UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Burga Cieza, Heiner Edilberto (orcid.org/0000-0001-5217-2988)

ASESORES:

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel (orcid.org/0000-0002-5682-2500)

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia, cuyo amor incondicional y constante apoyo me han dado la fuerza y motivación necesarias para llegar hasta aquí.

Heiner Edilberto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la voluntad y la fuerza para seguir adelante. Al Dr. Alex Miguel Hernández Torres por dedicarme su tiempo, profesionalismo y apoyo para la elaboración de la presente Investigación.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA i
DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS iv
ÍNDICE DE TABLAS v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
I. INTRODUCCIÓN 1
II. MARCO TEÓRICO 4
III. METODOLOGÍA 14
3.1 Tipo y diseño de investigación 14
3.2 Variables y operacionalización 15
3.3 Población, muestra y muestreo 17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 18
3.5 Procedimientos 20
3.6 Métodos de análisis de datos 20
3.7 Aspectos éticos 21
IV. RESULTADOS 22
V. DISCUSIÓN 28
VI. CONCLUSIONES 34
VII. RECOMENDACIONES 35
REFERENCIAS 38
ANEXOS 49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la Gestión por Procesos en una I.E. P. Tacabamba 22
Tabla 2 Nivel de las Dimensiones de la Variable Gestión por procesos 22
Tabla 3 Nivel de la variable Calidad Educativa 23
Tabla 4 Nivel de la Dimensión Eficacia 24
Tabla 5 Nivel de la Dimensión eficiencia 24
Tabla 6 Nivel de la dimensión Relevancia 25
Tabla 7 Nivel de la Dimensión Pertinencia 25
Tabla 8 Nivel de la Dimensión Equidad 26
Tabla 9 Resultados descriptivos de la variable Gestión por procesos 26
Tabla 10 Resultados descriptivos de la variable Calidad Educativa 27

RESUMEN

La investigación propuesta tiene como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba, presenta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo propositivo con diseño no experimental transversal; se utilizó una población integrada por el personal administrativo y docentes conformada por 45 trabajadores nombrados y contratados. Los resultados encontrados fueron que el 86,7% considera que el nivel de gestión por procesos es bueno y el 11.1% es regular a diferencia del 2.2% que está en el baremo bajo y de sus dimensiones el 86,7% reconoce que planificar es buena, un 11,1% es regular y 2,2% en bajo; la dimensión hacer es de acuerdo con el 64,4% buena, 31.1% en regular y baja según el 4,4%; la dimensión verificar es considera buena para un 62,2%, 33,3% nivel regular y bajo para el 4,4%; y finalmente la dimensión actuar es el 62,2% % buena, y regular el 35,6% y en razón la calidad educativa es buena a un 84,4%, regular de 13,3% y nivel bajo del 2,2% lo que conllevó a realizar una propuesta DEMING sobre la calidad educativa tomando en cuenta la gestión por procesos.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad, educativa, verificar, hacer, planificar.

ABSTRACT

The proposed research aims to propose a process management model to improve the quality of education in a public secondary school in the district of Tacabamba, with a quantitative approach, applied, descriptive and propositional level with a non-experimental cross-sectional design; a population of 45 appointed and contracted workers, composed of administrative and teaching staff, was used. The results found were that 86.7% consider that the level of management by processes is good and 11.1% is regular as opposed to 2.2% that is in the low scale and of its dimensions 86.7% recognize that planning is good, 11.1% is regular and 2.2% in low; the dimension of doing is according to 64.4% good, 31. 1% in regular and low according to 4.4%; the dimension to verify is considered good for 62.2%, 33.3% in regular level and low for 4.4%; and finally the dimension to act is 62.2% % good, and regular 35.6% and in reason the educational quality is good to 84.4%, regular of 13.3% and low level of 2.2% which led to make a DEMING proposal on the educational quality taking into account the management by processes.

Keywords: process management, quality, educational, verify, do, plan.

I. INTRODUCCIÓN

La ISO 9004:2018, en el capítulo 8 sobre gestión de procesos, reconoce la importancia como sustento para la creación de valor en una organización, por ello debe especificar los procesos e interacciones que deben ser imprescindibles para lograr las expectativas y necesidades de los interesados, para perfeccionar continuamente estos procesos e interacciones en consonancia con las políticas, estrategias y metas de un organismo (International Organization for Standardization, 2018).

Asimismo, uno de los principios básicos de la ISO 9001 2015 es la Gestión por Procesos. Se trata de dar un paso adelante en el plan organizativo de las empresas, para que la gestión de las actividades se convierta en el eje central de todo lo demás, permitiendo optimizar las actividades realizadas en empresas y organizaciones, debido a que arroja una visión global del funcionamiento de la misma (Anexia Consultoría, 2021; Euro Quality Consulting, 2022).

Es importante destacar que, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública para la gestión por procesos menciona que las organizaciones y organismos centrarán sus esfuerzos en desarrollar estrategias de procesos basadas en datos y evidencia para trazar propósitos a alcanzar. El uso de la gestión por procesos permite mejorar el desempeño de la Administración Pública que se enfocan en servicios públicos orientados a resultados (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, 2008, como se citó en Secretaría de Gestión Pública, 2018).

En este sentido, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública a 2021 (PNMGP), indica que la gestión al servicio de la ciudadanía cambia necesariamente el modelo tradicional de la institución y migra hacia una institución a través de procedimientos integrados en la cadena de valor, asegurando que cada bien y servicio a su cargo traiga resultados positivos e influir en los ciudadanos. Por su parte, Ríos (2017) señala que entidad que incluye el enfoque de procesos gestiona sus procesos, actividades, y formas de trabajar de manera integrada, asegurando que los bienes y servicios tengan un impacto positivo en las personas para satisfacer sus necesidades (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).

En particular, una de las bases de la política de modernización de la gestión pública en nuestro país es la gestión por procesos, cuyo objetivo es lograr resultados positivos que contribuyan a la mejora de los servicios y procedimientos dirigidos a la ciudadanía (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).

Asimismo, el propósito de la gestión por procesos es organizar el trabajo de una entidad a través de varias unidades organizacionales para contribuir al logro de las metas institucionales. Incluye actividades que sirven para definir los procesos de la entidad, la medición y análisis de los mismos para sugerir mejoras en su implementación, y la priorización de los procesos que contribuyen al logro de las metas de una entidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

Para poner en marcha la gestión por procesos en una entidad será importante recordar que ésta interactúa con el ciudadano y el entorno, la entidad para que gestione correctamente una gestión por procesos deberá determinar los procesos, darle seguimiento para su evaluación y mejorarla de manera constante (F. Huerta & S. Huerta, 2022).

Por otro lado, la gestión de procesos en el campo educativo es una rama de la gestión que se centra en la gestión de todas las actividades que es un elemento fundamental de las instituciones educativas con el fin optimizar los resultados y flujos de trabajo, es decir que se enfoca principalmente en la administración de procesos de enseñanza en instituciones públicas. Esta gestión reúne un cúmulo de actividades e iniciativas que hacen vida dentro de las acciones de educación y que sirven como pilares de las organizaciones, los cuales son: gestión pedagógica, administrativa y el talento humano (Sydle, 2023).

Es decir, cuando hablamos de la gestión de procesos en el campo educativo tenemos que mirar directamente hacia aquellas actividades orientadas a procesos de enseñanza y aprendizaje. Lo que involucra una serie de iniciativas teóricas y prácticas que le facilitan a cualquier institución crear una perspectiva amplia y sistémica de todas las actividades que se realizan. Una organización educativa gestionada correctamente necesita áreas estructuradas, bien definidas y que se comuniquen entre sí (Sydle, 2023).

La justificación teórica de este trabajo se encuentra en la importancia de que

las políticas a implementar en una Institución Educativa del nivel secundario, las cuales se encuentren alineadas a la normativa vigente en el marco de la ley de modernización del estado, que permite alcanzar los propósitos estratégicos, metas, cumplimiento de la misión institucional y a su vez ello contribuye a mejorar la calidad educativa de las entidades públicas del sector educación (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021). Del mismo modo, la investigación cuenta con una justificación práctica, ya que en función a los resultados que se obtengan, permitirá a las instituciones educativas tomar medidas para resolver los problemas de gestión por procesos para la calidad educativa que se presenten. Por otro lado, tiene una justificación metodológica, puesto que la metodología utilizada en esta investigación servirá como base para futuras investigaciones.

De la investigación se plantea el siguiente problema general: ¿En qué medida una propuesta de gestión por procesos mejora la calidad educativa en una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba? Los problemas específicos PE1: ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual de la gestión por procesos y la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba? PE2: ¿Como el diseño de un modelo de gestión por procesos mejora la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba? PE3: ¿Cómo validar un modelo de la gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del Distrito de Tacabamba? La investigación tiene como objetivo general: Proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba. Los objetivos específicos OE1: Diagnosticar la situación actual de la gestión por procesos y la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba. OE2: Diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba. OE3: Validar un modelo gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos revisados en el contexto internacional correspondiente a la variable gestión de procesos, tenemos a Sobolewska (2020) que llevó a cabo un estudio descriptivo simple, de tipo no experimental. El objetivo es mostrar las interdependencias entre las organizaciones con estructura de red y las organizaciones gestionadas por procesos que se asocian con la orientación tradicional y una flexibilidad relativamente baja. Como resultado, las empresas modernas, orientadas a procesos, casi intuitivas y evolutivas tienden a orientarse hacia los procesos y el conocimiento, lo cual les convierte en socios colaborativos para las organizaciones en red.

Del mismo modo, Stjepić et al. (2020) quienes realizaron un trabajo no experimental, descriptivo simple. El primer objetivo es presentar una descripción general de la literatura disponible sobre el vínculo entre la transformación digital y la gestión de procesos comerciales y el segundo objetivo de este estudio es establecer un marco teórico sobre el papel de la gestión de procesos de negocio en la transformación digital que pueda servir como guía para futuras investigaciones, así como una guía para la práctica cuando se lleven a cabo iniciativas de transformación digital. No obstante, los resultados indican que es necesario realizar una mayor investigación y un mejor entendimiento de la práctica.

Asimismo, Gošnik (2019) realizó un estudio no experimental, de corte descriptivo correlacional, analiza las actividades de la gestión de procesos empresariales con énfasis en los procesos centrales, así como su impacto en el trabajo de la empresa. Llegó a la conclusión que ciertos aspectos de los instrumentos de la gestión de procesos contribuyen más que otros en el funcionamiento de las empresas; asimismo, engloba las actividades de control, organización, liderazgo y planificación, que contribuyen al funcionamiento de una empresa.

Para Hermosa & Vizcaíno (2019) en su tesis realizado en Quito – Ecuador, se planteó determinar un método para la articulación de las funciones sustantivas por medio de la gestión por procesos para mejorar las actividades académicas,

de investigación y de vinculación a fin que sean más eficaces y eficientes, para que haya una gestión integral y un direccionamiento único para el desarrollo institucional. Llegó a la conclusión que, la gestión de procesos favorece directamente a la efectividad de las tareas y medios de la Universidad.

De esta forma, Barrios et al. (2019) desarrollaron su artículo en Barranquilla – Colombia, a fin de evaluar la influencia de la gestión por procesos sobre la competitividad y la organización de las PYMES con más de cinco años de en los sectores comercial y de servicios, su investigación tiene un enfoque cualitativo por lo que toma en cuenta las tendencias globales que generan mayor dinamismo en las estructuras organizacionales, concluyendo de que la gestión de procesos contribuye significativamente al mejoramiento de la competencia entre las empresas, encaminado al uso eficiente de los recursos organizacionales.

En otro punto, Salimbeni (2019) en su trabajo elaborado en Argentina, tiene como objetivo identificar la diferencia en la gestión por procesos entre los entornos público y privado, y sus principales factores de éxito para la aplicación en la administración pública. Desarrolla su labor científica en los campos de la economía y ciencias empresariales; asimismo, tuvo una etapa cualitativa y otra cuantitativa; finalmente se validaron los factores claves establecidos en el sistema de administración pública, tales como una fuerte financiación, una formación adecuada y la disponibilidad de recursos humanos internos y expertos en la materia.

Con relación con los trabajos previos revisados en el contexto nacional referente a la variable gestión de procesos, tenemos a Huapaya (2019) que llevó a cabo un estudio descriptivo simple, de tipo no experimental. El objetivo es analizar la gestión de procesos que permiten el mejoramiento de la calidad de la educación en el Perú. Concluyó que la gestión de procesos de las instituciones educativas en el Perú puede considerarse una implementación reciente, lo que significa una sustitución del paradigma en este modelo, que exige esfuerzos para implementar actividades de formación en el sector educativo, para iniciar definitivamente los cambios propuestos.

Asimismo, Salazar et al. (2020) utilizaron un método cuantitativo de tipo no

experimental. El objetivo fue establecer en qué medida los procesos de gestión influyen en la gestión de los órganos de gobierno. Concluye que, la introducción de la gestión de procesos en los establecimientos públicos genera un impulso hacia la transformación del establecimiento, interrelacionando sus procesos con el consentimiento para el desarrollo eficiente de productos y/o servicios con eficiencia hacia los grupos de interés que son los ciudadanos.

De la misma forma, Adalid (2019) utilizó el ciclo de Deming para poner en práctica un modelo de gestión por procesos en una institución educativa, el objetivo es explicar un método que debe seguirse para la implementación de este sistema de gestión según ISO 9001 2015, en su enfoque hacia las empresas de servicio, tal como una institución educativa. Concluye que, ambas no son excluyentes mutuamente, sino que se complementan buscando el mejoramiento de la gestión por procesos, la calidad del servicio para padres y estudiantes en una institución educativa, y su influencia en su entorno social.

Por otro lado, para Mori et al. (2022) el objetivo de su trabajo de investigación es el análisis del nivel de gestión por procesos en una Unidad de Gestión Educativa Local. Utilizó una investigación básica, con enfoque cuantitativo, con descripción simple, no experimental. Concluyó que, según los empleados, la gestión por procesos es regular, lo que significa que la organización está en proceso de implementar una nueva gestión.

Además, para Osorio (2022) el propósito de su investigación es establecer la incidencia de la gestión por procesos sobre la modernización del estado en un programa social de un ente público. Empleó un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, con diseño experimental y transversal. Concluyó que, se ha encontrado que hay correlación entre la gestión por procesos y la modernización del estado en la institución. El resultado es una respuesta a las acciones realizadas por la entidad pública, como parte del proceso de mejora, buscando implementar la política de modernización y gestión necesaria.

Del mismo modo, para Jara (2021) el propósito de su investigación es establecer las características de un modelo de gestión de procesos para mejorar la calidad de los servicios para los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de

Sapillica. Utilizó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo – propositivo, no experimental. Concluyó que, la propuesta tuvo dos ejes: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y la gestión de procesos, ayuda a la mejora de la calidad de servicio en la entidad.

Asimismo, Flores & Núñez (2021) utilizaron un enfoque cualitativo, el objetivo es explicar en qué consiste la gestión por procesos dentro del marco de la Modernización de la Gestión Pública. Concluyó que, este modelo requiere mucho tiempo y es efectivo, pero las instituciones no lo utilizan de acuerdo con el reglamento actual, lo que deja un vacío. La gestión por procesos es gradual y su aplicación en el estado está en proceso; y teniendo la necesidad de modernizar los procesos para introducir nuevos y mejores sistemas que impacten en la calidad del servicio se han vuelto cada vez más importantes.

Entre las teorías relacionadas con la investigación se puede mencionar a la gestión por procesos, según Salazar et al. (2020) conforme avance la fase de agregación de valor del sistema, comienza el ciclo del proceso a partir del cual se transforma la información de entrada y se crea un producto final que satisface las necesidades de las partes interesadas.

