en el nivel alto, influye en la imagen institucional que obtuvo 80%, en el mismo nivel. Se determinó con el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se obtuvo 0.734 de correlación y/o asociatividad positiva moderada, y una significancia bilateral del 0.003, menor al 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa específica 3. Esto afirma, que los procesos de apoyo sirven para complementar las actividades, de ellos depende administrar los recursos de la institución para que las demás áreas realicen sus labores con eficiencia y se pueda satisfacer las necesidades de los clientes y favorecer a la imagen de la institución.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los directivos del colegio privado Max Planck deben mantener una gestión basada en procesos, y realizar una revisión de estos para detectar fallos y mejorarlos, con el fin de que sus procesos sigan desarrollándose eficientemente y logren brindar un servicio educativo de calidad para mantener su prestigio y su buena imagen institucional.
2. Es necesaria la aplicación de una planificación estratégica centrada en las condiciones actuales y expectativas del mercado, así como mantener un control de todas las áreas, guiándolas e instruyéndolas para así lograr cumplir con los objetivos de la institución, así mismo seguir creando alianzas interinstitucionales ya que estas favorecen a la imagen de la institución.
3. Se debe poner más énfasis en los procesos operativos de la institución ya que estos son los responsables de brindar los servicios a los clientes, mantener a estas áreas capacitadas y controlar siempre la calidad de lo que se ofrece.
4. Por último, es preciso mejorar la adquisición de materiales y la infraestructura de la institución, de esta manera las demás áreas podrán desempeñar mejor sus labores.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benavides, L. (2011). Gestión, Liderazgo y Valores en la Administración de la Unidad Educativa “San Juan de Bucay” del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay) Durante el Periodo 2010-2011. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Institucional UTPL
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ra ed.). Pearson Educación. S.A.
- Bravo, J. (2009). Gestión de Procesos (con Responsabilidad Social). Editorial Evolución S.A.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica (1ra ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación S.A.
- Capriotti, P. (2008). Planificación estratégica de la imagen corporativa (3ra ed.). Editorial Ariel S.A.
- Carrión, M. (2022). Gestión por procesos y Compromiso Organizacional en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Repositorio Institucional UNPRG
- Carvajal, V., Valls, W., Lemoine, F., y Alcívar, V. (2017). Gestión por procesos (1ra ed.). Editorial Mar Abierto.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ma ed.). Mc Graw Hill.
- Contreras, F., Olaya, J., y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, Indicadores y Estándares para Unidades de Información* (1ra ed.). Biblioteca Nacional del Perú.
- Correa, S. (2011). *Proceso de construcción teórica del concepto de Gestión*. Universidad Católica de Pereira. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Pereira.
- Currás, R. (2010). Identidad e imagen corporativas. *Teoría y Praxis*, (7), 9–34.
- Fernández, M. (2023, noviembre 17). Los motivos por los que los padres eligen una escuela pública o privada para sus hijos. Infobae. <https://www.infobae.com/educacion/2023/01/19/los-motivos-por-los-que-los-padres-eligen-una-escuela-publica-o-privada-para-sus-hijos/>
- Fontes, O., Velarde, A., y Camarena, M. (2016). Imagen Corporativa: Un elemento clave de diferenciación. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, (3), 53–59. <https://doi.org/10.36791/TCG.V0I3.45>
- Gaibor, A. (2022). *La gestión por procesos y la productividad en la empresa SEGUVID CAmbato - Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH.
- Granda, M. (2019). Marketing e imagen corporativa de la Corporación Nacional de Electricidad. *FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria*, 4(12), 30–42. <https://doi.org/10.23857/FIPCAEC.V4I12.63>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Ipsos. (2023). Monitor Global de la Educación. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2023-09/Ipsos%20Monitor%20Global%20de%20Educaci%C3%B3n_Peru.pdf

Jiménez, A., y Rodríguez, I. (2007). Comunicación e imagen corporativa (1ra ed.). Editorial UOC.

Julio, P. (2021). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. Revista Enfoques, 4(16), 272–283. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>

Lozano, E. (2020). Imagen Corporativa y gestión de proceso en el área de almacén de la empresa Depósitos S.A, Lima, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

Martínez, A., y Cegarra, J. (2014). Gestión por procesos de negocio: Organización Horizontal. Editorial del Economista.

