



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un  
centro de educación inicial, Trujillo 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Ingeniero Industrial**

**AUTORES:**

Jacobo Alcántara, Ingrid Lucero (orcid.org/0000-0002-1527-7788)

Vasquez Castillo, Jarecky del Piero (orcid.org/0000-0002-8762-2560)

**ASESOR:**

Dr. Benites Aliaga, Alex Antenor (orcid.org/0000-0002-9329-5949)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios, porque su bondad no tiene fin, nos permite sonreír ante todos nuestros logros que son resultado de su ayuda.

A nuestros padres y abuelos que siempre creyeron en nosotros. Gracias por su amor, por su sacrificio y por enseñarnos a nunca rendirnos ante los obstáculos de la vida.

## AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecemos a Dios nuestro creador, a nuestros padres y abuelos por su amor y motivación, porque siempre estuvieron en todo momento a lo largo de este sueño, de esta meta personal, así como lo están en cada logro que vamos cumpliendo a lo largo de nuestra vida.

A mi querida alma mater y a todas las personas que la conforman, les agradecemos de todo corazón. No podríamos haber llegado hasta aquí sin su apoyo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BENITES ALIAGA ALEX ANTENOR, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un centro de educación inicial, Trujillo 2023.", cuyos autores son VASQUEZ CASTILLO JARECKY DEL PIERO, JACOBO ALCANTARA INGRID LUCERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 Completa 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.

TRUJILLO, 27 de Diciembre del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| BENITES ALIAGA ALEX ANTENOR<br><b>DNI:</b> 41808609<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-9329-5949 | Firmado electrónicamente<br>por: ALBENITES el 27-12-<br>2023 16:46:49 |

Código documento Trilce: TRI - 0710000



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, JACOBO ALCANTARA INGRID LUCERO, VASQUEZ CASTILLO JARECKY DEL PIERO estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un centro de educación inicial, Trujillo 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| <b>Nombres y Apellidos</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| VASQUEZ CASTILLO JARECKY DEL PIERO<br><b>DNI:</b> 76474754<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-8762-2560 | Firmado electrónicamente por: DVASQUEZCA10 el 13-02-2024 11:37:29 |
| JACOBO ALCANTARA INGRID LUCERO<br><b>DNI:</b> 72558095<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-1527-7788     | Firmado electrónicamente por: IJACOBOAL13 el 13-02-2024 11:29:14  |

Código documento Trilce: INV - 1487005

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA .....   | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....  | iii  |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....                | iv   |
| Índice de contenidos .....                                  | v    |
| Índice de figuras .....                                     | vi   |
| Índice de tablas .....                                      | vii  |
| Resumen .....   | viii |
| Abstract .....  | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 10   |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                      | 14   |
| III. METODOLOGÍA.....                                       | 20   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación: .....                  | 20   |
| 3.2. Variables y operacionalización: .....                  | 21   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                    | 22   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: ..... | 22   |
| 3.5. Procedimientos: .....                                  | 24   |
| 3.6. Método de análisis de datos: .....                     | 25   |
| 3.7. Aspectos éticos: .....                                 | 25   |
| IV. RESULTADOS.....   | 26   |
| V. DISCUSIÓN.....   | 66   |
| VI. CONCLUSIONES.....                                       | 70   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                   | 71   |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....                            | 72   |
| ANEXOS .....  | 78   |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Diseño de investigación.....   | 20 |
| Figura 3. Diagrama de Ishikawa .....   | 27 |
| Figura 4. Pre datos por dimensiones de la satisfacción del cliente .....               | 30 |
| Figura 5: Pre prueba de satisfacción del cliente .....                                 | 31 |
| Figura 6. Mapa de procesos “Pequeñas Alegrías” .....                                   | 34 |
| Figura 7. Diagrama de flujo de Gestión de Enseñanza y Aprendizaje.....                 | 51 |
| Figura 9. Diagrama de flujo de gestión de Desarrollo y Planeamiento Institucional..... | 55 |
| Figura 9. Diagrama de flujo de gestión de matrícula .....                              | 59 |
| Figura 10. Post datos por dimensiones de la satisfacción del cliente.....              | 60 |
| Figura 11: Post prueba de satisfacción del cliente.....                                | 61 |
| Figura 12: Prueba de normalidad.....   | 61 |
| Figura 13: Prueba no paramétrica.....  | 62 |
| Figura 14: Análisis descriptivo de Calidad de la educación.....                        | 62 |
| Figura 15: Análisis descriptivo de servicio administrativo .....                       | 63 |
| Figura 16: Análisis descriptivo de atención al apoderado.....                          | 63 |
| Figura 17: Análisis descriptivo de ambiente de aprendizaje.....                        | 64 |
| Figura 18: Análisis descriptivo de método de enseñanza .....                           | 64 |
| Figura 19. Análisis de correlación.....  | 65 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Técnicas e instrumentos.....                                | 23 |
| Tabla 4. Matriz de priorización.....                                 | 28 |
| Tabla 5. Procesos de la IE. Pequeñas Alegrías.....                   | 29 |
| Tabla 6. Esquema de implementación gestión por procesos .....        | 32 |
| Tabla 7. Inventario de procesos en la I.E. “Pequeñas Alegrías” ..... | 33 |
| Tabla 8: Matriz de priorización de procesos .....                    | 48 |
| Tabla 2: Matriz de operacionalización .....                          | 78 |
| Tabla 3. Matriz de Ítems.....  | 80 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un centro de educación inicial, Trujillo 2023” fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y diseño pre - experimental. Se tuvo como población a 132 personas, que son padres de familia de la institución educativa. Se utilizó encuestas, fichas de identificación de procesos, fichas de registro, fichas de procesos.

Como objetivos de la investigación, primero, se diagnosticó la situación actual de la gestión por procesos de la institución de educación inicial donde se identificaron trece procesos. Posteriormente, se estimó que el 49% de la población de padres de familia se encuentra satisfecho, mientras que el 51% está insatisfecho. Seguidamente se diseñó e implementó una propuesta de mejora a partir de un esquema de gestión por procesos. Luego se elaboró un registro detallado de los procesos en un inventario, para posteriormente clasificarlos y codificarlos en el mapa de procesos dividiéndose en tres categorías distintas: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo. Como respuesta a la necesidad de documentar los procesos se crearon fichas de registro de procesos y de indicadores donde se describe los procesos que se realizan en la institución con el fin de elaborar el manual de procesos, al finalizar el tercer objetivo, para la mejora de procesos se elaboró una matriz de priorización donde se pudo identificar los procesos críticos los cuales fueron tres para la institución educativa: la gestión de enseñanza y aprendizaje, la gestión de desarrollo y planeamiento institucional y la gestión de matrícula. A raíz de este hallazgo, se procedió a diseñar fichas de caracterización para cada proceso, documentación, fichas de indicadores y diagramas de flujos.

Finalmente, después de haberse aplicado la gestión por procesos se llevó a cabo un análisis de la variación de la satisfacción del cliente, se calcula que el 79% de los padres de familia están satisfechos, mientras que el 21% se muestra insatisfecho, es así que se deduce que ha habido una mejora en términos de la satisfacción del cliente respecto a la pre - prueba.

Palabras clave: Gestión por procesos, satisfacción al cliente, educación.



## ABSTRACT

This research entitled "Process management to improve customer satisfaction in an early education center, Trujillo 2023" was applied with a quantitative approach and a pre-experimental design. The population was 132 people, who are parents of the educational institution. Surveys, process identification sheets, registration sheets, process sheets were used.