A su vez, para Gabryelczyk & Roztocki (2018) y Miranda (2016) definen a la gestión de procesos empresariales (BPM) como la mejoría de la calidad del producto y del servicio por medio del control, el análisis, la optimización y la gestión sistemática de los procesos empresariales de una entidad.

Con respecto a Nyulászsiová & Paľová (2020) la ejecución de los principios de la gestión de procesos empresariales (BPM) permite examinar la situación actual de la compañía en su conjunto o por separado e identificar áreas de mejora en la empresa.

En ese sentido, Chang (2016, como se citó en Barrios et al., 2019) la gestión de procesos en una institución conlleva a definir propósitos para la elaboración y desarrollo de actividades que incorporen un conjunto de procedimientos de seguimiento, gestión y control para dirigir las tareas hacia esas metas y propósitos de la institución, tomando siempre en cuenta las necesidades de los clientes y

adaptándolas a sus expectativas.

Por su parte, Huapaya (2019) la gestión por procesos es una estrategia que se enfoca principalmente en la satisfacción del cliente, que debe seguir un organigrama basado en: salida, proceso y entrada. De esta manera, la evaluación genera retroalimentación para aplicar el mejoramiento continuo.

De acuerdo a Alarcón & Sánchez (2018) y Vu & Chijioke (2019) la gestión por procesos es un modo efectivo para el mejoramiento de la efectividad de la gestión pública.

Por su parte, para González et al. (2019) y Tonelli & Cristoni (2018) la gestión de procesos contribuye a mejorar la motivación organizacional y se centra en los resultados.

Por otro lado, para Estrada & De la Nuez (2022) el enfoque de gestión de procesos tiene ventajas como: se adapta mejor a la gestión estratégica y operativa, resalta el elemento tiempo, muestra causa y efecto, se preocupa por el costo y valor, permite la descentralización puesto que la coordinación no pertenece a la alta dirección.

En las dimensiones de la gestión por procesos, Salazar et al. (2020) usan el ciclo de Deming, que se tiene en cuenta al implementar la gestión por procesos porque permite precisar deficiencias en la implementación de los procesos y optimizarlos bajo el lema de la mejora continua.

Asimismo, para Huapaya (2019) se trata de: planear, hacer, verificar y actuar. Finalmente, para Cieza & González (2021) la gestión por procesos consiste en establecer metas y procedimientos que permitan controlar y supervisar las actividades de la compañía, sin descuidar las necesidades de los clientes.

Correspondiente con la segunda variable relacionada con la calidad educativa, según Bernal et al. (2018) se considera que una educación de calidad es un fator de transformación social e histórico. Estos cambios ocurren en los marcos filosóficos, pedagógicos, psicológicos y sociológicos de la sociedad en la

cual se desarrolle. Por consiguiente, la calidad de la educación en cualquier comunidad tratará de satisfacer estas necesidades específicas con el fin de lograr sus propósitos.

Para Gravini & Falla (2016, como se citó en Tello, 2022) y Surdez et al. (2018) el enfoque social de la calidad educativa implica la intervención directa de los actores sociales en la labor docente. La calidad educativa trasciende en todos los ámbitos debido a que los estudiantes tienen un rol activo en el proceso de aprendizaje y en su inserción en la vida social, tanto familiar como productiva. Esta forma de educación busca influir significativamente en el cambio hacia una sociedad de progreso e inclusiva. Los estudiantes ya no son receptores de conocimientos, sino seres conscientes con voz y opinión que tratan de trascender en su país.

Asimismo, Lugo & Campos (2013, como se citó en Tello, 2022) señala que el concepto de calidad educativa en un contexto más amplio mide el nivel de integración entre los países y la forma en que los estudiantes están preparados para asumir sus roles como ciudadanos.

A la vez, para Samkange (2013, como se citó en Rosas, 2021) y Ghiță & Dină (2019) la calidad educativa se enfoca en el desarrollo institucional, lo cual representa la necesidad actual de difundir un conjunto de posibilidades que tienen los directivos, es decir, el garante de la mejor manera de desempeñar sus funciones directivas y académicas. Por lo tanto, es necesario estudiar métodos nuevos o diferentes para realizar la misión y visión de la institución, tal como la perspectiva para adaptarnos a diferentes escenarios y situaciones.

Por lo tanto, Rodríguez et al. (2019) mencionan algunas teorías relacionadas con la calidad educativa: no es la calidad del servicio, sino también un compromiso de cada persona en el contexto educativo para lograr la satisfacción del usuario. Las características de la calidad educativa se fundamentan en realizar diversas actividades educativas, logrando que los participantes cumplan con los objetivos de tal manera que los procesos puedan ser valorados como resultados de los servicios educativos con el fin de identificar deficiencias y proponer soluciones innovadoras.

En este sentido, Bodero (2014, como citó en Rosas, 2021); Adamay & Teixeira (2018) y Álvarez (2019) respaldan el principio de gestión de la calidad educativa con el fin de adaptar los cursos de acuerdo con las necesidades de los estudiantes, asimismo el trabajo de los docentes garantiza situaciones favorables para que los docentes puedan realizar actividades educativas, preparándose para la educación superior y, posteriormente, realizar una formación continua y alcanzar una educación de alta calidad, ya que todos los estudiantes reciben todo por igual, pero es necesario tener en cuenta sus necesidades y, por lo que cada estudiante debe ser tratado de forma individual según sus respectivas culturas, entorno social y antecedentes geográficos.

En tal sentido, para Lugo & Campos (2013, como se citó en Tello, 2022) y Bustamante (2023) la calidad de la gestión determina la calidad y dinámica del proceso empresarial. Esto dará como resultado la calidad del servicio que se genera; por lo tanto, es importante que la toma de decisiones se realice a el nivel directivo, al igual que los demás procesos que se derivan de la misma, tales como: la toma de decisiones, constituye la base para definir las políticas institucionales; control, que consiste en el conocimiento total de todos los procesos; liderazgo, considerado la capacidad de convencimiento del gestor; monitoreo y evaluación de todas las dinámicas dentro y fuera de la organización, debe realizarse periódicamente, y por último, la dirección misma de la organización, debe estar en manos de personas preparadas y en constante retroalimentación con los hechos sociales, nacionales e internacionales.

Asimismo, para Mejías et al. (2018, como se citó en Tello, 2022); Straková et al. (2018) y Syahoera et al. (2017) el sistema de gestión de calidad comprende una serie de actividades de la entidad y es por medio de ella que dicha entidad hace visibles los recursos y procesos necesarios que necesita para lograr sus objetivos. Cada entidad necesita definir un sistema de gestión de calidad y tener una idea clara del desempeño macro deseados y establecerlos de manera permanente y sostenible. Todo ello no sería posible con una gestión ineficiente, que no conoce su contexto y que vive en un constante distanciamiento de la realidad. La innovación es la palabra clave, una condición que constantemente lo mueve de su zona de confort y abre las puertas a una variedad de soluciones para

un mundo en constante cambio.

Por otro lado, para D. Mejía & E. Mejía (2021) la calidad educativa está constituida como una estructura compleja que tiene en cuenta un conjunto de factores relacionados con las condiciones que hacen posible el ejercicio óptimo y autónomo de la educación con todos los procesos que están inherentes en ella.

Además, para Majo et al. (2022) una educación de calidad es inclusiva, equitativa y democrática, encaminada a alcanzar los aprendizajes esperados que fomenten el desarrollo de las habilidades y competencias requeridas por los estudiantes durante toda su vida, esto se logra mediante el fortaleciendo de los profesores y la vigilancia de los indicadores de rendimiento de los alumnos; por este motivo, los directores, como parte de su gestión y haciendo uso de sus competencias directivas, tuvieron que enfrentar el desafío de gestores durante la pandemia.

Finalmente, para Diaz et al. (2022) y Gonzales (2017) la calidad educativa es un conjunto de condiciones favorables que permiten proporcionar una educación adecuada, consiguiendo que la persona pueda desempeñarse de forma competente en su entorno inmediato.

A continuación, se definen algunos términos básicos, con respecto a la definición de gestión por procesos, para Bergholz (2011, como se citó en Aguilera, 2019); Ifeoma & Patience (2019) y Sefer et al. (2017) puede ser definido como un modo de enfocar el trabajo, en la cual se busca mejorar continuamente las actividades de una institución por medio de la documentación, descripción, selección, identificación y mejoramiento continuo de sus procesos; asimismo, es una manera de dirigir o gestionar una institución, centrándose en el valor agregado para el cliente y los grupos de interés.

Igualmente, para Tejeda (2018, como se citó en Oliva, 2020) Gestión por Procesos es un enfoque de control que nos ayuda a identificar, delinear, ejecutar, documentar, cuantificar, supervisar, monitorear y mejorar las fases de los procesos institucionales con el fin de lograr resultados satisfactorios, de acuerdo con los propósitos de la organización.

Del mismo modo, para Varvakis (2009, como se citó en Oliva, 2020) es la conceptualización, investigación y mejora de los procesos tiene por objeto satisfacer los requerimientos y necesidades del cliente.

Por otro lado, para Jaston & Nelis (2012, como se citó en Oliva, 2020) es la implementación de los objetivos de una institución mediante una mejor gestión y control de sus principales etapas. Además, para Enríquez de Salamanca et al. (2019) Proceso: como el elemento que precisa el orden de las tareas de la entidad para alcanzar los objetivos.

Asimismo, para Rico (2016) es el conjunto de tareas relacionadas de forma recíproca que transforma las entradas en un resultado esperado.

Por otra parte, para Del Guidice et al. (2018, como se citó en López et al., 2021) Gestión: es un procedimiento que transfiere las tareas administrativas e incluye los procedimientos pedagógicos, administrativos, sociales, laborales y educativos.

Igualmente, para Silva et al. (2015, como se citó en López et al., 2021), también puede concebirse como un procedimiento dinámico que une las áreas de la administración convencional con las de la institución, a través de una gestión eficaz por parte de la autoridad competente, que se centra en el logro de la misión institucional.

Sobre la calidad educativa, para Pérez (2016, como se citó en Reyes, 2021) esto se consigue cuando los procesos responden a las necesidades de la sociedad y de la persona, donde se obtenga que los recursos sean suficientes, para ser utilizados de manera adecuada promoviendo la equidad y la eficacia educativa. Donde la escuela prepare a los estudiantes para enfrentar las dificultades de la vida adulta, en este caso la calidad educativa será eficaz y contaremos con estudiantes competentes.

Asimismo, para la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2015, como se citó en Huirse, 2022) la calidad educativa es la adecuación de los objetivos, para ajustar las actividades que se realizarán en las entidades u organizaciones y aplicar todas las directrices posibles en los objetivos

que se deben alcanzar en los documentos de gestión.

Además, para Zamora (2016, como se citó en Ramírez, 2020) Calidad, Refleja las diferentes necesidades que los usuarios tienen o tendrán en el futuro, teniendo esto en cuenta, será posible realizar un producto estructurado y fabricado adecuadamente para dar respuesta al cliente y un precio que pueda pagar o que esté a su alcance; con respecto a la calidad se define mediante términos que el agente debe tener en cuenta, por otra parte, busca la mejora continua de los resultados.

Por otra parte, para Arias (2017, como se citó en Ramírez, 2020) Educativa: es un proceso de aprendizaje para que una persona se integre a su vida plena, en el que adquiere constantemente nuevos conocimientos sobre el tema. De otro lado, donde llega a la conclusión de que se trata un colectivo, real y trascendente junto con los habitantes del contexto, donde se promueve lo económico y lo político. La educación es observada en el aspecto circunstancial y vivencial, donde expresa sus costumbres y tradiciones en diversas formas, según sus normas y estrategias.

III. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación identifico a un conjunto de tecnologías y recursos utilizadas de modo riguroso y sistemático para solucionar un problema. En esta fase del estudio se divide la ejecución del trabajo. Esto determina los métodos y técnicas que se han utilizado para realizar los trabajos relacionados con la exploración. Por lo tanto, el método elegido define el entorno en el que se recogen, sistematizan y observan los datos obtenidos (Coelho, 2020, como se citó en Calderon, 2022).

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación se sustentó en una metodología cuantitativa, puesto que se enfocó en evaluar las dimensiones de acontecimientos de similitudes o perceptibles establecidos por entidades; de tipo aplicada y de nivel descriptivo propositivo que tiene como objetivo investigar una realidad problemática conceptual que describa las condiciones presentadas por las variables de la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El estudio describió las variables de investigación de gestión por procesos y calidad educativa; también es propositivo porque se llevará a cabo una propuesta sobre una base teórica científica con el propósito de solucionar el problema de la investigación (Ñaupas et al., 2018). Por esta razón, se realizó el estudio con el fin de presentar una propuesta a una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se desarrolló en esta investigación que fue no experimental transversal ya que el interés de la investigación fue precisar las variables, en un tiempo determinado; es decir, que se realiza sin el uso de variables, en la que los fenómenos solo se analizan en su medio natural para su análisis (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Asimismo, el tipo de investigación fue de tipo descriptiva propositiva porque la finalidad de la investigación

descriptiva es analizar las características, propiedades y formas de las comunidades, grupos, individuos, procesos, objetos o cualquier otra problemática que pueda requerir de un análisis. En otras palabras, involucró la medición o recopilación de referencias respecto a diferentes definiciones (variables), componentes, aspectos, o dimensiones de la problemática a investigar (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Además, la investigación fue propositiva debido a que se caracteriza por un diagnóstico y de esa manera, se establecen o especifican objetivos y se diseñan estrategias para alcanzarlos; por lo tanto, se concluye presentando una propuesta de solución (Trahtemberg, 2018, como se citó en Daza, 2021).

3.2 Variables y operacionalización

El presente trabajo de investigación fue un estudio de dos variables, las cuales son gestión por procesos y calidad educativa, ambas variables de carácter cuantitativo, y se midieron mediante un carácter ordinal, de acuerdo a lo mencionado, una variable es aquel término que se está dentro del tema de la investigación, también se puede encontrar en el objetivo general, en la hipótesis general y el problema general (Arias, 2020). Es decir, las variables se deben medir, observar e inferir según un análisis teórico; por lo tanto, por medio de las variables se obtienen datos sobre la realidad investigada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En tanto que la operacionalización es un conjunto de acciones que deben realizarse tras el análisis teórico y práctico de cada variable. Esto con el fin de definir el método que se va a evaluar las variables; por tanto, la operacionalización nos permite traducir las variables de lo abstracto a lo concreto para que puedan ser medidas (Sargent, 2015, como se citó en Castillo, 2021).

Variable Independiente: Gestión por procesos

- Definición conceptual

Modo de controlar, planear, organizar y dirigir las distintas tareas de trabajo de forma transversal y secuencial a las distintas dependencias de la institución, con el fin de contribuir con el objetivo de atender las expectativas y necesidades de la ciudadanía, así como a la realización de los propósitos

de la institución (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).

- Definición operacional

La definición de la gestión por procesos conlleva un ejercicio complicado al interior de las instituciones públicas y especialmente en una institución educativa del nivel secundario, donde a pesar de que existe una política de gestión, el mapa de procesos no se ha elaborado y mucho menos existe una idea clara de las actividades y responsabilidades de cada actividad; en ese sentido, la variable de gestión por procesos, se operacionaliza teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: planificar, hacer, verificar y actuar.

- Indicadores

Es fundamental que los indicadores cuenten con las siguientes propiedades: evaluación del servicio, conocimientos, infraestructura, métodos de trabajo, instrucción laboral y motivación.

- Escala de medición

La escala de medición en la variable de gestión por procesos es ordinal.

Variable Dependiente: Calidad educativa

- Definición conceptual

La calidad educativa se conceptualiza teniendo en cuenta los pilares fundamentales: resultado, procesos e insumos. La calidad está intrínsecamente relacionada con el tema de la equidad y sus componentes principales son: calidad de diseño, calidad de procesos y calidad de resultados. Por lo tanto, la equidad en cuanto a la calidad estaría básicamente relacionada con la política educativa que se implanta a través del currículo, la implementación del currículo y los procesos de enseñanza, así como una evaluación que mide los resultados (Monarca, 2018).