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare, Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Merino, J., Soledispa, K., Mite, M., y Choez, M. (2023). La comunicación institucional y la imagen corporativa en las empresas públicas. Reciamuc, 7(1), 728–743. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.728-743](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.728-743)

Mora, L., Duran, M., y Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. Dominio de las Ciencias, (2), 511–520. <https://doi.org/10.1387/zer.17426>

Morales, J. (2020). La gestión por procesos y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Strategics Jobs, Lima-2020. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

- Moron, M. (2021). Gestión por procesos y calidad de servicios educativos en una institución educativa pública de Villa El Salvador, Lima 2021. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Muñoz, R. (2022). Comunicación externa y la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Untumbes.
- Pérez, J. (2012). Gestión por procesos (5ta ed.). Alfaomega Grupo Editor, S.A de C.V.
- Pico, G. (2022). Sistema de Gestión por procesos y su incidencia en el servicio de atención a los clientes en los centros de asesoría académica en la ciudad de Ambato. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Amabato]. Repositorio UTA
- Plataforma del Estado Peruano. (2018, 17 de abril). Contraloría identifica aspectos a mejorar en infraestructura y gestión en colegios públicos de Tumbes. Gob.pe
- Rodríguez, J. (2020). La comunicación corporativa y la imagen institucional proyectada en la Municipalidad Provincial de Tumbes 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
- Sánchez, L., y Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. Dirección y Organización, 54(54), 54–71. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i54.460>.
- Serrano, L., y Ortiz, N. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. Estudios Gerenciales, 28(125), 13–22. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21226279002>.
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., y Gilbert, D. R. (1996). Administración (6ta ed.). Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tafur, O. (2022). Gestión por procesos y mejora la competitividad en el área de abastecimiento en una institución del sector educación, Cajamarca. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

Tello, E. (2021). Gestión por procesos y calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

Vílchez M., Y Sánchez D. (2021). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(4), 6444-6473.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778

Villafañe, J. (2002). Imagen Positiva: Gestión estratégica de la imagen de las empresas. Ediciones Pirámide S.A

Zamora, M. (2017). Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital “Sor María Ludovica” de La Plata. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional de la UNLP. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo
¿De qué manera influye la gestión por procesos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023?	Determinar la influencia de la gestión por procesos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023	Hi: La influencia de la gestión por procesos es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023. Ho: La influencia de la gestión por procesos es negativa y no significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023.	Gestión por procesos Dimensiones Procesos estratégicos Procesos operativos Procesos de apoyo	Descriptivo / correlacional Diseño No experimental Transversal
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	
1. ¿De qué manera influyen los procesos estratégicos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023?	1. Analizar la influencia de los procesos estratégicos en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023	Hipótesis específica 1: Hi: La influencia de los procesos estratégicos es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck”.	Imagen institucional Dimensiones Identidad de la empresa Comunicación de la empresa Realidad corporativa	
2. ¿De qué manera influyen los procesos operativos en la imagen	2. Explicar la influencia de los procesos operativos en la imagen institucional del colegio			