As objectives of the research, first, the current situation of the management by processes of the initial education institution was diagnosed, where thirteen processes were identified. Subsequently, it was estimated that 49% of the parents are satisfied, while 51% are dissatisfied. Next, an improvement proposal was designed and implemented based on a process management scheme. A detailed record of the processes was then drawn up in an inventory, which was later classified and codified in the process map and divided into three different categories: strategic processes, operational processes and support processes. In response to the need to document the processes, process and indicator record cards were created to describe the processes carried out in the institution in order to prepare the process manual. At the end of the third objective, for the improvement of processes, a prioritization matrix was prepared to identify the critical processes, which were three for the educational institution: teaching and learning management, institutional development and planning management, and enrollment management. As a result of this finding, we proceeded to design characterization sheets for each process, documentation, indicator sheets and flow charts.

Finally, after having applied the process management, an analysis of the variation in customer satisfaction was carried out, it is calculated that 79% of the parents are satisfied, while 21% are dissatisfied, so it can be deduced that there has been an improvement in terms of customer satisfaction with respect to the pre-test.

Keywords: Process management, customer satisfaction, education.

## **I.INTRODUCCIÓN**

Desde inicios del siglo XX hasta hoy en día, la gestión por procesos ha desempeñado un papel crucial en todas las organizaciones, se enfoca en todos los procedimientos que se desempeñan en ellas. Además, este enfoque se orienta hacia el cliente y promueve la mejora continua de los resultados proporcionados. Un ejemplo de esto es el sector educativo, que ofrece servicios a la sociedad y tiene la responsabilidad de formar a las generaciones futuras. Por lo tanto, para inducir cambios, una vez que se han establecido los objetivos en la misión, visión y valores, se procede a identificar los procesos clave y estratégicos. Estos deben ser planificados y evaluados para su análisis, facilitando la toma de decisiones e implementación de medidas correctivas y preventivas. Cabe destacar que el modelo de gestión debe ser complementado. (Ruiz, 2019)

La gestión por procesos constituye la base para alcanzar eficacia, eficiencia y mejora continua en el trabajo de una compañía desde la tercera revolución industrial. Si bien es cierto, hoy en día estamos en una era digital, por tal motivo es conveniente poder examinar si continúa siendo relevante para abordar la complejidad de las organizaciones, del mismo modo comprender la relación con la creación de capacidades para satisfacer las necesidades y gustos cambiantes de los clientes en un entorno dinámico. (Piñuela y Quito, 2020)

Sin embargo, evaluar la satisfacción del cliente resulta fundamental para cualquier empresa, ya que asegura la lealtad y el compromiso hacia el producto o servicio ofrecido, siendo un factor determinante para el éxito organizacional. Este principio no excluye al sector educativo, en el cual se consideran como clientes significativos a los padres de familia. Estos constantemente evalúan diversos aspectos del centro educativo, como las instalaciones, el enfoque pedagógico, la calidad de los docentes, el ambiente y otros elementos, influyendo significativamente en la reputación y eficacia de la institución. (Montero y Cantón, 2020)

A nivel mundial, algunas instituciones de Europa, América del Norte y Sur, han logrado avances significativos con la ejecución de la gestión por procesos, especialmente haciendo referencia en la formación universitaria, sin embargo, existe la necesidad de encontrar un equilibrio entre todos los niveles educativos. Esto se ha determinado a través de una revisión exhaustiva de estudios, donde se

han identificado aspectos como la innovación y las particularidades que existen entre diferentes instituciones. No obstante, se observa que, en el proceso de cumplir con las normas para superar evaluaciones externas, se está alejando de lo primordial que es "trabajar en el cliente". Por eso, es fundamental buscar el enfoque en la satisfacción del cliente, definiendo los beneficios de la gestión por procesos adherida a la educación con el fin de poder asegurar que las instituciones logren brindar un servicio que realmente permita que los clientes estén satisfechos. (Campaña, et al. 2020)

En el contexto nacional, las instituciones educativas han presentado deficiencias notables en áreas como estrategias metodológicas, procesos operativos y procedimientos de apoyo. Estas deficiencias se reflejan en una distribución de recursos tardía e ineficaz, afectando el funcionamiento adecuado de las instituciones. Estos problemas se evidencian en los resultados de los monitoreos realizados, donde las operaciones no cumplen con las expectativas de los padres. Además, los procedimientos de apoyo no abordan aspectos cruciales para el rendimiento óptimo de los docentes, y los procesos no generan resultados de manera oportuna y eficiente, como se observó en visitas inesperadas realizadas por observadores. (Ángeles, 2021)

Debido a que los padres de familia de las instituciones educativas depositan grandes esperanzas en la educación que le brindarán a sus hijos, no sería factible que la mala calidad del servicio perjudique el desarrollo de los menores. En este sentido, como cualquier prestador de servicios, los padres junto con sus hijos forman parte de los clientes a quienes las instituciones educativas brindan sus servicios. Cabe recalcar que las escuelas, los alumnos, los padres de familia y la comunidad en su totalidad deben trabajar juntos para lograr buenos resultados, en otras palabras, es una misión común; sin embargo, no se puede negar la gran responsabilidad de los centros educativos en este sentido y lo que se requiere es perfeccionar la calidad de servicio que se brinda, tomar acciones para cumplir con lo se requiere en el país y posibilitar que mejoren las circunstancias sociales, económicas y se desarrolle un modelo de gestión de manera óptima para la educación de la población. (Gutiérrez, 2018)

En el ámbito local, en Trujillo, es importante resaltar que muchas instituciones desconocen por completo la satisfacción de los padres de familia en relación con los diversos aspectos de sus servicios. Este desconocimiento ha generado cierta desconfianza entre los padres. La directora de la escuela bajo estudio, con una sólida trayectoria profesional en el sector educativo, comparte su perspectiva sobre el modelo de educación tradicional, el cual, según su experiencia, ha formado jóvenes sin un verdadero interés por la investigación y el descubrimiento. Es por ello que optó por una institución de educación inicial, ya que considera que es la base para que los estudiantes, desde temprana edad, desarrollen sus capacidades cognitivas, como aprender a leer o contar de manera dinámica, fomentando así el interés por la exploración y el análisis. En este contexto, se propone un estudio sobre las preferencias de los padres de familia mediante una metodología de gestión por procesos.

En definitiva, la problemática de la empresa tomada para la investigación es que no se ha estudiado de manera global a sus clientes, en este caso al padre de familia el cual es el principal soporte en la educación de todo nivel educativo, en este caso inicial. Además, que la empresa cuenta con sus cimientos y estatutos gerenciales de forma empírica y sus procesos no están documentados por escrito todavía. Esto podría crear ciertas dificultades en el sistema educativo en cuestión, por lo que se requiere conocer si la implementación de gestión por procesos para todas las áreas de la empresa, tomando en cuenta con mayor importancia las que se encuentren en declive, puede incrementar la satisfacción del cliente.

Por lo que, de lo expuesto anteriormente la problemática planteada es: ¿La gestión por procesos mejora la satisfacción al cliente en una institución de educación inicial?

Se propuso la presente investigación la cual se basó en la siguiente justificación.

En primer término, se justifica teóricamente, ya que Montero y Cantón (2020) en su estudio consideraron determinar el nivel de satisfacción del cliente en el sector educativo, empleando un instrumento relacionado el modelo (SERVPERF) incluyendo en los ítems los procesos que se manejan en una institución educativa pre escolar. La investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los

usuarios indirectos a la institución, refiriéndose a los padres de familia no a los estudiantes. El método utilizado para el diseño fue el método Delphi con el apoyo de 12 expertos donde el cuestionario final con 24 ítems se aplicó a 50 personas con hijos estudiantes en nivel educativo básico. Concluyendo que el instrumento aplicado logra ser un recurso eficaz para poder identificar los elementos relevantes de la institución que abarcan todas las áreas se relacionan de forma positiva con respecto al modelo de satisfacción al cliente.

A nivel metodológico, la justificación de este estudio se basó en el uso de técnicas, como la aplicación ficha de registro de datos y de cuestionarios a los padres de familia o apoderados de una institución educativa respecto a los procesos de la misma. El objetivo es implementar una metodología gestión por procesos. Para ejecutar la investigación, se optó por identificar los procesos de la institución, como no estaban documentados se procedió a elaborar fichas de procesos, lo que sirvió para implementar herramientas como mapeo de procesos y diagramas de flujo para facilitar la gestión y promover una mejora. Es así que después de evaluar la situación actual y medir la satisfacción de los padres de familia se realizó la implementación de una mejora a través del manual de procesos.