- Definición operacional

Definir la calidad educativa implica un ejercicio complejo en las instituciones educativas del nivel secundario, donde a pesar que se tiene el

propósito de mejorar la condición educativa, no se puede lograr tener una educación de equidad y eficacia; en tal sentido, la variable de calidad educativa, se operacionaliza teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: eficacia, eficiencia, pertinencia, relevancia y equidad.

- Indicadores

  Es primordial que los indicadores cuenten con las siguientes propiedades: equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia.

- Escala de medición

  La escala de medición en la variable de calidad educativa es ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Se entiende por población un grupo infinito o finito de individuos que tienen rasgos parecidos o comunes (Arias, 2012, como se citó en Arias, 2020). Asimismo, la población es el conjunto de elementos del estudio, está delimitada por el investigador de acuerdo con la definición formulada en el estudio. La población y el universo tienen características similares, por lo que a la población se puede llamar universo o de manera contraria, al universo población (Mejia, 2005, como se citó en Arias, 2020). En tal sentido, la población estuvo integrada por el personal administrativo y docentes de una institución educativa del nivel secundario del distrito de Tacabamba. Se consideró a los 45 trabajadores nombrados y contratados.

- Criterios de inclusión

  Se incluyó al personal administrativo y docentes de una institución educativa del nivel secundario del distrito de Tacabamba.

- Criterios de exclusión

  Se excluyó a padres y alumnos de una institución educativa del nivel secundario del distrito de Tacabamba.

3.3.2 Muestra

La gran parte de las investigaciones se realizaron con muestras, con la excepción de algunos estudios que consideran la totalidad de la población de la empresa u organización, a fin de evitar la especulación de que existen perjuicios o de que no se tiene en cuenta la opinión de cualquiera de los miembros (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Asimismo, el tamaño de la muestra del estudio puede garantizar a los investigadores que son el resultado de diferencias aleatorias dentro de una comunidad de interés (Umair, 2018). Por lo tanto, se tomó una muestra del personal administrativo y docentes que se encuentran involucrados directamente con la gestión por procesos.

3.3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis señala quién será medido, en otras palabras, los participantes o los casos a los que finalmente aplicaremos el instrumento de medición; en tal sentido, es el que, al final, constituye o produce los datos o la información que deben examinarse mediante procedimientos estadísticos. Son con frecuencia los mismos, pero no siempre (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En este sentido la unidad de análisis para la presente investigación fueron el personal administrativo y docentes de una institución educativa del nivel secundario del distrito de Tacabamba.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación son ciertos procesos determinados utilizados en ciertos campos científicos para obtener información que es objeto de investigación. Asimismo, se define a la técnica de recolección de datos como un instrumento que es parte de una técnica de recopilación de datos. Se puede dar en forma de guía, manual, aparato, prueba, cuestionario o test. Por otro lado, la técnica que se uso es la encuesta y se define como un método mediante el cual se utilizó un instrumento conformado por preguntas o reactivos para recopilar datos e información de una muestra determinada de la población (Sánchez et al., 2018). Además, una encuesta es un instrumento que se utiliza mediante una herramienta llamada

cuestionario, que se dirige solo a la ciudadanía y provee información acerca de sus opiniones, percepciones o conductas. La encuesta puede arrojar resultados cualitativos o cuantitativos y se enfoca en preguntas predeterminadas con una secuencia lógica y un sistema de respuesta escalonada (López & Fachelli, 2015, como se citó en Arias & Covinos, 2021). Por otro lado, el instrumento es una herramienta indispensable para la recopilación de información en el trabajo de campo. Los datos empíricos son fundamentales en el enfoque cuantitativo, que se obtienen a través de la aplicación de varios instrumentos. Esto quiere decir que su construcción debe llevarse a cabo de forma sistemática, controlada y basándose en teorías (Cahuas, 2019). El instrumento que se aplicó en la investigación fue el cuestionario, que consiste en el acopio sistemático de la información, con el fin de predecir determinados aspectos de la conducta de la población en cuestión (Sukamolson, 2007, como se citó en Calderon, 2022). Además, es un instrumento que puede ser utilizado en estudios experimentales como no experimentales y en todas las etapas de la investigación (Arias, 2020; Mattsson & Andersson, 2019; Merino-Soto, 2023).

El presente trabajo de investigación se ha empleado la escala Likert, considerada como un mecanismo para recopilar información, las entradas representan las variables identificadas por el entrevistador y las respuestas son requeridas según la secuencia en la cual los investigados ejecutan las actividades (Reyes et al., 2018). Los resultados del cuestionario corresponderán a la siguiente numeración: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5.

Para la aplicación del instrumento es importante la confirmación o verificación por expertos en el tema (Allan, 2020, como se citó en Calderon, 2022). Es por lo que, la validez del contenido del instrumento de la variable gestión por procesos se realizó a través de expertos en gestión pública, quienes dictaminarán su aplicación, esta investigación fue validada por 3 profesionales quienes aprobarán el instrumento.

La confiabilidad es la medida en la cual una herramienta produce

resultados coherentes y consistentes en una muestra (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Además, involucra las cualidades de la estabilidad, de la consistencia, de la exactitud de los datos e instrumentos, y de las técnicas de la investigación (Sánchez et al., 2018). Del mismo es llamada como la escala psicométrica que tiene relación con el margen de error o grado de consistencia de los valores conseguidos, generando así la medición y la evaluación del cuestionario (Manterola et al., 2018). Por otro lado, es el grado en el que un instrumento ofrece resultados adecuados en la muestra; puede determinarse por: formas paralelas o alternativas, medida de estabilidad, consistencia interna y mitades partidas (Arispe et al., 2020). Por este motivo, se utilizará el programa estadístico de IBM SPSS Statistics 26.

3.5 Procedimientos

Para realizar este trabajo de investigación se realizó coordinaciones con el director, indicando el propósito de la investigación, se pidió autorización para obtener los datos, en el que se aplicó el cuestionario al personal administrativo y docentes de manera presencial, tomando en consideración la explicación de la importancia de la participación de los encuestados en el trabajo de estudio y la contribución esperada de su participación frente a los problemas identificados.

3.6 Métodos de análisis de datos

El estudio se diseñó sobre la base de una encuesta realizada al equipo de investigación. El investigador fue el encargado de la utilización de los cuestionarios; donde se llevó a cabo la investigación, tomando en consideración la estructura indicada en la escala ordinal, la información que se obtendrá de fuentes usando instrumentos de recolección de datos se combinó a un programa informático de Excel con las intersecciones necesarias con ellos, tomando en cuenta las variables y clasificando desde el porcentaje de precisión más alto hasta el más bajo, así como las estadísticas para uno u otro indicador, los datos que se presentarán como información tabular o gráfica, merecen una interpretación precisa.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se centró en el uso de fuentes confiables basadas en la autoría científica mientras se recopilan fuentes de datos objetivas, así como el uso de sitios web virtuales, textos oficiales y fiables respetando los principios institucionales y la fiabilidad de los datos. Asimismo, se tendrá en cuenta la originalidad, que se define con la consistencia científica que se obtiene al buscar información como primera fuente y como parte del proceso de investigación, es decir, no se realizará ningún manejo o manipulación de los datos. También, se respetarán las autorías de las fuentes y/o citas que vayan aparecer en el contenido. La forma de cita se realizará siguiendo la séptima edición de las Normas APA.

Para garantizar una calidad ética, esta investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta los principios éticos establecidos por la Universidad César Vallejo, como son:

- Principio de autonomía: antes de decir si participa o no, el participante puede formular cualquier pregunta que considere necesaria para aclarar sus preocupaciones. En caso de que no quisiera continuar, una vez haya aceptado, puede hacerlo. Esto significa que la participación será voluntaria.
- Principio de No maleficencia: informar a los participantes que no hay riesgos o daños de participar en la investigación. Sin embargo, si hay cualquier pregunta que le puede causar incomodidad, sería libre de responderlas o no.
- Principio de beneficencia: los participantes serán informados de que los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución cuando se culmine la investigación. Ningún beneficio económico ni de otro tipo será recibido por dicho estudio.
- Principio de justicia: la información recopilada será de manera anónima y no se podrá identificar a los participantes. Se garantizará la absoluta confidencialidad de la información facilitada por los participantes y no se utilizará para ningún otro fin distinto de la investigación. Los datos

recopilados quedarán bajo la custodia del investigador y después de cierto tiempo se eliminarán.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la Gestión por Procesos en una I.E. P. Tacabamba

Variable Gestión Por Procesos

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,2%	2,2	2,2
Regular	5	11,1%	11,1	13,3
Bueno	39	86,7%	86,7	100,0
Total	**45**	**100,0%**	**100,0**	

La tabla evidencia que de los colaboradores encuestados de una Institución Educativa el 86,7% considera que el nivel de gestión por procesos es bueno y el 11.1% es regular a diferencia del 2.2% que está en el baremo bajo.

Tabla 2

Nivel de las Dimensiones de la Variable Gestión por procesos

	D1 Planificar		D2 Hacer		D3 Verificar		D4 Actuar	
Baremos	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
Bajo	1	2,2%	2	4,4%	2	4,4%	1	2,2%
Regular	5	11,1%	14	31,1%	15	33,3%	16	35,6%
Bueno	39	86,7%	29	64,4%	28	62,2%	28	62,2%
Total	**45**	**100,0%**	**45**	**100,0%**	**45**	**100,0%**	**45**	**100,0%**

Respecto a la valoración de las dimensiones de la gestión por procesos el 86,7% reconoce que planificar es buena, un 11,1% es regular y 2,2% en bajo; asimismo la dimensión hacer es de acuerdo con el 64,4% buena, 31.1% en regular y baja según el 4,4%; la dimensión verificar es considera buena para un 62,2%, 33,3% nivel regular y bajo para el 4,4%; y finalmente la dimensión actuar es el 62,2% % buena,

y regular el 35,6%; esto porque el personal tiene conocimiento sobre los procesos adecuados de la gestión administrativa, la estructura organizacional, se trabaja en equipo, se muestra liderazgo y se realizan controles continuos hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, sin embargo la parte de los resultados de regular y malo se debe generar una propuesta de mejora continua para que estos resultados permanezcan en el tiempo y siempre se mantenga la valla alta.

Tabla 3

Nivel de la variable Calidad Educativa

Variable Calidad Educativa

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,2	2,2	2,2
Regular	6	13,3	13,3	15,6
Bueno	38	84,4	84,4	100,0
Total	**45**	**100,0**	**100,0**	

La tabla 3 nos induce a poder afirmar que la calidad educativa es buena a un 84,4% de acuerdo a lo indicado por los encuestados de una Institución educativa en Tacabamba, de la misma manera se pudo encontrar resultados a nivel regular de 13,3% y a nivel bajo del 2,2% lo que estos últimos nos indican que se puede hacer algunas propuestas de mejora continua sobre la calidad educativa tomando en cuenta la gestión por procesos.

Tabla 4

Nivel de la Dimensión Eficacia

Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,2	2,2	2,2
Regular	12	26,7	26,7	28,9
Bueno	32	71,1	71,1	100,0
Total	**45**	**100,0**	**100,0**	

La tabla descriptiva 4 evidencia que la dimensión eficacia para los colaboradores de una Institución Educativa en Tacabamba es buena al 71,1%, regular a un 26,7 % y baja a un 2,2%.

Tabla 5

Nivel de la Dimensión eficiencia

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,2	2,2	2,2
Regular	20	44,4	44,4	46,7
Bueno	24	53,3	53,3	100,0
Total	**45**	**100,0**	**100,0**	

Los resultados de la tabla 5 señalan que un 53,3% de los encuestados opinaron que es buena la eficacia en la calidad educativa dentro de una Institución Educativa en Tacabamba, a diferencia de un cercano 44,4% de regular y 2,2% de bajo sobre esta dimensión.

Tabla 6

Nivel de la dimensión Relevancia

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,2	2,2	2,2
Regular	3	6,7	6,7	8,9
Bueno	41	91,1	91,1	100,0
Total	**45**	**100,0**	**100,0**	

En la tabla anterior se infiere que un 91,1% de los encuestados opinaron que es buena la relevancia en la calidad educativa dentro de una Institución Educativa en Tacabamba, a diferencia de un lejano 6,7% de regular y 2,2% de bajo sobre esta dimensión.

Tabla 7

Nivel de la Dimensión Pertinencia

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,2	2,2	2,2
Regular	11	24,4	24,4	26,7
Bueno	33	73,3	73,3	100,0
Total	**45**	**100,0**	**100,0**	

Por su parte la tabla 7, nos ayuda a identificar de acuerdo a lo resultados encontrados que un 73,3% del total indican que tiene pertinencia la calidad educativa, un 24,4% que es regular y solo el 2,2% que es baja, por lo que se podría con estos resultados a nivel de la pertinencia plantear algunas mejoras en el proceso de calidad educativa.

Tabla 8

Nivel de la Dimensión Equidad

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,2	2,2	2,2
Regular	4	8,9	8,9	11,1
Bueno	40	88,9	88,9	100,0
Total	**45**	**100,0**	**100,0**	

Finalmente, la dimensión equidad de la variable calidad educativa nos presenta como resultados que el 88,9% están en el nivel buena, a diferencia de un muy alejado nivel regular de 8.9% y un mínimo 2m2% en el nivel bajo.

Resultados descriptivos de cada Variable de estudio

Tabla 9

Resultados descriptivos de la variable Gestión por procesos

	Dimensión Planificar	Dimensión Hacer	Dimensión Verificar	Dimensión Actuar	Variable Gestión Por Procesos
N	45	45	45	45	45
Media	2,84	2,60	2,58	2,60	2,84
Moda	3	3	3	3	3
Desviación	,424	,580	,583	,539	,424
Varianza	,180	,336	,340	,291	,180
Máximo	3	3	3	3	3

Los resultados de la tabla 10 presentan una serie de datos descriptivos para la variable gestión por procesos que ayudaron a la toma de decisiones por parte del investigador.

Tabla 10

Resultados descriptivos de la variable Calidad Educativa

	Dim1 Eficacia	Dim2 Eficiencia	Dim3 Relevancia	Dim4 Pertinencia	Dim5 Equidad	Variable Calidad Educativa
N	45	45	45	45	45	45
Media	2,69	2,51	2,89	2,71	2,87	2,82
Moda	3	3	3	3	3	3
Desviación	,514	,549	,383	,506	,405	,442
Varianza	,265	,301	,146	,256	,164	,195
Máximo	3	3	3	3	3	3

Los resultados de la tabla 10 presentan una serie de datos descriptivos para la variable calidad educativa que ayudaron a la toma de decisiones por parte del investigador.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a lo planteado en el objetivo específico 1, se pudo señalar como parte de la investigación realizar un Diagnóstico a la situación actual de la gestión por procesos y la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba, lográndose encontrar en la tabla de acuerdo a los colaboradores encuestados un 86,7% en el nivel bueno, un 11.1% es regular y 2.2% bajo, resultados que coincide parcialmente con lo indicado por Mori et al. (2022) El objetivo de su trabajo de investigación es el análisis del nivel de gestión por procesos en una Unidad de Gestión Educativa Local. Utilizó una investigación básica, con enfoque cuantitativo, con descripción simple, no experimental. Concluyó que, según los empleados, la gestión por procesos es regular, lo que significa que la organización está en proceso de implementar una nueva gestión.