<p>institucional del colegio privado "Max Planck" en Tumbes, 2023?</p>	<p>privado "Max Planck" en Tumbes, 2023</p>	<p>H₀: La influencia de los procesos estratégicos es negativa y no significativa en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck".</p>
<p>3. ¿De qué manera influyen los procesos de apoyo en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck" en Tumbes, 2023?</p>	<p>3. Determinar la influencia de los procesos de apoyo en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck" en Tumbes, 2023</p>	<p>Hipótesis específica 2: H_i: La influencia de los procesos operativos es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck".</p> <p>H₀: La influencia de los procesos operativos es negativa y no significativa en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck".</p> <p>Hipótesis específica 3: H_i: La influencia de los procesos de apoyo es positiva y significativa en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck".</p> <p>H₀: La influencia de los procesos de apoyo es negativa y no significativa en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck".</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Título: Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Instrumento y escala de medición
Gestión por procesos	“La gestión por procesos es una forma específica de ver la realidad y la empresa. Percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente” (Sánchez y Blanco 2014).	Se aplicará el cuestionario como instrumento de medición a los trabajadores de la institución educativa particular científico tecnológico “Max Planck”. Estructurándose con 18 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las respectivas dimensiones, valorándolos con la escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Neutral, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo, aplicándose mediante técnica de la encuesta a una muestra de 14 trabajadores que laboran en la institución durante el periodo 2023.	1. Procesos estratégicos 2. Procesos operativos 3. Procesos de apoyo	Del 1 al 7 Del 8 al 13 Del 14 al 18	Cuestionario Escala de Likert (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Neutral (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
Imagen institucional	“Imagen corporativa no es lo que la empresa cree ser, sino los sentimientos y creencias sobre la compañía que existen en la mente de sus audiencias” (Abratt 1989, citado por Currás 2010)	Se aplicará el cuestionario como instrumento de medición a los padres o tutores de los alumnos de la I.E.P.C.T “Max Planck”. Estructurándose con 11 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las dimensiones respectivas, valorándolos con la escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Neutral, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo, aplicándose mediante técnica de la encuesta a una muestra de 80 padres o tutores de los alumnos matriculados en el periodo 2023.	1. Identidad de la empresa 2. Comunicación de la empresa 3. Realidad corporativa	Del 1 al 3 Del 4 al 7 Del 8 al 11	

Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Tumbes, 26 de junio del 2023

Carta N° 001 – 2023/ RAFF

Señor(a): Yolka Tania Saldarriaga Sánchez
Directora de la I.E.P.C.T "Max Planck"

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarla muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita estudiante de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: **Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck" en Tumbes, 2023**; para optar el título de Licenciada en Administración, por lo que para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución. Por tal motivo solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación y lograr mi objetivo profesional.

Conocedora de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Rosa Arimey Esqueche Espinoza

Tesista

DNI: 73433593

Anexo 4: Autorización para ejecución del proyecto

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 04 de Julio del 2023

Carta N° 004 – 2023/ IEPCTMP

Srta Rosa Arimey Esqueche Espinoza

Tesista

Asunto: Autorización para la aplicación de técnicas de recolección

Estimada Arimey Esqueche

Mediante la presente, hago llegar la respuesta a su carta presentada referida a su proyecto de tesis titulado **"Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional de la I.E.P.C.T "Max Planck" en Tumbes, 2023"**

Con el propósito de brindarle apoyo para el desarrollo de su investigación, le otorgo el permiso para que realice la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos en la Institución Educativa Particular Científico Tecnológico "Max Planck" ubicada en el Centro Poblado de Pampa Grande, Av. Universitaria – Tumbes.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Yolka Tania Saldarriaga Sánchez

Directora

Anexo 5: Cuestionario variable gestión por procesos

Estimado colaborador de la I.E.P.C.T “Max Planck”, la siguiente encuesta tiene como propósito recopilar información del proyecto de investigación: “Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023”

La información recopilada será utilizada para fines estrictamente académicos, por lo que será totalmente anónimo y confidencial, es así que se solicita su colaboración respondiendo con sinceridad la presente encuesta teniendo en cuenta su experiencia laborando en la mencionada institución

I. Instrucciones

Lea con atención cada pregunta y marque con una (X) lo que crea Ud. Conveniente, teniendo en cuenta que cada alternativa tiene un significado como se muestra, por lo que debe contestar todas las preguntas, sin excepción alguna.

- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Neutral
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

II. Datos

Edad: _____

Profesión: _____

Cargo que ocupa en la institución: _____

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Procesos estratégicos						
1	Se formula de forma participativa el proyecto educativo institucional y plan anual de trabajo					

2	Sus actividades van de acuerdo al plan anual de trabajo					
3	Se planean y promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia					
4	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar objetivos y metas de la I.E					
5	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas de la I.E					
6	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua					
7	Se programan y orientan acciones que permitan evaluar las metas institucionales					
Dimensión 2: Procesos operativos						
8	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica					
9	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente					
10	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora					
11	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes					
12	Los acuerdos de convivencia institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos					
13	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa					
Dimensión 3: Procesos de apoyo						
14	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa					
15	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo, pedagógico y de apoyo para un mejor servicio					
16	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos					

17	Se implementan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos					
18	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente					

¡Muchas gracias!