El estudio realizado se justificó en términos prácticos debido a que los resultados obtenidos fueron de utilidad para el desarrollo de investigaciones futuras sobre los mecanismos a implementar por parte de las instituciones que quieran documentar sus procesos, asimismo, se mostró alternativas de solución a una institución, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente. Además, sirvió como un aporte para estimar el desempeño de los procesos, y en última instancia, brindar una forma de poner en práctica la gestión de procesos de una institución educativa, para generar un impacto positivo en la satisfacción de los clientes.

El objetivo general de la investigación fue implementar la gestión por procesos para mejorar la satisfacción al cliente de un centro de educación inicial, Trujillo 2023. Como objetivos específicos se tuvo: Diagnosticar la situación actual de la gestión por procesos de la institución de educación inicial. Analizar la satisfacción actual del cliente de la institución de educación inicial. Diseñar y aplicar la gestión por procesos en la institución de educación inicial. Medir la satisfacción del cliente después de la mejora en la institución de educación inicial. La hipótesis de la

presente investigación fue que la gestión por procesos mejora la satisfacción al cliente en una institución de educación inicial.

## **II.MARCO TEÓRICO**

En el ámbito internacional, se ha realizado un estudio para evaluar la implementación de la gestión de procesos en empresas comerciales especialmente en las (MIPyMES) de la ciudad de Esmeraldas ubicada en Ecuador. Se empleó un enfoque cuantitativo con métodos descriptivos e inferenciales, utilizando un estudio sobre una muestra de 301 propietarios de dichas empresas. Los resultados revelan que, en promedio, el 97,8% de las MIPYMES carecen de haber implementado la gestión por procesos en su funcionamiento diario. Este hecho se considera un factor relevante que afecta las finanzas, los procesos internos, la relación con el cliente y la gestión de recursos humanos. La ausencia de actividades sistemáticas que aborden estos aspectos tiene un impacto relevante en la retención y satisfacción del cliente. Es importante destacar que solo un pequeño porcentaje, el 2,2%, de las MIPYMES ha adoptado la gestión por procesos. Los hallazgos obtenidos están sujetos a un análisis detallado sobre sus implicaciones. (Mila, et al. 2019)

A nivel nacional, según la investigación de Cabrera (2021), consistente con la misión de la institución de Educación en Humanidades y Tecnología, tuvo como objetivo principal en este estudio lograr mejorar la gestión académica para aumentar la satisfacción de la comunidad educativa antes mencionada. Las acciones tomadas aumentaron la satisfacción general del cliente externo del 65% al 94%. Los datos recopilados de los cuestionarios referente a satisfacción se proporcionaron a los alumnos en tres oportunidades durante la fase de mejora.

De igual forma, Chavez y Soles (2020) realizaron un estudio en el ámbito nacional, titulado: "Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en RyS, Lima, 2020". Cuyo objetivo general fue diagnosticar la manera en que la gestión de procesos afecta directamente a la satisfacción del cliente en la empresa. El método utilizado fue el análisis documental utilizando como herramienta los formularios de registro. El resultado obtenido fue positivo porque el nivel de significancia de la hipótesis alternativa fue 0.003, por lo que la hipótesis nula se rechaza y se acepta

la hipótesis alternativa. En conclusión, se dice que el error de gestión del 0,3% es un fenómeno positivo, lo que significa que la gestión contribuirá a mejorar la satisfacción del cliente. Esta contribución incluye mejorar las condiciones laborales de los empleados, fortalecer las estructuras y garantizar una excelente calidad, comunicación y seguridad para quienes confiaron plenamente en el servicio.

Por otro lado, un estudio realizado utilizando el método American Customer Satisfaction Index (ACSI), se centra en medir la satisfacción del cliente. La recopilación de datos se ha realizado mediante un cuestionario tipo Likert, compuesto por 13 preguntas acerca del proceso de gestión y 17 preguntas acerca de la satisfacción del cliente, totalizando 30 preguntas. Se empleó el software estadístico SPS para determinar la confiabilidad, por medio del alfa de Cronbach donde se obtuvo un 0,893, lo que nos indica un nivel alto de consistencia. En última instancia, se identificó una correlación "muy positiva" de 0,794, así se pudo determinar que existe relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes externos. Este estudio destaca la contribución de mejoras potenciales a través de la gestión de procesos cuando se consideran ambas variables de manera conjunta. (Palomino, 2021)

Además, en el contexto nacional, Cortez (2018) en su estudio titulado "Gestión de procesos y satisfacción del cliente de la Secretaría General del Comando Naval" tuvo como finalidad principal identificar la relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción del cliente. al secretario general del Comando Supremo Naval. El estudio se realizó mediante métodos cuantitativos. Este estudio fue un estudio basal y correlacional con un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta de 40 empleados donde los resultados se obtuvieron por medio de una encuesta. La fiabilidad de la herramienta se evaluó mediante el índice de fiabilidad de Cronbach: 94,9% para la gestión de procesos y 80,2% para la satisfacción del cliente. Para el análisis de los datos se adquirió el programa SPSS v.24 por los datos obtenidos se procedió a utilizar una prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman. Para finalizar se mostró como resultado una prueba altamente significativa con un valor de p de  $0,000 < 0,05$ . Estos resultados indican que existe una relación directa entre la gestión de procesos y la satisfacción del cliente en el Cuartel General de la Marina.

A nivel local, Flores (2021) en su investigación ha desarrollado una propuesta haciendo referencia a un modelo de gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una institución de nivel primario en La Libertad para el año 2020. La fundamentación teórica se sustenta en la generación de conocimiento a partir de las teorías preexistentes sobre la metodología de gestión sustentada en procesos y en la aplicación de dichas teorías en una organización con el fin de comprobar que la utilización de herramientas de gestión contribuye a mejorar la satisfacción del usuario. Además, la necesidad de mejorar la satisfacción del cliente en un entorno del nivel primario mediante el desarrollo de una estrategia o herramienta de gestión de procesos es razonable. La satisfacción de los clientes de la organización se ha determinado mediante la realización de una encuesta con los resultados obtenidos tanto por los encuestados como por parámetros. En general, la satisfacción del cliente fue satisfactoria, aunque se identificaron áreas de mejora. Se incluyen indicadores para cada proceso a implementar y el resultado es un manual de procesos para el diseño de mejoras de gestión a implementar en la institución.

Con la finalidad de respaldar esta investigación, se presentan detalladamente los conceptos que están asociados a las variables involucradas en el estudio.

Según Martínez y Cegarra (2019), “La gestión por procesos se puede definir como una aplicación basada en procesos para gestionar toda una organización, así como una serie de actividades que agregan valor a los recursos para lograr resultados”.

Según Flores y Núñez, (2021) tiene en cuenta a la gestión por procesos como el modelo que promueve mejora continua de las actividades realizadas en una organización y su aplicación en compañía del desarrollo del sistema de administración, para determinar su dirección y enfoque el método de gestión del valor se orienta a las necesidades de la opinión pública.

Asimismo, como dimensiones de la variable en cuestión se tiene, según Hernando (2019), acerca de la documentación de procesos refiere que se enfoca en documentar e implementar procedimientos para garantizar la consistencia y la mejora en la efectividad al ofrecer servicios para la mejora continua con base en los fundamentos de la calidad total.



$$\text{Porcentaje de procesos documentados} = \left( \frac{\text{Procesos documentados}}{\text{Total de procesos}} \right) \times 100\%$$

Seguidamente, según Quiroa (2019) el diseño de procesos que comienza con la evaluación de ellos; modelos de referencia de procesos desarrollados por organizaciones de estándares de la industria (como SCOR o TOM) o consultores externos; o “Green field” – ideas con experiencia e ideas del equipo de desarrollo de procesos.