Lo que a su vez coincide de manera directa con lo expresado por Hermosa & Vizcaíno (2019) en su tesis donde planteó determinar un método para la articulación de las funciones sustantivas por medio de la gestión por procesos para mejorar las actividades académicas, de investigación y de vinculación a fin que sean más eficaces y eficientes, para que haya una gestión integral y un direccionamiento único para el desarrollo institucional. Llegó a la conclusión que, la gestión de procesos favorece directamente a la efectividad de las tareas y medios de la Universidad.

Por su parte, se coincide parcialmente por lo indicado en sus resultados con lo señalado por Sobolewska (2020) que llevó a cabo un estudio descriptivo simple, de tipo no experimental. El objetivo es mostrar las interdependencias entre las organizaciones con estructura de red y las organizaciones gestionadas por procesos que se asocian con la orientación tradicional y una flexibilidad relativamente baja. Como resultado, las empresas modernas, orientadas a procesos, casi intuitivas y evolutivas tienden a orientarse hacia los procesos y el conocimiento, lo cual les convierte en socios colaborativos para las organizaciones en red de la misma manera con Stjepić et al. (2020) quienes realizaron un trabajo no experimental, descriptivo simple. El primer objetivo es presentar una descripción general de la literatura disponible sobre el vínculo entre la transformación digital y la gestión de procesos comerciales y el segundo

objetivo de este estudio es establecer un marco teórico sobre el papel de la gestión de procesos de negocio en la transformación digital que pueda servir como guía para futuras investigaciones, así como una guía para la práctica cuando se lleven a cabo iniciativas de transformación digital. No obstante, los resultados indican que es necesario realizar una mayor investigación y un mejor entendimiento de la práctica.

En cuanto a la variable calidad educativa se logró encontrar como resultados que prevalece el nivel buena a un 84,4% de acuerdo a lo indicado por los encuestados de una Institución educativa en Tacabamba, de la misma manera se pudo encontrar resultados a nivel regular de 13,3% y a nivel bajo del 2,2% lo que estos últimos nos indican que se puede hacer algunas propuestas de mejora continua sobre la calidad educativa tomando en cuenta la gestión por procesos, lo expresado coincide con Adalid (2019) utilizó el ciclo de Deming para poner en práctica un modelo de gestión por procesos en una institución educativa, el objetivo es explicar un método que debe seguirse para la implementación de este sistema de gestión según ISO 9001 2015, en su enfoque hacia las empresas de servicio, tal como una institución educativa. Concluye que, ambas no son excluyentes mutuamente, sino que se complementan buscando el mejoramiento de la gestión por procesos, la calidad del servicio para padres y estudiantes en una institución educativa, y su influencia en su entorno social.

Por su parte, los resultados coinciden dentro del ámbito educativo con lo señalado por Salimbeni (2019) en su trabajo elaborado en Argentina, tiene como objetivo identificar la diferencia en la gestión por procesos entre los entornos público y privado, y sus principales factores de éxito para la aplicación en la administración pública. Desarrolla su labor científica en los campos de la economía y ciencias empresariales; asimismo, tuvo una etapa cualitativa y otra cuantitativa; finalmente se validaron los factores claves establecidos en el sistema de administración pública, tales como una fuerte financiación, una formación adecuada y la disponibilidad de recursos humanos internos y expertos en la materia y por Huapaya (2019) que llevó a cabo un estudio descriptivo simple, de tipo no experimental. El objetivo es analizar la gestión de procesos que permiten el mejoramiento de la calidad de la educación en el Perú. Concluyó que la gestión

de procesos de las instituciones educativas en el Perú puede considerarse una implementación reciente, lo que significa una sustitución del paradigma en este modelo, que exige esfuerzos para implementar actividades de formación en el sector educativo, para iniciar definitivamente los cambios propuestos.

En relación al objetivo específico 2, diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba, se logró plantear algunas propuestas de mejora dentro del campo educativo asociado a la gestión por procesos que es una metodología que se enfoca en mejorar la eficiencia y la eficacia de una organización a través de la comprensión, diseño, optimización y control de los procesos clave que la componen. A su vez, la teoría de Deming, también conocida como el Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), que es una herramienta poderosa para mejorar continuamente esos procesos. Aquí tienes una propuesta para implementar la gestión por procesos utilizando la teoría de Deming y esto asociado a la calidad educativa implica aplicar los principios y enfoques de la gestión por procesos para mejorar la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos educativos. Aquí te presento cómo se puede relacionar cada paso de la implementación de la gestión por procesos con la calidad educativa: Compromiso con la calidad educativa: Al igual que en la Administración Pública, es crucial que los líderes educativos, como directores de escuelas o instituciones educativas, muestren un compromiso sólido con la calidad educativa y estén dispuestos a respaldar la implementación de la gestión por procesos. Identificación de procesos clave en la educación: Los procesos educativos abarcan una amplia gama de actividades, como la planificación curricular, la enseñanza en el aula, la evaluación del rendimiento estudiantil, la retroalimentación a los alumnos y la mejora de los planes de estudio. Identificar los procesos clave es fundamental para centrar los esfuerzos de mejora. Formación y capacitación docente: Proporcionar formación y capacitación a los docentes sobre la gestión por procesos y cómo aplicarla en el contexto educativo. Esto les permitirá entender cómo mejorar sus prácticas pedagógicas y cómo participar activamente en la mejora continua de la calidad educativa. Análisis y diseño de procesos educativos: Analizar en detalle los procesos educativos identificados, evaluar su efectividad y

eficiencia y diseñar mejoras para alcanzar los objetivos educativos establecidos. Establecimiento de indicadores educativos: Definir indicadores de calidad educativa que permitan medir el progreso y el rendimiento de los estudiantes, la eficacia de los docentes y la efectividad de los planes de estudio. Estos indicadores pueden incluir tasas de graduación, resultados de exámenes, niveles de satisfacción estudiantil, entre otros. Implementación y seguimiento de mejoras: Implementar las mejoras diseñadas en los procesos educativos y realizar un seguimiento constante del progreso a través de los indicadores establecidos. Esto permitirá identificar áreas que necesitan ajustes y enfoque adicional. Participación de estudiantes y padres: Involucrar a los estudiantes y a los padres en el proceso educativo y en la identificación de oportunidades de mejora. La retroalimentación de los principales actores involucrados en la educación puede ser valiosa para adaptar las estrategias pedagógicas y mejorar la calidad del aprendizaje. Comunicación y transparencia: Comunicar de manera transparente los avances y resultados de las mejoras implementadas. Esto permitirá que los involucrados en la educación comprendan los cambios y se sientan parte del proceso de mejora y Enfoque en la mejora continua: Al igual que en la Administración Pública, aplicar el Ciclo PDCA de Deming en la gestión educativa de forma iterativa, para mantener un enfoque constante en la mejora de la calidad educativa.

Todo lo anterior se relaciona de manera directa con lo indicado por Flores & Núñez (2021) quienes utilizaron un enfoque cualitativo, el objetivo es explicar en qué consiste la gestión por procesos dentro del marco de la Modernización de la Gestión Pública. Concluyó que, este modelo requiere mucho tiempo y es efectivo, pero las instituciones no lo utilizan de acuerdo con el reglamento actual, lo que deja un vacío. La gestión por procesos es gradual y su aplicación en el estado está en proceso; y teniendo la necesidad de modernizar los procesos para introducir nuevos y mejores sistemas que impacten en la calidad del servicio se han vuelto cada vez más importantes.

Por otro lado, también fueron respaldados por lo indicado por Osorio (2022) cuyo propósito de su investigación es establecer la incidencia de la gestión por procesos sobre la modernización del estado en un programa social de un ente público. Empleó un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, con diseño

experimental y transversal. Concluyó que, se ha encontrado que hay correlación entre la gestión por procesos y la modernización del estado en la institución. El resultado es una respuesta a las acciones realizadas por la entidad pública, como parte del proceso de mejora, buscando implementar la política de modernización y gestión necesaria, y Jara (2021) quien indico como propósito de su investigación es establecer las características de un modelo de gestión de procesos para mejorar la calidad de los servicios para los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Sapillica. Utilizó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo – propositivo, no experimental. Concluyó que, la propuesta tuvo dos ejes: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y la gestión de procesos, ayuda a la mejora de la calidad de servicio en la entidad.

Lo respaldo a lo indicado en la propuesta Sobolewska (2020) que llevó a cabo un estudio descriptivo simple, de tipo no experimental. El objetivo es mostrar las interdependencias entre las organizaciones con estructura de red y las organizaciones gestionadas por procesos que se asocian con la orientación tradicional y una flexibilidad relativamente baja. Como resultado, las empresas modernas, orientadas a procesos, casi intuitivas y evolutivas tienden a orientarse hacia los procesos y el conocimiento, lo cual les convierte en socios colaborativos para las organizaciones en red y Salazar et al. (2020) utilizaron un método cuantitativo de tipo no experimental. El objetivo es establecer en qué medida los procesos de gestión influyen en la gestión de los órganos de gobierno. Concluye que, la introducción de la gestión de procesos en los establecimientos públicos genera un impulso hacia la transformación del establecimiento, interrelacionando sus procesos con el consentimiento para el desarrollo eficiente de productos y/o servicios con eficiencia hacia los grupos de interés que son los ciudadanos.

Finalmente, el objetivo específico 3, que es validar un modelo gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba; se puede indicar que la propuesta del modelo de gestión por procesos para la calidad educativa que utilizo el modelo Deming y la aplicación de la gestión por procesos en la educación puede tener un impacto significativo en la calidad del aprendizaje y en la formación de los estudiantes. Al centrarse en la mejora continua y la eficiencia de los procesos educativos, las

instituciones educativas pueden ofrecer una educación de mayor calidad que preparará a los estudiantes de manera más efectiva para enfrentar los desafíos futuros. Lo que puede ser altamente beneficiosa para mejorar la eficiencia, la calidad de los servicios y la satisfacción de los estudiantes en una Institución educativa.

VI. CONCLUSIONES

1. La propuesta de un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba se realizó tomando en cuenta la teoría de Deming, la Política Públicas educativas orientada a la calidad educativa.

2. El diagnostico situación de la gestión por procesos fue un 86,7% en el nivel bueno, un 11.1% es regular y 2.2% bajo y la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba y sobre la calidad educativa se encontró que prevalece el nivel bueno a un 84,4% el nivel regular de 13,3% y el nivel bajo del 2,2%

3. El diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba se base el esquema de la teoría de Deming (Planificación, ejecución, verificación y acción) todas estas en orientación a la gestión pública y la calidad educativa.

4. Se logro validar el modelo de la gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba con especialista en gestión pública.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de la institución educativa Víctor Antonio Herrera Delgado del distrito de Tacabamba seguir evaluando el aprendizaje de los estudiantes e implementar planes de mejora para elevar la calidad educativa en la institución educativa Víctor Antonio Herrera Delgado, con la participación activa de todo el personal docente.

2. Se recomienda al director de la institución educativa Víctor Antonio Herrera Delgado del distrito de Tacabamba continuar promoviendo una educación inclusiva; realizando un seguimiento continuo para evaluar los avances y realizar ajustes que sean necesarios para la atención adecuada de la diversidad escolar.

3. Se recomienda al director de la institución educativa Víctor Antonio Herrera Delgado del distrito de Tacabamba continuar asignando roles y funciones a la comunidad educativa, orientados hacia la mejora continua que permitan lograr los objetivos institucionales.

4. Se recomienda al director de la institución educativa Víctor Antonio Herrera Delgado del distrito de Tacabamba seguir implementando planes de mejora acorde al contexto y necesidades de la institución educativa, que constituyan un apoyo pedagógico para que el Proyecto Curricular Institucional sea coherente, diversificado y orientador de los procesos pedagógicos.

VIII. PROPUESTA

- Gestión por Procesos con la Teoría de Deming
- Gestión de Inclusión de persona con Habilidades Diferentes y discapacidad

- Políticas Educativa Nacionales
- PEN, PER y PEL
- Plan Anual de Trabajo
- Proyecto Educativo Institucional
- Proyecto Curricular Institucional
- Reglamento Interno
- Ley General de Educación N° 28044
- Reglamento de la Ley N°28044
- Decreto Supremo N° 007-2021-MIMP Política
- Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030.

- Lineamiento de la Política Educativa
- Currículo Nacional
- Plan Estratégico Sectorial de Educación.
- Evaluación Censal de Estudiantes (ECE).
- Inclusión Social: MIDIS, CONADIS

MARCO LEGAL

MARCO METODOLOGICO

FUNDAMENTO TEORICO

4 Acción (Act)

3 Verificación (Check)

2 Ejecución (Do)

1 Planificación (Plan)

Gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.

Proceso efectivo

Gestión pública

Compromiso de la alta dirección

Identificación de procesos clave

Formación y capacitación

Análisis y diseño de procesos

Establecimiento de indicadores de rendimiento

Implementación y seguimiento

Mejora continua

Orientación al Campo Educativo

- Compromiso con la calidad educativa
- Identificación de procesos clave en la educación
- Formación y capacitación docente
- Análisis y diseño de procesos
- Establecimiento de indicadores educativos
- Implementación y seguimiento de mejoras
- Participación de estudiantes y padres
- Enfoque en la mejora continua
- Inclusión de estudiantes con Habilidades diferentes.
- Enfoque para inclusión estudiantil por discapacidad

GESTIÓN POR PROCESOS EN EL CAMPO EDUCATIVO TOMANDO EN CUENTA LINEAMIENTOS DE POLITICAS PUBLICAS EDUCATIVAS

Presupuesto requerido para la implementación de Propuesta de Mejora: Gestión por procesos con la Teoría de Deming en una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.		
Nº	**DESCRIPCIÓN**	**COSTO POR AÑO**
1	Identificación de procesos clave en la educación (consultor externo)	S/ 2,000.00
2	Formación y capacitación docente (ponente por ejecución de 5 talleres)	S/ 5,000.00
3	Análisis y diseño de procesos educativos (consultor externo)	S/ 2,000.00
4	Establecimiento de indicadores educativos (consultor externo)	S/ 2,000.00
5	Implementación y seguimiento de mejoras (consultor externo)	S/ 2,000.00
6	Participación de estudiantes y padres (3 charlas de retroalimentación)	S/ 3,000.00
7	Comunicación y transparencia (informe de avances y resultados)	S/ 2,000.00
8	Enfoque en la mejora continua (consultor externo)	S/ 2,000.00
9	Adquisición de bienes (laptop, proyector, materiales de escritorio)	S/ 5,000.00
TOTAL		**S/ 25,000.00**

Para la validación de la propuesta del proceso de gestión por resultados se utilizó la ficha de validación, realizado a especialistas en gestión pública, el cual se obtuvo una calificación favorable para realizar la propuesta en aras de mejorar la calidad educativa, en la evaluación de consideró originalidad, propuestas, componentes y aptitud.

Seguidamente se detalla los expertos validadores el cual consignaron la propuesta apta para su aplicación. Sin antes mencionar que toda entidad puede regirse mediante directivas internas que ayuden a regular sus procesos.

Validador	
Idrogo Vásquez Fanny del Rocío	Excelente
Rivera Requejo Wilmer Omar	Excelente
Fernández Miranda Tattiana Katerine	Excelente

Las disposiciones establecidas en la presente propuesta son de aplicación y de cumplimiento por el personal docente y directivo de la Institución Educativa de Tacabamba provincia de Chota, (ver anexo Nº 4).