Anexo 6: Cuestionario variable imagen institucional

Estimado padre de familia de la I.E.P.C.T “Max Planck”, la siguiente encuesta tiene como propósito recopilar información del proyecto de investigación: “Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023”

La información recopilada será utilizada para fines estrictamente académicos, por lo que será totalmente anónimo y confidencial, es así que se solicita su colaboración respondiendo con sinceridad la presente encuesta teniendo en cuenta su experiencia con en la mencionada institución

I. Instrucciones

Lea con atención cada pregunta y marque con una (X) lo que crea Ud. Conveniente, teniendo en cuenta que cada alternativa tiene un significado como se muestra, por lo que debe contestar todas las preguntas, sin excepción alguna.

- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Neutral
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

II. Datos

Edad: _____

Ocupación: _____

Grado que cursa su estudiante: _____

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Identidad de la empresa						
1	¿Considera que la institución cumple eficientemente con los objetivos establecidos?					
2	¿Cree Ud., que en la institución se respetan y cumplen cada una de las políticas establecidas?					
3	¿Considera que la estructura organizacional de la institución es adecuada?					
Dimensión 2: Comunicación de la empresa						
4	¿Considera que el personal brinda una atención personalizada y un trato directo?					
5	¿Considera que en la institución existe una comunicación fluida y amigable entre el personal?					
6	¿Considera que el personal de la institución brinda una atención oportuna y de calidad?					
7	¿Cree que la institución resuelve rápidamente los reclamos e inconvenientes de sus clientes?					
Dimensión 3 Realidad corporativa						
8	¿La institución posee infraestructura moderna y condiciones de seguridad óptimas para el desarrollo de actividades y estadía del estudiante?					
9	¿Cree que las instalaciones reflejan una buena imagen institucional?					
10	¿Considera que en la institución los equipos son modernos y de última generación, lo cual influye a una buena imagen?					
11	¿Considera que el atuendo del personal y alumnado es apropiado y refleja una buena imagen institucional?					

¡Muchas gracias!

Anexo 7: Análisis de fiabilidad variable gestión por procesos

Encuestados	Gestión por procesos																		
	variable 1																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37
3	2	5	3	3	1	2	4	3	5	3	2	2	3	2	4	4	3	3	54
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	38
5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	80
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73
7	4	4	1	4	4	1	4	1	2	4	4	1	4	1	2	1	2	4	48
8	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	79
9	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	71
10	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	82
VARP	1,21	1,2	1,16	0,56	1,16	1,76	0,96	1,36	1,41	1,49	1,24	1,81	0,85	1,56	1,41	1,44	1,04	1,16	

Fórmula Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

Sumatoria de varianza de los ítems	22,78
Varianza de la suma de los ítems	279,44
k =	18
Alfa de Cronbach	0,972508041

Anexo 8: Análisis de fiabilidad variable imagen institucional

Encuestados	Imagen Institucional											
	variable 2											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	37
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	41
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45
6	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	46
7	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
9	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	45
10	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	42
11	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	37
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	31
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
15	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	48
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	47
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
20	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	48
	0,3275	0,348	0,59	0,23	0,4	0,328	0,55	0,628	0,43	0,63	0,2	

Fórmula Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

V_i : Varianza de cada ítem

V_t : Varianza del total

Sumatoria de varianza de los ítems	4,65
Varianza de la suma de los ítems	29,6
k =	11
Alfa de Cronbach	0,927195946

Anexo 9: Certificados de validez de los instrumentos

Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional de la I.E.P.C.T “Max Planck” en Tumbes, 2023

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															x						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															x						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					

**Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional de la I.E.P.C.T “Max Planck” en Tumbes,
2023**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			x		
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x		
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			x		
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			x		
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x		

**Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional de la I.E.P.C.T “Max Planck” en Tumbes,
2023**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		87			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

CERTIFICACIÓN

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de ciencias económicas, del departamento de administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: **Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado "Max Planck" en Tumbes, 2023**, presentado por la Est. Rosa Arimey Esqueche Espinoza, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 25 de julio del 2023



Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya

Asesor del Proyecto de Tesis

ORCID: 0000-0002-0879-7232