Diseño de procesos = Número de procesos diseñados y documentados

También, según (Pacheco 2021) menciona que es de gran importancia realizar la optimización de gestión por procesos porque es una herramienta que ayuda al logro de los objetivos institucionales y así este puede impactar positivamente en el bienestar de toda una población, por ello se tomó como una dimensión.

$$\text{Porcentaje de procesos implementados} = \left( \frac{\text{Procesos optimizados}}{\text{Total de procesos}} \right) \times 100\%$$

Según Arbildo (2020), la medición y el control de procesos se utilizan en todas las industrias porque contribuyen a mejorar la eficacia de los procedimientos, y en consecuencia mejoran la calidad del producto final. Esto conduce a mayores ganancias y un mejor posicionamiento frente a la competencia.

$$\text{Índice de desempeño de los procesos} = \left( \frac{\text{Sumatoria de calificaciones de los procesos}}{\text{Total de procesos}} \right)$$

Según Francisco (2019), la mejora continua es un proceso orientado a la acción del equipo que afirma que la hoja de ruta de mejora para lograr la excelencia es propiedad de todos en la organización y debe seguirse. Esto significa que tanto la implementación del sistema como la organización están en constante aprendizaje, apegados a la filosofía de gestión y participación de todos.

Mejora continua = Número de mejoras implementadas

Como parte de los instrumentos empleados para la implementación de la mejora, según (García, 2020) Un mapeo de procesos permite visualizar de manera clara y estructurada los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución. Ayuda a identificar las interrelaciones entre ellos y a identificar oportunidades de mejora.

Según (Macneil, 2022) el diagrama SIPOC es una herramienta que muestra gráficamente las entradas, actividades y salidas del proceso en un mapa claro y un proceso paso a paso, también incluye elementos como clientes o proveedores con el fin de saber cómo elegir el proceso para el análisis.

Por otra parte, (Huerta, 2016) menciona que el diagrama de flujo de procesos es un instrumento clave para definir, refinar y documentar un proceso. Un diagrama de procesos adquiere su estado escrito cuando ha sido "estandarizado" en su forma final a través de cálculos exhaustivos y discusiones; es el único documento autorizado utilizado para definir, construir y mantener un proceso. Permite identificar posibles cuellos de botella y puntos de mejora en el proceso.

Por otro lado, según (Miranda y Romero, 2021). Para lograr la satisfacción del cliente, es muy importante considerar cómo funciona la mente del consumidor. Varios departamentos dentro de la empresa están involucrados en este análisis, como finanzas, marketing, ventas. El seguimiento postventa también es de gran ayuda para conocer y saber mantener la satisfacción del cliente.

Como ha señalado (Bada 2021), muchos investigadores han mostrado un gran interés por conocer los factores que impactan en la satisfacción del cliente y; además, dado que no hay consenso, han desarrollado diferentes modelos para cumplir con diferentes requisitos ley de cerca y de lejos.

Del mismo modo, como dimensiones de la variable en cuestión se tiene según (Martínez, 2019), la calidad del sistema educativo es lo que se obtiene de la integración de aspectos como pertinencia, pertinencia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, integralidad, eficiencia y equidad.

$$\text{Nivel de satisfacción de los padres} = \left( \frac{\text{Número de padres satisfechos}}{\text{Total de padres}} \right) \times 100\%$$

Además, según (Baldeon 2021), el servicio administrativo se refiere a actividades que pueden incluir programación, organización, integración, gestión y monitoreo de diversas áreas y recursos de la organización, como recursos humanos, finanzas, marketing, logística, etc. El aprovisionamiento es esencial para el éxito y la

eficiencia de una organización, ya que permite tomar decisiones informadas y optimizar los recursos disponibles.

$$\left( \frac{\textit{Puntuación satisfacción de servicio}}{\textit{Total de padres}} \right)$$

Según (Córdoba 2021), el desarrollo integral tiene como objetivo lograr la felicidad humana integral física, intelectual, espiritual, social y económica. Esto significa una relación armoniosa entre el estudiante y el medio, lo que requiere una educación integral.

$$\left( \frac{\textit{Puntuación satisfacción de desarrollo}}{\textit{Total de padres}} \right)$$

Según (Castro 2019), el ambiente es donde se desarrolla el proceso de enseñanza y aprendizaje. Siendo contruidos con el fin de crear un aprendizaje adecuado para que los estudiantes se relacionen entre ellos y el maestro. Están diseñados específicamente para promover situaciones de enseñanza mediante la organización proactiva de los recursos de instrucción, el tiempo y las interacciones que tienen lugar en ellos.

$$\left( \frac{\textit{Puntuación de satisfacción ambiente}}{\textit{Total de padres}} \right)$$

Según (Paneque 2021), el método de enseñanza se refiere diferentes secuencias de acciones por parte de los docentes que provocan acciones y modificaciones específicas en los estudiantes en función del logro de metas establecidas.

$$\left( \frac{\textit{Puntuación de satisfacción método}}{\textit{Total de padres}} \right)$$

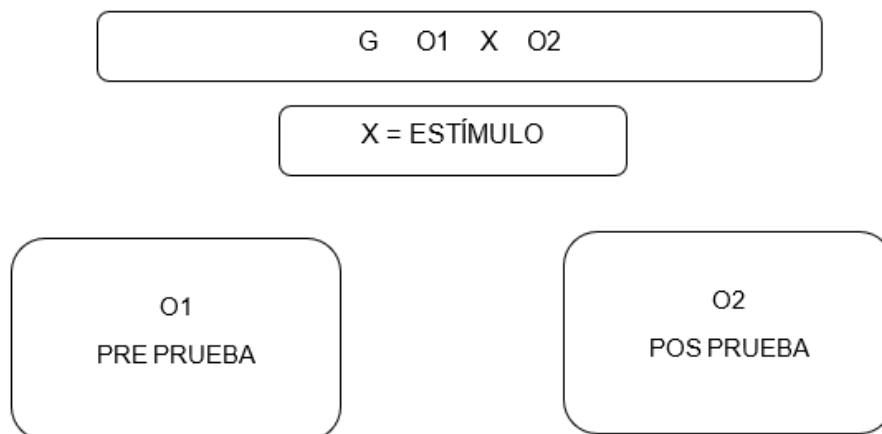
### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.1.1. Tipo de investigación: La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo. Se afirma que este tipo de investigación responde a preguntas específicas. Además, en dicha investigación, la atención va centrada en la resolución de problemas prácticos y en cómo se pueden aplicar las teorías generales en la práctica. Su motivación está orientada a resolver problemas que se presentan en un momento determinado. (Hernández, et al., 2017)

3.1.2. Diseño de investigación: Esta investigación fue preexperimental. El diseño preexperimental se refiere a estudios que intencionalmente manipulan una, dos o más variables independientes corroborando los efectos de tales manipulaciones en una o más variables dependientes controladas. El investigador creó un escenario para tratar de explicar cómo esto afectó a los participantes en comparación con los no participantes. Los diseños experimentales se utilizan cuando un investigador tiene la intención de determinar el posible impacto de una causa manipulada. (Hernández, et al., 2017)

*Figura 1: Diseño de investigación*



G: Institución educativa de educación inicial Pequeñas Alegrías

O1: Satisfacción del cliente antes de la mejora

O2: Satisfacción del cliente después de la mejora

X: Gestión por procesos

### **3.2. Variables y operacionalización:**

La variable 1 del estudio de investigación es gestión por procesos, considerada la variable independiente, mientras que la variable 2 es la satisfacción del cliente siendo la variable dependiente. (Ver anexo 1)