REFERENCIAS

Adalid Ruiz, P. (2019). *La gestión por procesos en la mejora continua de centros educativos.* http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=11510

Adamay, E., & Teixeira, E. (2018).*The quality of education in times of new National Curriculum Parameters. Rev. Bras. Enferm. [en línea]. Manaus: Education and teaching in nursing, Vol. 71, n° 4, pp.1485-1486 ISSN 1984-0446.* https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672018001001485&script=sci_arttext

Aguilera, M. J. (2019). *Propuesta de reestructuración administrativa basada en la gestión por procesos caso Sistemas Automáticos de Identificación S.A de C.V.* http://hdl.handle.net/11317/1733

Alarcón Barrero, R., & Sánchez Vignaul, B. S. (2018). *Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento.* https://www.researchgate.net/publication/329487362_ARTICULO_ORIGINAL_Aproximacion_a_la_gestion_de_procesos_en_la_administracion_publica_local_en_Cuba_analisis_conceptual_y_procedimiento_Approach_to_Processes_Management_in_Local_Public_Administration_i

Álvarez García, J. (2019). *Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. Int J Environ Res Public Health [en línea]. Estados Unidos: National*

Library of Medicine, vol. 16, no. 20, pp. 1-17. [consulta: 03 noviembre 2020]. Doi: 10.3390/ijerph16203942. https://www.mdpi.com/1660-4601/16/20/3942

Anexia Consultoría. (2021). *La importancia de la gestión por procesos en las normas ISO.* https://consultoria.anexia.es/blog/la-importancia-de-la-gestion-por-procesos-en-las-normas-iso

Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración.* http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.* https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260

Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Berjarano, M. A., Lozada de Bonilla , O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. A. (2020). *La investigación cientifica.* https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20CIENT%c3%8dFICA.pdf

Barrios Hernández, K., Contreras Salinas, J., & Olivero Vega, E. (2019). *La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional.* doi:10.4067/S0718-07642019000200103

Bernal Álava, Á. F., Lucas Vidal, M. M., Lucas Vidal, R. M., Alcívar, E. J., San Andrés Laz, E. M., & Muñoz Chavarría, G. Y. (2018). *Elementos sustanciales para la evaluación de la calidad en la educación.* doi:10.17993/DideInnEdu.2018.42

Bustamante, M. J. (2023). D*igital platforms as common goods or economic goods? Constructing the worth of a nascent agricultural data platform. Technological Forecasting and Social Chang*e, 192. Scopus. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122549

Cahuas Orellana, J. (2019). *Dominio para diseñar instrumentos de colecta de datos y capacidad para elaborar la tesis de grado de maestría.* https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/181/161

Calderon Ruiz, J. I. (2022). E*strategias de mejora continua para la ejecución presupuestal de una unidad ejecutora de Lambayeque*. https://hdl.handle.net/20.500.12692/92921

Castillo Mayanga, M. C. (2021). M*ejora de gestión por procesos para el cumplimiento de objetivos institucionales del Programa Nacional de Bien*es Incautados de Perú . https://hdl.handle.net/20.500.12692/77952

Cieza Mostacero, S. E., & González Castro, J. B. (2021). *Implementation of process management in the sales management of a metal-mechanic company [Implementación de la Gestión por Procesos en la Gestión de* Ventas de una Empresa Metalmecánica]. doi:10.54808/CICIC2022.01.13

Daza Suárez, S. K. (2021). *Estrategias para el pensamiento crítico, según el enfoque metacognitivo de* John Flavell, en Estudiantes Universitarios. doi:10.5281/zenodo.5660330

Diaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros , M. J., Tito Cárdenas, J. V., & Diaz Tito, L. P. (2022). *Educational quality and philosophical considerations in a pandemic context COVID-19 [Calidad educativa y consideraciones filosóficas en un contexto de pandemia COVID-19].* doi:10.52080/rvgluz.27.7.22

Enríquez de Salamanca Ros, F., Troyano Jiménez, J. A., & Romero Moreno, L. M. (2019). *Using a business process management system to model dynamic teaching methods.* doi:10.1016/j.jsis.2018.07.002

Estrada Blanco, D., & De la Nuez Hernández, D. (2022). G*estión del proceso de restauración en el Hotel Islazul Pinar del Río*. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869115006

Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). G*estión por Procesos para la Administración Pública.* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf?v=1643415901

Euro Quality Consulting. (2022). L*a importancia de la Gestión por Procesos.* http://eqssa.com/gestion-procesos-implementacion-automatizacion/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20permite,del%20funcionamiento%20de%20la%20misma.

Flores Vásquez, S. P., & Núñez Lira, L. A. (2021). *Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú*. doi:10.47422/ac.v2i3.52

Gabryelczyk, R., & Roztocki, N. (2018). *Business process management success framework for transition economies.* doi:10.1080/10580530.2018.1477299

Ghiță, A., & Dină, E. (2019). *Process policies and strategies to ensure strong sustainability of quality management in education. Section Education and Educational Research.* https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED603464.pdf

González González, A., Leal Rodríguez, L., Martínez Caballero, D., & Morales Fonte, D. (2019). *Herramientas para la gestión por procesos.* https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003

Gonzales, I. (2017). *Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico.* Revista Cuad. Adm. [en línea]. Colombia: Cuadernos de

Administración, vol. 33, n° 57, pp. 37-47. ISSN 0120-4645. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452017000100036&script=sci_abstract&tlng=en.

Gošnik, D. (2019). *Core Business Process Management and Company Performance.* doi:10.26493/1854-4231.14.59-86

Hermosa Roblez, Y. G., & Vizcaíno, J. J. (2019). *Gestión por Procesos para la Articulación de las Funciones Sustantivas en la Universidad Tecnológica Israel.* https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1983

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta.* https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2020/09/metodologia-de-la-investigacion-las.html

Huapaya Capcha, Y. A. (2019). *Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú.* doi:10.35381/r.k.v4i8.277

Huirse Huarsaya, A. (2022). *Calidad educativa y trabajo colegiado en los docentes de secundaria de una institución educativa pública de Sicuani.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/97215

Huerta Benites, F. R., & Huerta Robles, S. F. (2022). *Gestión por Procesos en el Sector Público.* doi:http://www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/Libros/LIBRO--IEE-CF-Gestion-Procesos-Publicos.pdf?fbclid=IwAR0hhVofrR7-5RDwCsvPTDdas3PpW8So3F14DTu13gMQck0nlo4BqxwKo7I

ISO. (2018). *Quality management — Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success.* http://parsetraining.com/wp-content/uploads/2018/07/ISO-9004-2018.pdf

International Organization for Standardization. (2018). *Nuevas normas ISO es una iniciativa de escuela europea de excelencia.* https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/02/iso-90042018-mejora-aprendizaje-e-innovacion-en-las-organizaciones/

Jara Carhuapoma, N. R. (2021). *Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de SapillicaPiura.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/68557

Ifeoma, A., & Patience, O. (2019). *Management Strategies for Improving the Functionality of Tertiary Education in Nigeria.* https://eric.ed.gov/?q=strategy+management+in+education+&ft=on&ff1=dtySince_2019&id=EJ1222707

López, H., Viera, D., Bassante, V., & Gallegos, L. (2021). *La gestión por procesos y flujo de los procesos administrativos universitarios desde una perspectiva teórica.* http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view/17346/219219285100

Majo Marrufo, H. R., Gonzales Sánchez, A., Mancarella Valladares, G. M., Mercado Marrufo, C. E., & Tello Aguilar, C. P. (2022). *Incidencia de la gestión directiva en la calidad educativa en tiempos de pandemia por el COVID-19.* https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/504/1000

Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). *Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica.* doi:10.4067/S0716-10182018000600680

Mattsson, L.-G., & Andersson, P. (2019). *Private-public interaction in public service innovation processes- business model challenges for a start-up EdTech firm. Journal of Business & Industrial Marketing,* 34(5), 1106-1118. https://doi.org/10.1108/JBIM-10-2018-0297

Merino-Soto, C. (2023). A*iken's V Coefficient: Differences in Content Validity Judgments. MHSalud, 20(1).* Scopus. https://doi.org/10.15359/mhs.20-1.3

Mejía Rodríguez, D. L., & Mejía Leguía, E. J. (2021). *Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales.* doi:10.15359/ree.25-3.38

Miranda, S. (2016). *The directive management: a concept derived from the understandings of principals and coordinators at public schools in Bogota. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.* 58 7 (13), 562-589. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774672016 00 0200562

Monarca, H. (2018). *Calidad de la Educación en Iberoamérica: Discursos, políticas y prácticas.* Obtenido de http://hdl.handle.net/10486/684152

Mori Apuela, D. F., Flores Saavedra, R., Torres Manrique, J. I., & Pizango Taricuarima, F. (2022). *Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022.* doi:10.37811/cl_rcm.v6i4.2889

Nyulásziová, M., & Paľová, D. (2020). I*mplementing a decision support system in the transport process management of a small Slovak transport company.* doi:10.7341/20201613

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa.*

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Oliva Gamarra, J. J. (2020). *Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacion*al. https://hdl.handle.net/20.500.12692/50376

Osorio Muñoz, M. A. (2022). Gestión por procesos en la Modernización del Estado en un Programa Social de una Entidad Pública, Lima 2022. https://hdl.handle.net/20.500.12692/98107

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la gestión pública.* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS_N__123-2018-PCM.pdf?v=1546552624

Ramírez Villacorta, M. Y. (2020). *Gestión pedagógica y calidad educativa en una Institución.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/47898

Ramos Castro, G., Hernández Nariño, A., Bolaños Ruiz, O., & Almeida Campos, S. (s.f.). *Formulación del mapa de procesos de una Universidad Médica, requisito para la acreditación institucional.* Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00170.pdf

Reyes Cruz, J. L., Garzón Castrillón, M. A., & Tapia Sánchez, B. (2018). *Diseño y validación de una escala tipo Likert para establecer carasterísticas emprendedoras.* http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000200135&lng=en&nrm=iso

Reyes Yarasca, L. M. (2021). *Gestión Escolar y la calidad educativa de la Institución Educativa de la Ugel 05 San juan de Lurigancho, 2021.* Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/70746

Ríos Pozo, S. (2017). *Modelo de Gestión por Procesos en las Instituciones Educativas en el Perú.* https://es.scribd.com/document/355579752/Infografia-de-Gestion-Por-Procesos-sineace#

Rico, A. (2016). *Education management: toward optimization of teacher training in higher education in Colombia. Sophia.* 12 (1), 55-70. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322016000100005&lng=es&tlng=en

Rodríguez Balza, M. Y., Machado Torrealba, W. S., & Villamarin Oliveros, A. J. (2019). *Muestreo para el control de calidad en el proceso de elaboración de envases metálicos para alimentos.* doi:10.22201/fi.25940732e.2019.20n2.017

Rosas Bruno, M. C. (2021). *Gestión educativa y calidad educativa en la institución educativa Nº 1237 Ate, 2021.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/67516

Salazar Sánchez, A., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Diaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2020). *La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales.* http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708

Salimbeni, S. (2019). *Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público.* doi:10.31095/podium.2019.35.5

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.*

https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf

Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Documento orientador: Lineamientos para la implementación de la administración pública en el marco del d.s. n° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública.* https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf

Sefer, A., Nurdan, B., & Senem, S. (2017). *An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Niğde Omer Halisdemir Universities' Department of Education Students. Universal Journal of Educational Research* 5 (11), 2056-2065. https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1159724.pdf

Sobolewska, O. (2020). *Knowledge-oriented business process management as a catalyst to the existence of network organizations.* doi:10.7341/20201614

Straková, J., Pártlová, P., Dobrovič J., & Váchal J. (2018). *Situational Analysis and its role in the Process Of Strategic Business Management.* [Archivo PDF]. DOI: 10.17512/pjms.2018.18.1.26

Syahoera, A., Nik Muhammad, N., & Ridzwan, R. (2017). *Decision Characteristics 60 and Strategic Decision Process for Strategic Decision Output: A Conceptual Model. Journal of Advanced Research in Business and Management Studies* 6, Issue 1 (2017) 1-11.

Stjepić, A.-M., Ivančić, L., & Vugec, D. S. (2020). *Mastering digital transformation through business process management: Investigating alignments, goals, orchestration, and roles.* doi:10.7341/20201612

Sydle. (2023). *Gestión de procesos en la educación: entiende su importancia.* https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-procesos-en-la-educacion-626c2a0361423f655c608217

Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). S*tudent Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education. Educación y Educadores*. 21 (1), 9-26. https://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1

Tello Flores, E. R. (2022). *Gestión por procesos y calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/102178

Tonelli, M., & Cristoni, N. (2018) *Strategic Management and the Circular Economy.* Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315102641.

Umair Majid, M. (2018). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size.* doi:10.26685/urncst.16

Vu, M., & Chijioke, N. (2019) *Strategy Evaluation Process and Strategic Performance Nexus. CEEOL Business Management* 1/2019 pp 43-45. [Archivo PDF] https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=779031

ANEXOS

Tabla de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Modo de controlar, planear, organizar y dirigir las distintas tareas de trabajo de forma transversal y secuencial a las distintas dependencias de la institución, con el fin de contribuir con el objetivo de atender las expectativas y necesidades de la ciudadanía, así como a la realización de los propósitos de la institución (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).	La definición de la gestión por procesos conlleva un ejercicio complicado al interior de las instituciones públicas y especialmente en una institución educativa del nivel secundario, donde a pesar de que existe una política de gestión, el mapa de procesos no se ha elaborado y mucho menos existe una idea clara de las actividades y responsabilidades de cada actividad; en ese sentido, la variable de gestión por procesos, se operacionaliza teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: planificar, hacer, verificar y actuar.	• Planificar • Hacer • Verificar • Actuar	• Planificación escolar. • Cultura organizacional y clima institucional. • Gestión de la calidad educativa. • Gestión de las condiciones para el aprendizaje. • Fortalecimiento del desempeño docente. • Gestión del logro de los aprendizajes. • Gestión de la convivencia escolar y la participación. • Gestión del logro de los aprendizajes. • Gestión del capital humano. • Resultado de la evaluación institucional. • Eficacia de los planes de mejora. • Satisfacción del cliente interno y externo. • Gestión del riesgo y la preservación del ambiente. • Mantenimiento de la infraestructura y equipamiento.	• Siempre = 5 • Casi siempre = 4 • A veces = 3 • Casi nunca = 2 • Nunca = 1
Calidad educativa	La calidad educativa se	Definir la calidad educativa implica	• Eficacia • Eficiencia	• Equidad. • Relevancia.	• Siempre = 5

	conceptualiza teniendo en cuenta los pilares fundamentales: resultado, procesos e insumos. La calidad está intrínsecamente relacionada con el tema de la equidad y sus componentes principales son: calidad de diseño, calidad de procesos y calidad de resultados. Por lo tanto, la equidad en cuanto a la calidad estaría básicamente relacionada con la política educativa que se implanta a través del currículo, la implementación del currículo y los procesos de enseñanza, así como una evaluación que mide los resultados. (Monarca, 2018).	un ejercicio complejo en las instituciones educativas del nivel secundario, donde a pesar que se tiene el propósito de mejorar la condición educativa, no se puede lograr tener una educación de equidad y eficacia; en tal sentido, la variable de calidad educativa, se operacionaliza teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: eficacia, eficiencia, pertinencia, relevancia y equidad.	• Pertinencia • relevancia • Equidad.	• Pertinencia. • Eficacia. • Eficiencia	• Casi siempre = 4 • A veces = 3 • Casi nunca = 2 • Nunca = 1

Anexo 2. Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th>Problema</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Variables e indicadores</th></tr>
<tr>
<td>Problema principal
• ¿En qué medida una propuesta de gestión por procesos mejora la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba?</td>
<td>Objetivo principal
• Proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.</td>
<td rowspan="2">Hipótesis principal

• La investigación de tipo descriptiva propositiva no plantea hipótesis.</td>
<td rowspan="2">Variable 1: Gestión por procesos “De acuerdo al Decreto Supremo N° 123-2018-PCM” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018)
<table>
<tr><th>Dimensión</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Escala ordinal</th><th>Niveles y Rangos</th></tr>
<tr><td rowspan="3">• Planificar</td><td>• Planificación escolar.</td><td rowspan="3">5</td><td rowspan="12">Siempre: 5

Casi siempre :4

A veces: 3

Casi Nunca: 2

Nunca: 1</td><td rowspan="12">Bajo
[ ]

Regular
[ ]

Alto
[ ]</td></tr>
<tr><td>• Cultura organizacional y clima institucional.</td></tr>
<tr><td>• Gestión de la calidad educativa.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">• Hacer</td><td>• Gestión de las condiciones para el aprendizaje.</td><td rowspan="4">5</td></tr>
<tr><td>• Fortalecimiento del desempeño docente.</td></tr>
<tr><td>• Gestión del logro de los aprendizajes.
• Gestión de la</td></tr>
<tr><td>• convivencia escolar y la participación.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• Verificar</td><td>• Gestión del logro de los aprendizajes.</td><td rowspan="3">3</td></tr>
<tr><td>• Gestión del capital humano.</td></tr>
<tr><td>• Resultado de la evaluación institucional.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">• Actuar</td><td>• Eficacia de los planes de mejora.</td><td rowspan="4">5</td></tr>
<tr><td>• Satisfacción del cliente interno y externo.</td></tr>
<tr><td>• Gestión del riesgo y la preservación del ambiente.</td></tr>
<tr><td>• Mantenimiento de la infraestructura y equipamiento.</td></tr>
</table>
Variable 2: Calidad Educativa</td>
</tr>
<tr>
<td>Problemas específicos
• ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual de la gestión por procesos y la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba?
• ¿De qué manera el diseño de un modelo de gestión por procesos mejora la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba?
• ¿Cómo validar un modelo de la gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del Distrito de Tacabamba?</td>
<td>Objetivos específicos
• Diagnosticar la situación actual de la gestión por procesos y la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.
• Diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.
• Validar un modelo gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.</td>
</tr>
</table>

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
• Eficacia	• Eficacia.	4	Siempre: 5 Casi siempre :4 A veces: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1	Bajo [ ] Regular [ ] Alto [ ]
• Eficiencia	• Eficiencia	3		
• relevancia	• Relevancia.	4		
• Pertinencia	• Pertinencia.	3		
• Equidad	• Equidad.	4		

Anexo 3

Cuestionario sobre gestión por procesos

Estimado (a) docente y/o trabajador administrativo:

Espero su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta. El presente cuestionario tiene por objetivo, conocer su opinión sobre la gestión por procesos en una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba; por lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente; además, se le garantiza guardar la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Instrucciones:

El cuestionario cuenta con 18 preguntas, con 05 opciones cada una. Leer con atención cada pregunta y las alternativas a responder. Cada pregunta debe ser marcada con una (x) en la alternativa más cercana a la realidad de la institución educativa.

Respuesta	Número
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS							
DIMENSIÓN	**Nº**	**ÍTEM**	**Escala valorativa**				
			1	**2**	**3**	**4**	**5**
Planificar	01	Se cuenta con el Proyecto Educativo Institucional elaborado con la participación de la comunidad educativa (equipo directivo, docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia).					
	02	Se cuenta con el Proyecto Curricular Institucional que orienta los procesos pedagógicos a través de la diversificación curricular.					
	03	Se cuenta con el Plan Anual de Trabajo que establece actividades anuales en función a los compromisos de gestión escolar.					
	04	Se cuenta con Reglamento Interno que establece las funciones, derechos, sanciones y estímulos de los integrantes de la comunidad educativa.					
	05	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.					
Hacer	06	Se actualiza el Proyecto Educativo Institucional, considerando las características, demandas sociales, económico-productivas, lingüísticas, culturales, geográficas y medioambientales de todos los estudiantes, sus familias y comunidad.					
	07	La comunidad educativa asume roles y funciones y lo articula en acciones planificadas para mantener la visión común y la orientación hacia la mejora continua.					
	08	Se brinda apoyo para que las normas de convivencia se discutan, elaboren, aprueben y comuniquen cada año.					
	09	Se brinda apoyo pedagógico útil y pertinente para que el Proyecto Curricular Institucional sea coherente,					

		diversificado y orientador de los procesos pedagógicos					
	10	Se diseña planes de mejora pertinentes al contexto y necesidades de la IE a partir de un diagnóstico consistente.					
Verificar	11	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.					
	12	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.					
	13	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora					
Actuar	14	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua					
	15	Se han organizado e implementado acciones de limpieza y mantenimiento de los servicios básicos e infraestructura, garantizando espacios saludables					
	16	Se adoptan medidas de seguridad y/o gestión de riesgo de desastres en la IE.					
	17	Se han implementado mecanismos y procedimientos para la distribución y preservación de los bienes, materiales y recursos educativos.					
	18	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.					

Cuestionario sobre calidad educativa

Estimado (a) docente y/o trabajador administrativo:

Espero su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta. El presente cuestionario tiene por objetivo, conocer su opinión sobre la calidad educativa en una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba; por lo cual, es de suma importancia que lea con atención cada enunciado y valiéndose de su criterio y en honor a la verdad marque el puntaje según al que usted crea conveniente; además, se le garantiza guardar la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Instrucciones:

El cuestionario cuenta con 18 preguntas, con 05 opciones cada una. Leer con atención cada pregunta y las alternativas a responder. Cada pregunta debe ser marcada con una (x) en la alternativa más cercana a la realidad de la institución educativa.

Respuesta	Número
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA							
DIMENSIÓN	**Nº**	**ÍTEM**	**Escala valorativa**				
			1	**2**	**3**	**4**	**5**
Eficacia	01	La institución educativa está enfocada a brindar calidad educativa respondiendo a las expectativas de los estudiantes.					
	02	La institución educativa se involucra activamente en el logro de los objetivos planteados.					
	03	La institución educativa impulsa propuestas de competencias de acuerdo con las expectativas que se exigen en el entorno.					
	04	La institución educativa potencializa las estrategias de aprendizaje para una educación de calidad.					
Eficiencia	05	Se identifican las oportunidades necesarias para potenciar la acción institucional propuesta.					
	06	La institución educativa considera que el nivel logrado en los aprendizajes es el que se espera alcanzar.					
	07	La dirección adecúa el propósito de la organización a las necesidades de la comunidad educativa.					
Relevancia	08	La enseñanza es contextualizada.					
	09	Se forman las competencias necesarias para que los estudiantes se integren adecuadamente en la sociedad.					
	10	Se promueven aprendizajes significativos en los estudiantes.					
	11	Los docentes poseen las herramientas pedagógicas necesarias para transmitir los contenidos en clase.					
Pertinencia	12	La institución educativa promueve una educación inclusiva.					
	13	La institución educativa toma criterios para obtener resultados de los aprendizajes en la comunidad educativa.					

	14	A la institución educativa le interesa los conocimientos y habilidades adquiridos en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.					
Equidad	15	La institución educativa atiende a la diversidad escolar.					
	16	Las acciones educativas desarrolladas en la institución educativa alcanzan el logro de aprendizaje.					
	17	El proyecto educativo institucional de su institución educativa define con claridad lo que se desea alcanzar a largo plazo.					
	18	Se percibe disposición del trato equitativo de los docentes y personal administrativo en la institución educativa.					

Anexo 4

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD EDUCATIVA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE TACABAMBA.

Yo, **Idrogo Vásquez Fanny del Rocío**, identificada con DNI N° **43135860**, con Grado Académico de Maestro en Ciencias Mención: Administración y Gerencia Pública en la Universidad Nacional de Cajamarca, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001388520.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba, correspondiente a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamento Teórico, Marco Legal y Marco Metodológico, y corresponde a la tesis: "Gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

(JUICIO DE EXPERTOS)

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD EDUCATIVA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE TACABAMBA			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

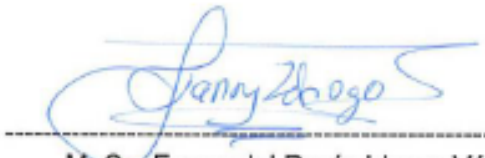
Es Pertinente.

OBSERVACIONES:_____

_____

Chota, 31 de julio de 2023.

M. Sc. Fanny del Rocío Idrogo Vásquez, Código de registro de SUNEDU N° 0001388520, con Centro de labores en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cargo: Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.



M. Sc. Fanny del Rocío Idrogo Vásquez
DNI 43135860
EXPERTO

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	**IDROGO VÁSQUEZ**
Nombres	**FANNY DEL ROCÍO**
Tipo de Documento de Identidad	**DNI**
Numero de Documento de Identidad	**43135860**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
Rector	**DÁVILA ROJAS ÁNGEL FRANCISCO**
Secretario General	**QUIÑONES ESPINOZA JORGE LUIS**
Director De La Escuela De Posgrado	**VILLEGAS CHÁVEZ HÉCTOR DIÓMEDES**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	**MAESTRO**
Denominación	**MAESTRO EN CIENCIAS MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**
Fecha de Expedición	**08/06/21**
Resolución/Acta	**0653-2021-UNC**
Diploma	**UNC 0007771**
Fecha Matrícula	**17/04/2015**
Fecha Egreso	**24/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023

SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 01/08/2023 10:10:42-0500

CÓDIGO VIRTUAL 0001388620

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD EDUCATIVA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE TACABAMBA.

Yo, **Wilmer Omar Rivera Requejo**, identificado con DNI N° 45334956, con Grado Académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001389168.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba, correspondiente a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamento Teórico, Marco Legal y Marco Metodológico, y corresponde a la tesis: "Gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

(JUICIO DE EXPERTOS)

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD EDUCATIVA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE TACABAMBA			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
97%	96%	98%	98%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Es Pertinente.

OBSERVACIONES:_____

_____

Chota, 31 de julio de 2023.

Mg. Wilmer Omar Rivera Requejo, Código de registro de SUNEDU N° 0001389168, con Centro de labores en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cargo: Tesorero.

Mg. Wilmer Omar Rivera Requejo
DNI 45334956
EXPERTO

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	**RIVERA REQUEJO**
Nombres	**WILMER OMAR**
Tipo de Documento de Identidad	**DNI**
Numero de Documento de Identidad	**45334956**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	**UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector	**LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General	**SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director	**PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	**MAESTRO**
Denominación	**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición	**11/06/18**
Resolución/Acta	**0177-2018-UCV**
Diploma	**052-036794**
Fecha Matrícula	**13/10/2016**
Fecha Egreso	**04/04/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023

SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 01/08/2023 16:22:17-0500

CÓDIGO VIRTUAL 0001388168

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD EDUCATIVA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE TACABAMBA.

Yo, **Tattiana Katerine Fernández Miranda**, identificada con DNI N° **46907174**, con Grado Académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001390862.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba, correspondiente a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fundamento Teórico, Marco Legal y Marco Metodológico, y corresponde a la tesis: "Gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD EDUCATIVA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE TACABAMBA			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Es pertinente.

OBSERVACIONES:_____

_____

Chota, 31 de julio de 2023.

Mg. Tattiana Katerine Fernández Miranda, Código de registro de SUNEDU N° 0001390862, con Centro de labores en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cargo: Docente contratado.

Mg. Tattiana Katerine Fernández Miranda
DNI 46907174
EXPERTO

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	**FERNANDEZ MIRANDA**
Nombres	**TATTIANA KATERINE**
Tipo de Documento de Identidad	**DNI**
Numero de Documento de Identidad	**46907174**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	**UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector	**LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General	**SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director	**PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	**MAESTRO**
Denominación	**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición	**28/12/18**
Resolución/Acta	**0451-2018-UCV**
Diploma	**052-051641**
Fecha Matrícula	**22/04/2017**
Fecha Egreso	**12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2023

CÓDIGO VIRTUAL 0001390882

SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2023 18:14:24-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Planificar / ítems	Claridad[1]				Coherencia[2]				Relevancia[3]				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cuenta con el Proyecto Educativo Institucional elaborado con la participación de la comunidad educativa (equipo directivo, docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia).				X				X				X	
02	Se cuenta con el Proyecto Curricular Institucional que orienta los procesos pedagógicos a través de la diversificación curricular.				X				X				X	
03	Se cuenta con el Plan Anual de Trabajo que establece actividades anuales en función a los compromisos de gestión escolar.				X				X				X	
04	Se cuenta con Reglamento Interno que establece las funciones, derechos, sanciones y estímulos de los integrantes de la comunidad educativa.				X				X				X	
05	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.				X				X				X	
Nº	**Hacer / ítems**													
01	Se actualiza el Proyecto Educativo Institucional, considerando las características, demandas sociales, económico-productivas, lingüísticas, culturales, geográficas y medioambientales de todos los estudiantes, sus familias y comunidad.				X				X				X	
02	La comunidad educativa asume roles y funciones y lo articula en acciones planificadas para mantener la visión común y la orientación hacia la mejora continua.				X				X				X	
03	Se brinda apoyo para que las normas de convivencia se discutan, elaboren, aprueben y comuniquen cada año.				X				X				X	
04	Se brinda apoyo pedagógico útil y pertinente para que el Proyecto Curricular Institucional sea coherente, diversificado y orientador de los procesos pedagógicos				X				X				X	
05	Se diseña planes de mejora pertinentes al contexto y necesidades de la IE a partir de un diagnóstico consistente.				X				X				X	
Nº	**Verificar / ítems**													
01	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.				X				X				X	
02	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.				X				X				X	
03	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora				X				X				X	
Nº	**Actuar / ítems**													
01	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua				X				X				X	
02	Se han organizado e implementado acciones de limpieza y mantenimiento de los servicios básicos e infraestructura, garantizando espacios saludables.				X				X				X	
03	Se adoptan medidas de seguridad y/o gestión de riesgo de desastres en la IE.				X				X				X	
04	Se han implementado mecanismos y procedimientos para la distribución y preservación de los bienes, materiales y recursos educativos.				X				X				X	
05	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.				X				X				X	

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Vásquez Ruiz Alejandro **DNI: 17824300**

Especialidad del validador (a): Dr. en Administración

Cajamarca, 10 de julio de 2023

[1]**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
[2]**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
[3]**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Eficacia / ítems	Claridad[1]				Coherencia[2]				Relevancia[3]				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución educativa está enfocada a brindar calidad educativa respondiendo a las expectativas de los estudiantes.				X				X				X	
02	La institución educativa se involucra activamente en el logro de los objetivos planteados.				X				X				X	
03	La institución educativa impulsa propuestas de competencias de acuerdo con las expectativas que se exigen en el entorno.				X				X				X	
04	La institución educativa potencializa las estrategias de aprendizaje para una educación de calidad.				X				X				X	
Nº	**Eficiencia / ítems**													
01	Se identifican las oportunidades necesarias para potenciar la acción institucional propuesta.				X				X				X	
02	La institución educativa considera que el nivel logrado en los aprendizajes es el que se espera alcanzar.				X				X				X	
03	La dirección adecúa el propósito de la organización a las necesidades de la comunidad educativa.				X				X				X	
Nº	**Relevancia / ítems**													
01	La enseñanza es contextualizada.				X				X				X	
02	Se forman las competencias necesarias para que los estudiantes se integren adecuadamente en la sociedad.				X				X				X	
03	Se promueven aprendizajes significativos en los estudiantes.				X				X				X	
04	Los docentes poseen las herramientas pedagógicas necesarias para transmitir los contenidos en clase.				X				X				X	
Nº	**Pertinencia / ítems**													
01	La institución educativa promueve una educación inclusiva.				X				X				X	
02	La institución educativa toma criterios para obtener resultados de los aprendizajes en la comunidad educativa.				X				X				X	
03	A la institución educativa le interesa los conocimientos y habilidades adquiridos en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.				X				X				X	
Nº	**Equidad / ítems**													
01	La institución educativa atiende a la diversidad escolar.				X				X				X	
02	Las acciones educativas desarrolladas en la institución educativa alcanzan el logro de aprendizaje.				X				X				X	
03	El proyecto educativo institucional de su institución educativa define con claridad lo que se desea alcanzar a largo plazo.				X				X				X	
04	Se percibe disposición del trato equitativo de los docentes y personal administrativo en la institución educativa.				X				X				X	