#### **Variable 1**

##### **Definición conceptual de gestión por procesos:**

La gestión por procesos está enfocada en los clientes, y todas las acciones se realizan con el fin de cumplir con las perspectivas de estos. Estas actividades están interconectadas, agregando valor y creando una cadena de actividades que interactúan entre sí. Todos los empleados de la organización deben comprender la relevancia de las actividades que ejecutan y cómo contribuyen al valor agregado en cada etapa. Por este motivo, también es importante la forma en que se distribuye la organización. (Salimbeni, 2019)

**Definición operacional de gestión por procesos:** La variable 1 que es gestión por procesos debe analizarse mediante una ficha de identificación de procesos, para realizar un inventario de procesos y construir el mapa de procesos donde se evidenciarán los procesos en fichas de registro y flujogramas estructurados en el manual de procesos. (Hilario, 2021)

#### **Variable 2**

##### **Definición conceptual de satisfacción al cliente:**

La satisfacción se refiere a la percepción subjetiva que tiene el consumidor del producto o servicio adquirido. Es un resultado instantáneo que muestra en qué medida se cumplieron sus expectativas y qué tan satisfecho está con su consumo. La satisfacción puede variar a lo largo del tiempo y está influenciada por diversos factores. (Zárraga, et al.,2018)

**Definición operacional de satisfacción al cliente:** La variable en estudio es la satisfacción al cliente la cual debe medirse mediante un cuestionario el cual permitirá medir las siguientes dimensiones respecto a la institución como: calidad de la educación, servicio administrativo, atención al cliente, ambiente de aprendizaje y método enseñanza. (Montero y Cantón, 2020)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

Se define como población al conjunto de todos los casos que están acorde con determinadas especificaciones. (Hernández, et al., 2017)

La población se compone de 132 padres de familia de la institución de educación inicial Pequeñas Alegrías

#### **3.3.2. Muestra:**

Definiendo a la muestra, es básicamente un fragmento de la población. En otras palabras, es una parte más pequeña de los elementos que conforman este conjunto específico, identificados por atributos. En la práctica, se considera imposible medir a toda una población, por lo que se extrae o selecciona la llamada muestra, pero este subconjunto, por supuesto, debe ser verdaderamente representativo de la población. (Hernández, et al., 2017)

Por conveniencia, como la población es finita, la muestra es de la totalidad de padres de familia.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Para la consecución de los cuatro objetivos específicos, se implementó ciertas técnicas y herramientas, las cuales han sido detalladas en la siguiente tabla:

Tabla 1: Técnicas e instrumentos

| FASE DE ESTUDIO  | FUENTES DE INFORMACIÓN/ INFORMANTES | TÉCNICAS                         | INSTRUMENTOS                       | TRATAMIENTO/ PROCESO      | RESULTADOS ESPERADOS   |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------|--|
| Diagnosticar la situación actual de la gestión por procesos de la institución de educación inicial, 2023 | Directora de la institución         | Análisis documental/<br>Encuesta | Ficha de registro/<br>Cuestionario | Extracción de información | Realizar un diagnóstico situacional de la institución educativa para determinar los puntos críticos. |
| Analizar la satisfacción actual del cliente de la institución de educación inicial, 2023                 | Padres de familia                   | Encuesta                         | Cuestionario                       | Extracción de información | Determinar la satisfacción de los padres de familia de la institución de educación inicial.          |
| Diseñar y aplicar la gestión por procesos en la institución de educación inicial, 2023.                  | Estudios previos/Libros/<br>Autores | Análisis documental              | Ficha de registro de información   | Análisis de información   | Desarrollar la implementación de estrategias según la organización de los procesos que realizan.     |
| Medir la satisfacción al cliente después de la mejora en la institución de educación inicial, 2023       | Padres de familia                   | Encuesta                         | Cuestionario                       | Análisis de información   | Determinar la satisfacción del cliente después de la mejora.   |

### **3.5. Procedimientos:**

La institución se comprometió con la investigación y se declaró mediante el documento solicitud (Ver anexo 3), que se realizó el trabajo en ella.

Para determinar el primer objetivo “Diagnosticar la satisfacción actual del cliente de la institución de educación inicial”, la dirección de la institución fue elegida como fuente de información y se aplicó una ficha de registro de datos (Ver anexo 2A1) como método de identificación de los procesos necesarios para desarrollarlos en un esquema de procesos. (Tabla 5)

Por otra parte, para ejecutar el segundo objetivo “Analizar la satisfacción actual del cliente de la institución de educación inicial” se obtuvo información de la muestra que son los padres de familia, luego se utilizó como método una encuesta y se recopiló información utilizando la herramienta cuestionario (Ver anexo 2A1), después se hizo un análisis de los datos en Excel.

Posteriormente, para el tercer objetivo “Diseñar y aplicar la gestión por procesos en la institución de educación inicial” se eligió los antecedentes de estudios previos y libros como fuente de información, se realizó un esquema de aplicación de la gestión por procesos (Ver Tabla 6), asimismo, un inventario de procesos (Ver tabla 7) y mapa de procesos (Ver Figura 6) con el fin de estudiar el funcionamiento del sistema de la institución, y obtener una visión general de todos los procesos. Lo considerado para la documentación fue la realización de fichas de procesos (Ver anexo 5) que brindó la oportunidad comprender el procedimiento real utilizado por la institución en sus procesos.

Finalmente, para el cuarto objetivo “Medir la satisfacción del cliente después de la mejora en la institución de educación inicial”. Se obtuvo información de la muestra que son los padres de familia, luego se utilizó como método una encuesta y se recopiló información utilizando la herramienta cuestionario (Ver anexo 2A1), después se hizo un análisis de los datos en Excel con el fin de evidenciar la satisfacción del cliente respecto a las mejoras realizadas.



### **3.6. Método de análisis de datos:**

Se ha utilizado la estadística descriptiva logrando la obtención de una visión requerida en recopilar, organizar y simplificar los datos, presentando los registros en cuadros con la finalidad de poder evaluar los procesos que tienen lugar en implementación.

Se usó la estadística inferencial para poder ajustar una hipótesis general utilizando el software SPSS y Excel para registrar los datos del instrumento de satisfacción.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Este estudio ha implicado el cumplimiento ético de garantizar la confiabilidad y validez de todos los datos recopilados, y de las normas profesionales establecidas. Asimismo, se ha dado el debido crédito a los autores citando adecuadamente las referencias bibliográficas, siguiendo las pautas de la norma ISO 690 de la universidad.

## IV.RESULTADOS

### 4.1.Diagnóstico de la situación actual de la gestión por procesos de la institución de educación inicial.

La investigación estuvo centrada en una institución educativa nivel inicial en la ciudad de Trujillo, departamento de la Libertad, fundada en el año 2000 la cual es de inversión privada que lleva 23 años en funcionamiento, comprometida con el desarrollo integral de los estudiantes, buscando la excelencia académica y formativa mediante la promoción de valores en la sociedad y una gestión educativa eficiente, en mejora continua y en colaboración con toda la comunidad educativa. Hasta la actualidad, cuenta con 28 colaboradores entre personal de las áreas administrativas, de dirección, pedagógicas y limpieza. En esta organización se matriculan alrededor de 150 niños al año.

Con respecto a la estructura organizativa, está conformada por 5 áreas: dirección, promotoría, personal administrativo, departamento de psicología y coordinación de personal docente.