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Vásquez Ruiz Alejandro **DNI: 17824300**

Especialidad del validador (a): Dr. en Administración

Cajamarca, 10 de julio de 2023

[1]**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
[2]**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
[3]**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	**VASQUEZ RUIZ**
Nombres	**ALEJANDRO**
Tipo de Documento de Identidad	**DNI**
Numero de Documento de Identidad	**17824300**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector	**ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES**
Secretaro General	**STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Director De Escuela	**FEDERICO GONZALES VEINTIMILLA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	**DOCTOR**
Denominación	**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**
Fecha de Expedición	**26/06/15**
Resolución/Acta	**CU.367-2015/UNT**
Diploma	**A01453293**
Fecha Matrícula	**Sin información (*****)**
Fecha Egreso	**Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Julio de 2023

CÓDIGO VIRTUAL 0001384126

SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 12/07/2023 09:49:53-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Planificar / ítems	Claridad[1]				Coherencia[2]				Relevancia[3]				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cuenta con el Proyecto Educativo Institucional elaborado con la participación de la comunidad educativa (equipo directivo, docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia).				X				X				X	
02	Se cuenta con el Proyecto Curricular Institucional que orienta los procesos pedagógicos a través de la diversificación curricular.				X				X				X	
03	Se cuenta con el Plan Anual de Trabajo que establece actividades anuales en función a los compromisos de gestión escolar.				X				X				X	
04	Se cuenta con Reglamento Interno que establece las funciones, derechos, sanciones y estímulos de los integrantes de la comunidad educativa.				X				X				X	
05	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.				X				X				X	
Nº	**Hacer / ítems**													
01	Se actualiza el Proyecto Educativo Institucional, considerando las características, demandas sociales, económico-productivas, lingüísticas, culturales, geográficas y medioambientales de todos los estudiantes, sus familias y comunidad.				X				X				X	
02	La comunidad educativa asume roles y funciones y lo articula en acciones planificadas para mantener la visión común y la orientación hacia la mejora continua.				X				X				X	
03	Se brinda apoyo para que las normas de convivencia se discutan, elaboren, aprueben y comuniquen cada año.				X				X				X	
04	Se brinda apoyo pedagógico útil y pertinente para que el Proyecto Curricular Institucional sea coherente, diversificado y orientador de los procesos pedagógicos				X				X				X	
05	Se diseña planes de mejora pertinentes al contexto y necesidades de la IE a partir de un diagnóstico consistente.				X				X				X	
Nº	**Verificar / ítems**													
01	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.				X				X				X	
02	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.				X				X				X	
03	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora				X				X				X	
Nº	**Actuar / ítems**													
01	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua				X				X				X	
02	Se han organizado e implementado acciones de limpieza y mantenimiento de los servicios básicos e infraestructura, garantizando espacios saludables.				X				X				X	
03	Se adoptan medidas de seguridad y/o gestión de riesgo de desastres en la IE.				X				X				X	
04	Se han implementado mecanismos y procedimientos para la distribución y preservación de los bienes, materiales y recursos educativos.				X				X				X	
05	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.				X				X				X	

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pajares Arana Marco Antonio **DNI: 17874210**

Especialidad del validador (a): Dr. en Ciencias Económicas

Cajamarca, 10 de julio de 2023

[1]**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
[2]**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
[3]**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Eficacia / ítems	Claridad[1]				Coherencia[2]				Relevancia[3]				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución educativa está enfocada a brindar calidad educativa respondiendo a las expectativas de los estudiantes.				X				X				X	
02	La institución educativa se involucra activamente en el logro de los objetivos planteados.				X				X				X	
03	La institución educativa impulsa propuestas de competencias de acuerdo con las expectativas que se exigen en el entorno.				X				X				X	
04	La institución educativa potencializa las estrategias de aprendizaje para una educación de calidad.				X				X				X	
Nº	**Eficiencia / ítems**													
01	Se identifican las oportunidades necesarias para potenciar la acción institucional propuesta.				X				X				X	
02	La institución educativa considera que el nivel logrado en los aprendizajes es el que se espera alcanzar.				X				X				X	
03	La dirección adecúa el propósito de la organización a las necesidades de la comunidad educativa.				X				X				X	
Nº	**Relevancia / ítems**													
01	La enseñanza es contextualizada.				X				X				X	
02	Se forman las competencias necesarias para que los estudiantes se integren adecuadamente en la sociedad.				X				X				X	
03	Se promueven aprendizajes significativos en los estudiantes.				X				X				X	
04	Los docentes poseen las herramientas pedagógicas necesarias para transmitir los contenidos en clase.				X				X				X	
Nº	**Pertinencia / ítems**													
01	La institución educativa promueve una educación inclusiva.				X				X				X	
02	La institución educativa toma criterios para obtener resultados de los aprendizajes en la comunidad educativa.				X				X				X	
03	A la institución educativa le interesa los conocimientos y habilidades adquiridos en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.				X				X				X	
Nº	**Equidad / ítems**													
01	La institución educativa atiende a la diversidad escolar.				X				X				X	
02	Las acciones educativas desarrolladas en la institución educativa alcanzan el logro de aprendizaje.				X				X				X	
03	El proyecto educativo institucional de su institución educativa define con claridad lo que se desea alcanzar a largo plazo.				X				X				X	
04	Se percibe disposición del trato equitativo de los docentes y personal administrativo en la institución educativa.				X				X				X	

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pajares Arana Marco Antonio **DNI: 17874210**

Especialidad del validador (a): Dr. en Ciencias Económicas

Cajamarca, 10 de julio de 2023

[1]**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
[2]**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
[3]**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	**PAJARES ARANA**
Nombres	**MARCO ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad	**DNI**
Numero de Documento de Identidad	**17874210**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
Rector	**MONTOYA MESTANZA ANGELMIRO**
Secretario General	**RODRÍGUEZ LESCANO VICTOR ELÍ**
Director De La Escuela De Post Grado	**PAREDES OLIVA VALENTÍN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	**DOCTOR**
Denominación	**DOCTOR EN CIENCIAS MENCION: CIENCIAS ECONOMICAS**
Fecha de Expedición	**12/09/17**
Resolución/Acta	**1801-2017-UNC**
Diploma	**UNC 0005647**
Fecha Matrícula	**04/04/2008**
Fecha Egreso	**21/06/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Julio de 2023

SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 12/07/2023 09:08:55-0500

CÓDIGO VIRTUAL 0001384157

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Planificar / ítems	Claridad[1]				Coherencia[2]				Relevancia[3]				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cuenta con el Proyecto Educativo Institucional elaborado con la participación de la comunidad educativa (equipo directivo, docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia).				X				X				X	
02	Se cuenta con el Proyecto Curricular Institucional que orienta los procesos pedagógicos a través de la diversificación curricular.				X				X				X	
03	Se cuenta con el Plan Anual de Trabajo que establece actividades anuales en función a los compromisos de gestión escolar.				X				X				X	
04	Se cuenta con Reglamento Interno que establece las funciones, derechos, sanciones y estímulos de los integrantes de la comunidad educativa.				X				X				X	
05	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.				X				X				X	
Nº	**Hacer / ítems**													
01	Se actualiza el Proyecto Educativo Institucional, considerando las características, demandas sociales, económico-productivas, lingüísticas, culturales, geográficas y medioambientales de todos los estudiantes, sus familias y comunidad.				X				X				X	
02	La comunidad educativa asume roles y funciones y lo articula en acciones planificadas para mantener la visión común y la orientación hacia la mejora continua.				X				X				X	
03	Se brinda apoyo para que las normas de convivencia se discutan, elaboren, aprueben y comuniquen cada año.				X				X				X	
04	Se brinda apoyo pedagógico útil y pertinente para que el Proyecto Curricular Institucional sea coherente, diversificado y orientador de los procesos pedagógicos				X				X				X	
05	Se diseña planes de mejora pertinentes al contexto y necesidades de la IE a partir de un diagnóstico consistente.				X				X				X	
Nº	**Verificar / ítems**													
01	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.				X				X				X	
02	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.				X				X				X	
03	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora				X				X				X	
Nº	**Actuar / ítems**													
01	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua				X				X				X	
02	Se han organizado e implementado acciones de limpieza y mantenimiento de los servicios básicos e infraestructura, garantizando espacios saludables.				X				X				X	
03	Se adoptan medidas de seguridad y/o gestión de riesgo de desastres en la IE.				X				X				X	
04	Se han implementado mecanismos y procedimientos para la distribución y preservación de los bienes, materiales y recursos educativos.				X				X				X	
05	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.				X				X				X	

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Jéssica Dery Grau Zelada **DNI:** 40516108

Especialidad del validador (a): Mg. en Gestión Pública

Cajamarca, 10 de julio de 2023

[1]**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
[2]**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
[3]**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante
40516108

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Eficacia / ítems	Claridad[1]				Coherencia[2]				Relevancia[3]				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución educativa está enfocada a brindar calidad educativa respondiendo a las expectativas de los estudiantes.				X				X				X	
02	La institución educativa se involucra activamente en el logro de los objetivos planteados.				X				X				X	
03	La institución educativa impulsa propuestas de competencias de acuerdo con las expectativas que se exigen en el entorno.				X				X				X	
04	La institución educativa potencializa las estrategias de aprendizaje para una educación de calidad.				X				X				X	
Nº	**Eficiencia / ítems**													
01	Se identifican las oportunidades necesarias para potenciar la acción institucional propuesta.				X				X				X	
02	La institución educativa considera que el nivel logrado en los aprendizajes es el que se espera alcanzar.				X				X				X	
03	La dirección adecúa el propósito de la organización a las necesidades de la comunidad educativa.				X				X				X	
Nº	**Relevancia / ítems**													
01	La enseñanza es contextualizada.				X				X				X	
02	Se forman las competencias necesarias para que los estudiantes se integren adecuadamente en la sociedad.				X				X				X	
03	Se promueven aprendizajes significativos en los estudiantes.				X				X				X	
04	Los docentes poseen las herramientas pedagógicas necesarias para transmitir los contenidos en clase.				X				X				X	
Nº	**Pertinencia / ítems**													
01	La institución educativa promueve una educación inclusiva.				X				X				X	
02	La institución educativa toma criterios para obtener resultados de los aprendizajes en la comunidad educativa.				X				X				X	
03	A la institución educativa le interesa los conocimientos y habilidades adquiridos en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.				X				X				X	
Nº	**Equidad / ítems**													
01	La institución educativa atiende a la diversidad escolar.				X				X				X	
02	Las acciones educativas desarrolladas en la institución educativa alcanzan el logro de aprendizaje.				X				X				X	
03	El proyecto educativo institucional de su institución educativa define con claridad lo que se desea alcanzar a largo plazo.				X				X				X	
04	Se percibe disposición del trato equitativo de los docentes y personal administrativo en la institución educativa.				X				X				X	

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Jéssica Dery Grau Zelada **DNI:** 40516108

Especialidad del validador (a): Mg. en Gestión Pública

Cajamarca, 10 de julio de 2023

[1]**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
[2]**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
[3]**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

---

Firma del experto informante

40516108

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	**GRAU ZELADA**
Nombres	**JESSICA DERY**
Tipo de Documento de Identidad	**DNI**
Numero de Documento de Identidad	**40516108**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	**UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector	**LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General	**SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director	**PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	**MAESTRO**
Denominación	**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición	**11/05/18**
Resolución/Acta	**0124-2018-UCV**
Diploma	**052-033866**
Fecha Matrícula	**29/12/2013**
Fecha Egreso	**03/07/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023

SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 01/08/2023 22:02:35-0500

CÓDIGO VIRTUAL 0001388672

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 6

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad

Según Bautista-Díaz et al. (2022) opinan respecto al atributo de confiabilidad, que debe entenderse como la consistencia con la que los indicadores de una prueba producen resultados semejantes independientemente de quién o cómo se aplique. Por ello que Bonett, D.G., Wright, T.A. (2015, como se citó en Lisawadi et al., 2019) señalan que el coeficiente más adecuado es el alfa de Cronbach, a través de la evaluación de los valores muestrales puede determinarse el intervalo de fiabilidad.

Alfha de Gestión por Procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	18

Nota. La evaluación de los instrumentos para recolección de datos obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.961 siendo considerado como de consistencia buena.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	73,5333	114,982	,698	,959
VAR00002	73,5111	114,756	,715	,959
VAR00003	73,3333	116,682	,696	,959
VAR00004	73,2444	119,962	,471	,962
VAR00005	73,7111	113,528	,798	,958
VAR00006	73,8222	113,513	,689	,959
VAR00007	73,8444	115,180	,763	,958
VAR00008	73,7778	111,313	,802	,958
VAR00009	73,9111	109,628	,859	,957
VAR00010	74,0000	111,636	,837	,957
VAR00011	73,9778	112,386	,756	,958

VAR00012	73,8222	113,922	,740	,959
VAR00013	73,7111	114,165	,791	,958
VAR00014	74,1556	110,225	,824	,957
VAR00015	73,6000	116,291	,642	,960
VAR00016	73,8667	113,027	,753	,958
VAR00017	73,9556	113,271	,805	,958
VAR00018	73,7333	115,018	,739	,959

Alfha de Calidad Educativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	18

Nota. La evaluación de los instrumentos para recolección de datos obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.975 siendo considerado como de consistencia buena.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00019	74,1333	134,845	,838	,973
VAR00020	74,3111	129,901	,888	,973
VAR00021	74,2667	134,018	,846	,973
VAR00022	74,2667	133,745	,860	,973
VAR00023	74,4667	132,118	,879	,973
VAR00024	74,4444	131,889	,856	,973
VAR00025	74,2667	133,927	,881	,973
VAR00026	74,2000	139,118	,729	,975
VAR00027	74,2000	136,118	,806	,974
VAR00028	73,9778	138,749	,839	,974
VAR00029	74,3778	138,786	,672	,975
VAR00030	74,0222	137,386	,725	,975
VAR00031	74,2444	137,098	,758	,974
VAR00032	74,0667	135,609	,825	,974
VAR00033	74,0222	135,704	,856	,973
VAR00034	74,2222	134,768	,855	,973
VAR00035	74,2222	134,177	,828	,973
VAR00036	74,1111	135,465	,802	,974

Anexo 7

INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"VÍCTOR ANTONIO HERRERA DELGADO"
Creada el 06 de noviembre de 1961
CÓDIGO MODULAR N° 0452904
TACABAMBA - CHOTA - CAJAMARCA
"Educando Ayer, Hoy y Siempre"

PERÚ Ministerio de Educación
DRE CAJAMARCA
UGEL CHOTA
Jornada Escolar COMPLETA — SECUNDARIA —

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tacabamba, 08 de junio del 2023.

AUTORIZACION

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "VÍCTOR ANTONIO HERRERA DELGADO", DEL DISTRITO DE TACABAMBA, PROVINCIA DE CHOTA, REGIÓN CAJAMARCA.

AUTORIZA:

A **BURGA CIEZA, Heiner Edilberto**, para que ejecute su trabajo de investigación en "Gestión por Procesos para la Calidad Educativa" en esta Institución Educativa "Víctor Antonio Herrera Delgado" - Tacabamba, en el presente año escolar 2023.

Se expide la presente autorización, al interesado para los fines que crea por conveniente.

Atentamente,

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHOTA
"VICTOR A. HERRERA DELGADO" TACABAMBA
GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN
DNI N° 27413965
DIRECTOR

Jr. Porvenir N° 332-Tacabamba Celular: 985802072 Correo electrónico: vhdtacabamba@gmail.com

Anexo 8

PROPUESTA DE MEJORA: Gestión de procesos con la Teoría de Deming

Objetivo general

- Contribuir a mejorar la gestión de procesos utilizando la Teoría de Deming una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.

Objetivos específicos

• Diseñar la arquitectura de gestión de procesos utilizando la Teoría de Deming una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba

• Establecer los indicadores de evaluación de la propuesta para mejorar la gestión de procesos.

• Proponer el manejo adecuado de la Teoría de Deming en la gestión por procesos.

Justificación:

La gestión por procesos es una metodología que se enfoca en mejorar la eficiencia y la eficacia de una organización a través de la comprensión, diseño, optimización y control de los procesos clave que la componen. A su vez, la teoría de Deming, también conocida como el Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), es una herramienta poderosa para mejorar continuamente esos procesos. Aquí tienes una propuesta para implementar la gestión por procesos utilizando la teoría de Deming:

Propuesta de Gestión por Procesos con la Teoría de Deming

1. **Planificación (Plan)**
    - Definir el objetivo: Identificar claramente el objetivo del proceso y su importancia dentro del contexto general de la organización.

- Identificar los clientes y sus necesidades: Comprender las expectativas y requerimientos de los clientes involucrados en el proceso.
- Mapeo del proceso: Documentar y visualizar el flujo del proceso, desde el inicio hasta la entrega del producto o servicio final.
- Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs): Definir métricas para medir el desempeño del proceso y su alineación con los objetivos establecidos.

2. **Ejecución (Do)**
    - Implementación del proceso: Poner en práctica el proceso de acuerdo con la planificación realizada, asegurándose de seguir los pasos y procedimientos definidos.
    - Recopilación de datos: Recolectar información sobre el rendimiento del proceso utilizando los KPIs establecidos.
    - Fomentar la mejora continua: Crear una cultura que promueva la participación activa de los empleados en la identificación de problemas y oportunidades de mejora.
3. **Verificación (Check)**
    - Análisis de datos: Evaluar los resultados obtenidos durante la ejecución del proceso y compararlos con los objetivos y KPIs establecidos.
    - Identificar desviaciones: Identificar las brechas entre el rendimiento real del proceso y los estándares establecidos.
    - Determinar causas raíz: Investigar las causas fundamentales de las desviaciones para evitar solamente abordar los síntomas.
4. **Acción (Act)**
    - Implementar acciones correctivas: Tomar medidas para corregir las causas raíz identificadas y mejorar el proceso en función de los hallazgos del análisis.
    - Realizar cambios: Modificar el proceso según las mejoras identificadas y asegurar que estas modificaciones se documenten adecuadamente.

- Monitoreo continuo: Continuar midiendo y evaluando el rendimiento del proceso para asegurar que las mejoras se mantengan y para identificar nuevas oportunidades de mejora.

La aplicación del Ciclo PDCA de Deming se realiza de manera iterativa, lo que significa que una vez que se completa el "Act", el proceso continúa con un nuevo ciclo, buscando mejoras constantes y continuas. Esta metodología ayuda a las organizaciones a adaptarse a cambios y desafíos constantes, asegurando que sus procesos se optimicen y sigan siendo eficientes y efectivos en el tiempo.

Esta propuesta a ser implementada en la gestión por procesos y la teoría de Deming en la Administración Pública puede ser altamente beneficiosa para mejorar la eficiencia, la calidad de los servicios y la satisfacción de los ciudadanos. Aquí hay algunos pasos clave para llevar a cabo esta implementación:

1. **Compromiso de la alta dirección:** El primer paso es asegurar el compromiso de la alta dirección y líderes clave en la Administración Pública. Es fundamental que los líderes reconozcan la importancia de la mejora continua y estén dispuestos a respaldar y apoyar activamente la implementación de la gestión por procesos.
2. **Identificación de procesos clave:** Identificar los procesos clave dentro de la Administración Pública que tengan un impacto significativo en la eficiencia y en la prestación de servicios a los ciudadanos. Estos pueden incluir procesos relacionados con la atención al ciudadano, la tramitación de solicitudes, la gestión de recursos humanos, entre otros.
3. **Formación y capacitación:** Brindar formación y capacitación a los empleados sobre los conceptos de gestión por procesos y la teoría de Deming. Es importante que todos los involucrados comprendan la metodología y estén capacitados para participar activamente en la mejora continua.
4. **Análisis y diseño de procesos:** Realizar un análisis detallado de los procesos identificados para comprender su flujo, identificar cuellos de botella

y áreas de mejora. Diseñar procesos más eficientes y efectivos, tomando en cuenta las necesidades de los ciudadanos y los resultados esperados.

5. **Establecimiento de indicadores de rendimiento:** Definir indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficiencia y efectividad de los procesos. Estos KPIs deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la Administración Pública y ser medibles y cuantificables.
6. **Implementación y seguimiento:** Implementar los nuevos procesos y sistemas de medición establecidos. Asegurar un seguimiento constante de los KPIs y los resultados obtenidos, para detectar áreas que requieran mejoras y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.
7. **Participación ciudadana:** Involucrar a los ciudadanos en el diseño y mejora de los procesos que los afectan directamente. La retroalimentación de los ciudadanos puede ser valiosa para identificar oportunidades de mejora y garantizar que los servicios públicos se ajusten a sus necesidades.
8. **Comunicación y transparencia:** Mantener una comunicación clara y transparente con los empleados y los ciudadanos sobre los cambios implementados y los resultados obtenidos. La transparencia es fundamental para generar confianza y legitimidad en el proceso de mejora.
9. **Mejora continua:** Aplicar el Ciclo PDCA de Deming de manera iterativa, asegurando que la mejora continua sea un enfoque constante en la Administración Pública.

Es importante tener en cuenta que la implementación de la gestión por procesos y la teoría de Deming en la Administración Pública puede requerir tiempo y esfuerzo, pero los beneficios a largo plazo en términos de eficiencia, calidad de servicios y satisfacción ciudadana hacen que valga la pena el proceso.

Finalmente, a ser asociado a la gestión por procesos con la calidad educativa implica aplicar los principios y enfoques de la gestión por procesos para mejorar la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos educativos. Aquí te presento cómo se puede relacionar cada paso de la implementación de la gestión por procesos con la calidad educativa:

1. **Compromiso con la calidad educativa:** Al igual que en la Administración Pública, es crucial que los líderes educativos, como directores de escuelas o instituciones educativas, muestren un compromiso sólido con la calidad educativa y estén dispuestos a respaldar la implementación de la gestión por procesos.
2. **Identificación de procesos clave en la educación:** Los procesos educativos abarcan una amplia gama de actividades, como la planificación curricular, la enseñanza en el aula, la evaluación del rendimiento estudiantil, la retroalimentación a los alumnos y la mejora de los planes de estudio. Identificar los procesos clave es fundamental para centrar los esfuerzos de mejora.
3. **Formación y capacitación docente:** Proporcionar formación y capacitación a los docentes sobre la gestión por procesos y cómo aplicarla en el contexto educativo. Esto les permitirá entender cómo mejorar sus prácticas pedagógicas y cómo participar activamente en la mejora continua de la calidad educativa.
4. **Análisis y diseño de procesos educativos:** Analizar en detalle los procesos educativos identificados, evaluar su efectividad y eficiencia y diseñar mejoras para alcanzar los objetivos educativos establecidos.
5. **Establecimiento de indicadores educativos:** Definir indicadores de calidad educativa que permitan medir el progreso y el rendimiento de los estudiantes, la eficacia de los docentes y la efectividad de los planes de estudio. Estos indicadores pueden incluir tasas de graduación, resultados de exámenes, niveles de satisfacción estudiantil, entre otros.
6. **Implementación y seguimiento de mejoras:** Implementar las mejoras diseñadas en los procesos educativos y realizar un seguimiento constante del progreso a través de los indicadores establecidos. Esto permitirá identificar áreas que necesitan ajustes y enfoque adicional.
7. **Participación de estudiantes y padres:** Involucrar a los estudiantes y a los padres en el proceso educativo y en la identificación de oportunidades de mejora. La retroalimentación de los principales actores involucrados en la educación puede ser valiosa para adaptar las estrategias pedagógicas y mejorar la calidad del aprendizaje.

8. **Comunicación y transparencia:** Comunicar de manera transparente los avances y resultados de las mejoras implementadas. Esto permitirá que los involucrados en la educación comprendan los cambios y se sientan parte del proceso de mejora.
9. **Enfoque en la mejora continua:** Al igual que en la Administración Pública, aplicar el Ciclo PDCA de Deming en la gestión educativa de forma iterativa, para mantener un enfoque constante en la mejora de la calidad educativa.

La aplicación de la gestión por procesos en la educación puede tener un impacto significativo en la calidad del aprendizaje y en la formación de los estudiantes. Al centrarse en la mejora continua y la eficiencia de los procesos educativos, las instituciones educativas pueden ofrecer una educación de mayor calidad que preparará a los estudiantes de manera más efectiva para enfrentar los desafíos futuros.

Finalmente a la propuesta, se propone incluir lo que indica La **"Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030",** es el marco orientador del Estado, el **marco normativo** que sustenta la PNMDD se basa en las disposiciones de la Constitución Política del Perú, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y las demás normas sectoriales vinculadas a las personas con discapacidad, así como, en el Decreto Supremo N° 029-2018-PCM que aprueba el Reglamento que regula las Políticas Nacionales, la Guía de Políticas Nacionales y sus modificatorias.

El **diagnóstico** de la PNMDD ha permitido determinar cómo problema público que requiere la intervención del Estado a la "Discriminación estructural hacia las personas con discapacidad", debido a las siguientes **causas**: 1) limitado acceso a servicios públicos que garanticen el ejercicio de derechos, 2) prejuicios y estereotipos en la sociedad hacia las personas con discapacidad, y 3) precaria institucionalidad pública en materia de discapacidad. A su vez, el problema público ocasiona los siguientes tres efectos: (i) la "Vulneración del derecho al ejercicio de

la ciudadanía", (ii) la "Vulnerabilidad económica" y (iii) la "Vulnerabilidad social" de las personas con discapacidad.

Considerando los retos que implica resolver el problema público y alcanzar la situación futura deseada, la Política plantea **7 objetivos prioritarios**, que permitirán orientar la intervención durante los próximos 10 años: 1) fortalecer la participación política y social de personas con discapacidad, 2) garantizar la participación de las personas con discapacidad, en edad de trabajar, en actividades económicas dependientes o independientes, 3) asegurar el acceso y cobertura de servicios integrales de salud para las personas con discapacidad., 4) garantizar que las personas con discapacidad desarrollen sus competencias en igualdad de oportunidades, a través del acceso, participación, aprendizaje y culminación oportuna, a lo largo de su trayectoria educativa en los diferentes niveles y modalidades, 5) promover actitudes sociales favorables hacia las personas con discapacidad, 6) asegurar condiciones de accesibilidad en el entorno para las personas con discapacidad, y 7) fortalecer la gestión pública en materia de discapacidad.

La **formulación** de la PNMDD fue liderada por el MIMP, a través del CONADIS, en coordinación con otros sectores del Poder Ejecutivo, el Poder Judicial, Fiscalía de la Nación, el Jurado Nacional de Elecciones y la Oficina Nacional de Procesos Electorales; así como, con los gobiernos regionales y locales, a través de sus OREDIS y OMAPED y **recoge las necesidades y expectativas** de las personas con discapacidad, sus familiares y organizaciones que las representan pues ha sido sometida a un proceso de consulta a nivel nacional; a través de espacios de diálogo, reuniones regionales de consulta, y foros consultivos virtuales para la presentación de aportes. Asimismo, fue prepublicada durante 30 días, periodo en el cual se realizaron (14) jornadas de difusión y (29) jornadas de recojo de aportes (una en cada región); contando con más de 1000 participantes.

Las personas con discapacidad representan aproximadamente el 10.3% de la población nacional (3 millones 209 mil 261 personas), de acuerdo con el sexo, las mujeres representan el grupo mayoritario con el 56.7%, y según el rango etario,

más del 40% tiene de 60 años a más. (Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda). Asimismo, en cuanto a la situación laboral, solo el 42.9% de las personas con discapacidad en edad de trabajar se encuentran ocupadas, el 22.7% aún no cuentan con un seguro de salud, solo el 62.4% de las alcanzan como máximo un nivel de educación secundaria, y el 22.8% se encuentra en condición de pobreza monetaria; finalmente, se advierte que el 61% de la población peruana percibe que las personas con discapacidad son el grupo con mayor discriminación.

La PNMDD considera como **situación futura deseada** que: “Al año 2030, en el Perú, la discriminación estructural hacia las personas con discapacidad se habrá reducido, permitiendo, así, que alcancen su desarrollo integral y ejerzan plenamente sus derechos en una sociedad inclusiva”

Este cambio se verá reflejado en la evolución de los siguientes indicadores:

a. El porcentaje de personas con discapacidad que se encuentran en pobreza monetaria se reducirá del 21.6% al 19.7%

b. El porcentaje de personas con discapacidad que no se atendieron en un centro de salud debido a un motivo que refleja exclusión o falta de oportunidades disminuirá del 15.6% al 10.1%.

c. El porcentaje de personas con discapacidad que culmina la educación básica se incrementará de 39.93% a un 48.23 %.

d. El porcentaje de personas con discapacidad en edad de trabajar que están ocupadas se incrementa de 43.1% a 47.2%.

e. El porcentaje de personas con discapacidad que declaran haber sentido algún tipo de discriminación se reducirá de un 16.5% al 11%.

Finalmente, la PNMDD propone el desarrollo de 09 instrumentos normativos y la provisión de 31 servicios.
En lo que respecta a los servicios, 17 corresponden a servicios existentes que se propone fortalecer, ampliando su cobertura o estableciendo determinados estándares de calidad; y 14 servicios nuevos que están vinculados principalmente con promover el ejercicio de la autonomía y vida independiente, la atención a las familias y eliminación de barreras del entorno y actitudinales.

Y, en lo concerniente a las propuestas normativas, se encuentran orientadas a promover la participación política, orientar el desarrollo de procesos de consulta para las personas con discapacidad, generar un sistema de protección para este grupo, establecer un marco regulatorio que proteja a las familias, asegurar que los programas sociales se implementen con perspectiva de discapacidad, establecer criterios técnicos para lograr la accesibilidad en las comunicaciones y promover una gestión de riesgo de desastres inclusiva.

Cabe señalar que las entidades del Estado responsables de los objetivos prioritarios, lineamientos y servicios de la PNMDD, están a cargo de la implementación de esta, conforme a su funciones y competencias, a través de los diferentes planes del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN).
El MIMP, como ente rector en la promoción y protección de los derechos de las personas adultas mayores, conduce la implementación de la PNMDD, para lo cual establecerá un mecanismo de coordinación multisectorial y un Plan de Trabajo para cumplir los hitos propuestos por cada sector.

Asimismo, el MIMP tiene a su cargo el seguimiento y evaluación de la PNMDD, de conformidad con las pautas metodológicas de CEPLAN en la materia. Para tal efecto, las entidades del Estado responsables del cumplimiento de los objetivos prioritarios y servicios de la PNMDD deben brindar oportunamente información al MIMP cuando lo requiera.

Por lo que, en todas las instituciones educativas del distrito de Tacabamba en caso se presente algún caso de alumnos con necesidades especiales, y las instituciones educativas no cuenten con las condiciones necesarias, el docente a cargo tiene la obligación de atender a los estudiantes con necesidades especiales teniendo en cuenta las limitaciones que puedan presentar, brindando una educación de calidad, es decir que la educación sea equitativa, en la cual se pueda garantizar la igualdad de oportunidades académicas.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "

Gestión por procesos para la calidad educativa de una institución pública del nivel secundario del distrito de Tacabamba.", cuyo autor es BURGA CIEZA HEINER EDILBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL **DNI:** 26697122 **ORCID:** 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 05-08-2023 11:15:43

Código documento Trilce: TRI - 0629643

INVESTIGA UCV