Figura 2. Organigrama de la institución educativa “Pequeñas Alegrías”

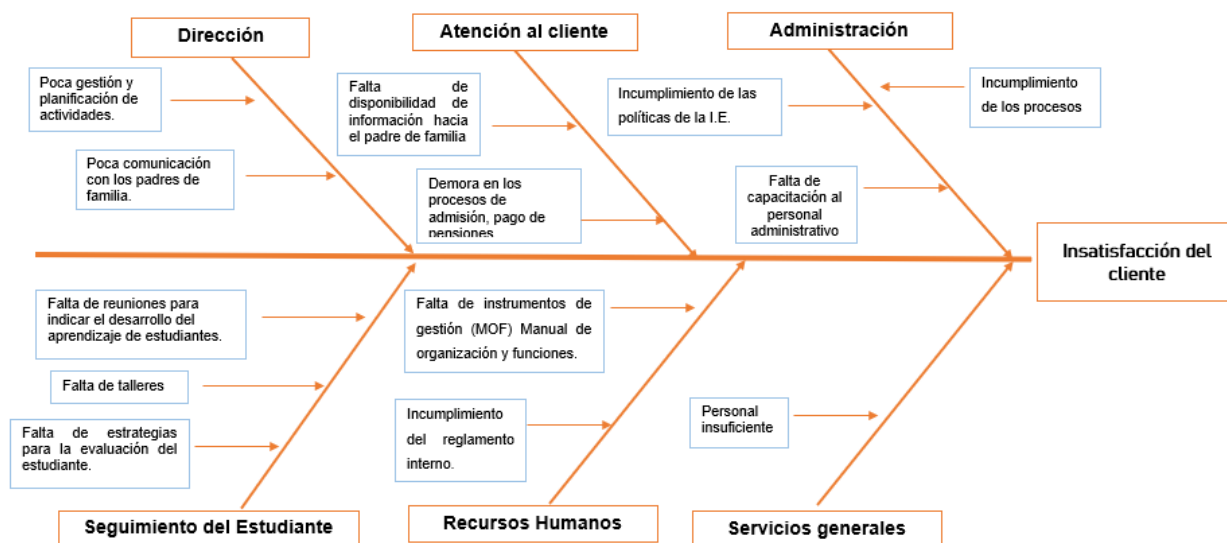


Fuente: IE Pequeñas Alegrías

Para diagnosticar la situación en que se encuentra la empresa, se realizó una entrevista a la directora de la institución, la cual respondió un formato de preguntas respecto a la gestión por procesos (Anexo 2A2), donde hizo énfasis que está en la regularización de sus procesos. Asimismo, se levantó una ficha de identificación de procesos para determinar con que áreas cuenta la institución de educación inicial y si cuenta con procesos documentados (Anexo 2A1), por lo que se diagnosticó que la empresa carece de datos históricos relacionados con la gestión por procesos como una forma de mejorar sus operaciones con respecto al padre de familia que es la base fundamental de su servicio según la directora. Esto significa que no se dispone de información previa antes de la implementación de la gestión por procesos. Sin embargo, al aplicarla en la investigación, se buscó establecer un punto de partida para la ejecución de diversas estrategias de mejora.

Es por ello, que se ha realizado un diagrama de causa - efecto para identificar las irregularidades existentes en los diferentes procesos de la institución educativa.

Figura 3. Diagrama de Ishikawa



Del diagrama de causa - efecto se ha elaborado una matriz de priorización para la definición de las causas críticas que necesitaron solución inmediata.

Tabla 4. Matriz de priorización

| MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE DEFICIENCIAS DE LA I.E.                          |    |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|----|
| Incumplimiento de los procesos   | 16 | 16 | 16 | 17 | 65 |
| Falta de instrumentos de gestión (MOF) Manual de organización y funciones. | 16 | 16 | 15 | 16 | 62 |
| Personal insuficiente  | 15 | 15 | 14 | 15 | 60 |
| Demora en los procesos de admisión, pago de pensiones                      | 15 | 15 | 14 | 15 | 59 |
| Falta de coordinación en el desarrollo del aprendizaje de estudiantes      | 12 | 12 | 11 | 12 | 47 |
| Falta de capacitación al personal administrativo                           | 10 | 11 | 10 | 11 | 42 |
| Falta de disponibilidad de información hacia el padre de familia           | 10 | 10 | 9  | 10 | 39 |
| Incumplimiento de las políticas de la I.E.                                 | 9  | 9  | 9  | 9  | 36 |
| Incumplimiento del reglamento interno.                                     | 9  | 9  | 8  | 9  | 35 |
| Poca comunicación con los padres de familia.                               | 8  | 8  | 8  | 8  | 33 |
| Poca gestión y planificación de actividades.                               | 7  | 7  | 6  | 7  | 26 |
| Falta de estrategias para la evaluación del estudiante                     | 6  | 6  | 6  | 6  | 23 |
| Falta de talleres  | 3  | 3  | 3  | 3  | 13 |

Según la matriz priorización el incumplimiento de procesos (65), la falta de instrumentos de gestión como manual de operaciones y funciones (62), personal insuficiente (60), la demora en los procesos de matrícula y pagos (59), son los cuatro criterios que tienen mayor peso; por ello mediante el diagnóstico de la tabla presentada existe un problema que abordar referente al incumplimiento de los procesos.

Posteriormente, se ha identificado mediante la entrevista aplicada a la directora de la institución que son cinco (05) áreas que desempeñan en la organización, y trece (13) procesos que se realizan, los cuales se encuentran de forma empírica, adicionando que no cuentan con flujogramas, fichas de procesos, ni de indicadores. Como respuesta a esta necesidad se implementará la gestión por procesos, esquematizando un diseño para su aplicación.

De la información extraída se muestra una tabla con los procesos actuales de la institución educativa y sus respectivas áreas.

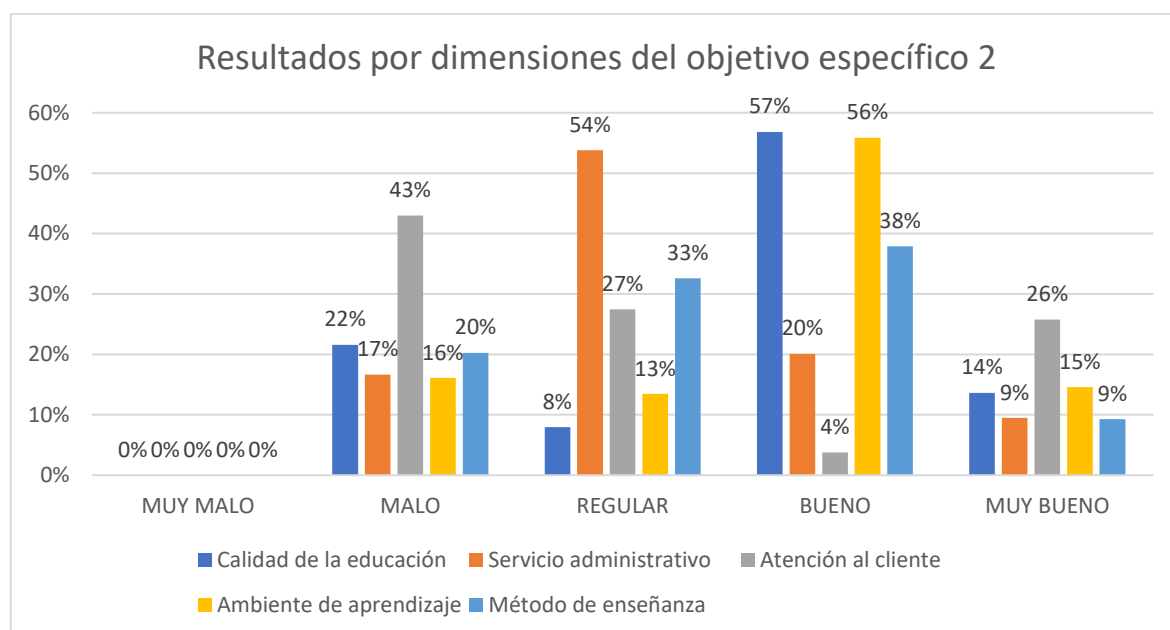
Tabla 5. Procesos de la IE. Pequeñas Alegrías

| N° | ÁREAS                   | PROCESOS  |
|----|-------------------------|---|
| 1  | PROMOTORÍA              | GESTIÓN DE DESARROLLO Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL                            |
| 2  |                         | GESTIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y COMUNITARIAS                     |
| 3  |                         | GESTIÓN DE CALIDAD  |
| 4  | DIRECCIÓN               | GESTIÓN DE MATRÍCULA  |
| 5  |                         | GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN DE APRENDIZAJES                                      |
| 6  |                         | GESTIÓN DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE  |
| 7  | COORDINACIÓN            | FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO DOCENTE   |
| 8  | PSICOLOGÍA              | GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN ESCOLAR                             |
| 9  | COORDINACIÓN            | GESTIÓN DE PROMOCIÓN Y GRADUACIÓN DEL EDUCANDO                                |
| 10 | PERSONAL ADMINISTRATIVO | ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS  |
| 11 |                         | ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA, LOS SERVICIOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS |
| 12 |                         | ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES, RECURSOS Y MATERIALES EDUCATIVOS                |
| 13 |                         | ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS                                     |

#### 4.2. Análisis de la satisfacción actual del cliente de la institución de educación inicial.

Con el objeto de medir la variable dependiente, la cual hace referencia a la satisfacción del cliente se analizó con una pre prueba mediante una encuesta, para la evaluación se empleó el cuestionario SERVQUAL en la escala de Likert, durante el transcurso del mes de agosto del año 2023. De esta manera, se recopilaron los datos iniciales relacionados con la variable dependiente.

Figura 4. Pre datos por dimensiones de la satisfacción del cliente



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los padres de familia de una institución de educación inicial, Trujillo 2023.

Interpretación:

Según la Figura 4, el 57% de los padres de familia opinaron estar satisfechos con la calidad de educación mientras que el 8% expresaron estar regularmente satisfechos. Lo que indica que la I.E. brinda calidad de educación según los padres de familia ya que indicaron que se encuentra en un nivel bueno.

En lo que respecta a la dimensión de servicio administrativo el 54% de los padres de familia indicó estar regularmente satisfecho, sin embargo, solo el 9% consideró estar completamente satisfecho. Esto sugiere que el servicio administrativo tiene un nivel regular de atención al padre de familia lo cual tiene que mejorarse.

En cuanto a la dimensión de atención al cliente el 43% de los padres de familia opinaron que se encuentran insatisfechos y solo el 4% expresó estar satisfecho, esto indica que la I.E. debe comprender mejor las necesidades específicas de sus clientes ya que se encuentra en un nivel malo.

Por otro lado, el 56% de los padres de familia informó estar satisfecho en relación al ambiente de aprendizaje mientras que el 16% señaló estar insatisfecho, lo que indicó que la institución educativa tiene un nivel bueno en el ambiente de aprendizaje porque les brinda a los padres confianza y seguridad.

Finalmente, en la dimensión método de enseñanza el 38% de los padres de familia manifestaron estar completamente satisfecho, mientras que el 20% señaló estar insatisfecho. Lo que indica que la planificación del método de enseñanza es buena según los padres de familia.

En conclusión, se esperaba que los clientes se mostraran completamente satisfechos con la institución. Si bien es cierto indicaron estar satisfechos con la calidad de educación, el ambiente de aprendizaje y el método de enseñanza; no obstante, los servicios administrativos y la atención al cliente son deficientes.

*Figura 5: Pre prueba de satisfacción del cliente*



**Interpretación:** De la *Figura 5* se estima que el 49% de la población de padres de familia se encuentra satisfecho, mientras que el 51% está insatisfecho, por lo tanto, se deben tomar medidas correctivas para mejorar el grado de satisfacción.

### 4.3. Diseño y aplicación de la gestión por procesos en la institución de educación inicial.

Dentro del contexto del tercer objetivo específico de la investigación, se diseñó e implementó una propuesta de mejora a partir de un esquema de gestión por procesos.

Tabla 6. Esquema de implementación gestión por procesos

| Esquema de implementación gestión por procesos        |   |
|---|---|
| Fase I: Determinación de Procesos                     | Análisis de los documentos de gestión                         |
|   | Elaboración del inventario procesos                           |
|   | Elaboración del mapa de procesos                              |
|   | Elaboración de las fichas técnicas de procesos e indicadores. |
|   | Difusión de los documentos de gestión por procesos aprobados. |
| Fase II: Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos | Medición de indicadores de procesos                           |
|   | Identificación de oportunidades de mejora                     |
|   | Priorización de Mejoras                                       |
| Fase III. Mejora de procesos                          | Caracterización de procesos                                   |
|   | Documentación de procesos                                     |
|   | Elaboración de ficha técnica de indicadores                   |
|   | Diagrama de flujo del proceso                                 |

Fuente: Guía de TC

Como primer paso tenemos la identificación de procesos clave que se pudo definir mediante el análisis de los documentos de gestión. Para llevar a cabo el diseño se elaboró un registro detallado de los procesos en un inventario, para posteriormente clasificarlos y codificarlos en el mapa de procesos, dividiéndolos en tres categorías distintas: procesos estratégicos, procesos operativos, y procesos de apoyo, como se ilustra a continuación:

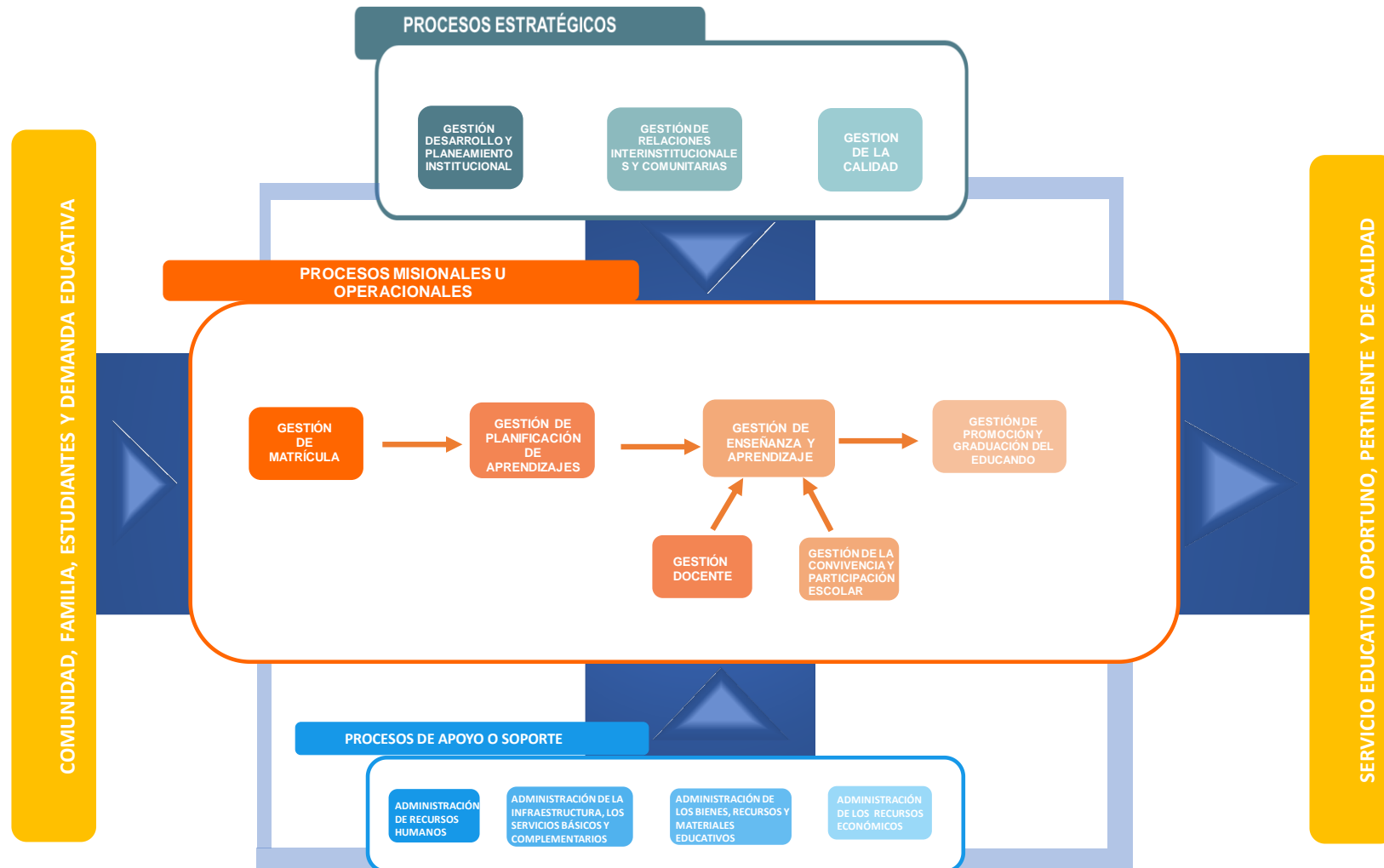


Tabla 7. Inventario de procesos en la I.E. "Pequeñas Alegrías"

| N° | CÓD. NIV. O | PROCESOS  |
|----|-------------|---|
| 1  | PE01        | GESTIÓN DE DESARROLLO Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL                            |
| 2  | PE02        | GESTIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y COMUNITARIAS                     |
| 3  | PE03        | GESTIÓN DE CALIDAD  |
| 4  | PM01        | GESTIÓN DE MATRÍCULA  |
| 5  | PM02        | GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN DE APRENDIZAJES                                      |
| 6  | PM03        | GESTIÓN DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE  |
| 7  | PM04        | FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO DOCENTE   |
| 8  | PM05        | GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN ESCOLAR                             |
| 9  | PM06        | GESTIÓN DE PROMOCIÓN Y GRADUACIÓN DEL EDUCANDO                                |
| 10 | PA01        | ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS  |
| 11 | PA02        | ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA, LOS SERVICIOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS |
| 12 | PA03        | ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES, RECURSOS Y MATERIALES EDUCATIVOS                |
| 13 | PA04        | ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS                                     |

Posteriormente, se observa el diseño y la representación gráfica de los procesos que se llevan a cabo en la institución educativa. El mapa de procesos se diseñó considerando que se tiene estructurado de forma empírica los procesos.

Figura 6. Mapa de procesos “Pequeñas Alegrías”



Como respuesta a la necesidad de documentar los procesos se crearon fichas de registro de procesos y fichas de indicadores que describen los procesos que se llevan a cabo en la institución con el fin de elaborar el manual de procesos.

## 1. Gestión de Desarrollo y Planeamiento Institucional

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS  |  | FICHA-PROC-   |                       |
|--|--|---|-----------------------|
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>  |  |   |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>   |  | <b>EDICIÓN</b>  | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| GESTIÓN DE DESARROLLO Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL   |  | PE01  | 26-10-23              |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>  |  |   |                       |
| Proporcionar un entorno de aprendizaje óptimo para niños de nivel inicial, garantizando la calidad de la educación y el bienestar de los estudiantes. Involucra la planificación, implementación y seguimiento de políticas, programas y recursos educativos.  |  |   |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>   |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular el PEI</li> <li>• Formular el PCI</li> <li>• Formular el PAT</li> <li>• Establecer el RI</li> </ul>  |  |   |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>  |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de la Institución</li> <li>• Equipo Pedagógico</li> <li>• Personal de Apoyo y Administrativo</li> <li>• Padres y Representantes</li> </ul>  |  |   |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>  |  | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b>  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos de la institución</li> <li>- Información de los recursos disponibles</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos PEI, PCI y PAT elaborados</li> <li>-Planes estratégicos elaborados</li> </ul> |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>  |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Registros de Reuniones y Minutas</li> <li>• Registros de Evaluaciones</li> </ul>  |  |   |                       |
| <b>INDICADORES</b>   |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de gestión estratégica</li> <li>• Índice de cumplimiento de planes</li> </ul>   |  |   |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>   |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Estudios de Educación Inicial.</li> <li>• Planes de Lecciones y Material Educativo.</li> <li>• Registros de Asistencia y Evaluaciones de Desempeño.</li> <li>• Informes de Seguimiento y Evaluación.</li> <li>• Documentos de Políticas y Regulaciones Internas.</li> </ul> |  |   |                       |

## 2. Gestión de Relaciones Interinstitucionales y Comunitarias

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS  |  | FICHA-PROC-  |                |
|--|--|--|----------------|
| FICHAS DE PROCESOS   |  |  |                |
| FICHA DEL PROCESO  |  | EDICIÓN  | FECHA REVISIÓN |
| GESTIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y COMUNITARIAS  |  | PE02   | 26-10-23       |
| MISIÓN DEL PROCESO   |  |  |                |
| Fomentar la colaboración, la participación y el apoyo mutuo para enriquecer la experiencia educativa de los niños en edad preescolar.  |  |  |                |
| ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO  |  |  |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Articular proyectos y programas</li> <li>• Promover alianzas interinstitucionales</li> <li>• Desarrollar mecanismos de articulación con la comunidad</li> </ul>   |  |  |                |
| RESPONSABLES DEL PROCESO   |  |  |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de la Institución</li> <li>• Equipo de Relaciones Comunitarias</li> <li>• Consejo de Padres y Representantes</li> <li>• Personal Docente y Administrativo</li> </ul>  |  |  |                |
| ENTRADAS DEL PROCESO   |  | SALIDAS DEL PROCESO  |                |
| Las metas y estrategias de la organización   |  | Documentación de todas las relaciones interinstitucionales y comunitarias establecidas, incluyendo acuerdos y otros registros. |                |
| REGISTROS/ARCHIVOS   |  |  |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Contactos</li> <li>• Convenios y Acuerdos</li> <li>• Correspondencia</li> </ul>   |  |  |                |
| INDICADORES  |  |  |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de colaboraciones y acuerdos interinstitucionales.</li> <li>• Nivel de participación de los padres y representantes en las actividades escolares.</li> </ul>   |  |  |                |
| DOCUMENTOS APLICABLES  |  |  |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y contratos de colaboración con instituciones externas.</li> <li>• Registros de participación de los padres en eventos y reuniones escolares.</li> <li>• Informes de impacto de programas comunitarios en el aprendizaje y desarrollo de los niños.</li> </ul> |  |  |                |

### 3. Gestión de Calidad

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS  |  | FICHA-PROC-   |                       |
|--|--|---|-----------------------|
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>  |  |   |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>   |  | <b>EDICIÓN</b>  | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| GESTIÓN DE CALIDAD   |  | PE03  | 26-10-23              |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>  |  |   |                       |
| Garantizar la entrega de servicios educativos de alta calidad que promuevan el desarrollo integral de los niños en el nivel de educación inicial.  |  |   |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>   |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear el desarrollo de los procesos de la IE.</li> <li>• Medir y evaluar los procesos de la IE.</li> <li>• Adoptar medidas para la mejora continua</li> <li>• Informes de mejora continua</li> </ul> |  |   |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>  |  |   |                       |
| Responsable de Calidad   |  |   |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>  |  | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b>  |                       |
| Fichas aplicadas a los clientes  |  | Informes que muestran el desempeño de calidad de la institución en relación con los indicadores establecidos. |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>  |  |   |                       |
| Se mantendrán registros de todas las actividades relacionadas con la gestión de calidad, incluyendo informes de seguimiento, resultados de evaluaciones, planes de mejora y registros de capacitación.   |  |   |                       |
| <b>INDICADORES</b>   |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Retención</li> <li>• Satisfacción de Apoderados</li> <li>• Capacitación del Personal</li> </ul>   |  |   |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>   |  |   |                       |
| Esta ficha se aplica a todos los procesos relacionados con la gestión de calidad en la institución educativa de educación inicial.   |  |   |                       |

#### 4. Gestión de Matrícula

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS  |                            | FICHA-PROC-           |
|--|----------------------------|-----------------------|
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>  |                            |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>   | <b>EDICIÓN</b>             | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| GESTIÓN DE MATRÍCULA   | PM01                       | 26-10-23              |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>  |                            |                       |
| Brindar oportunidades educativas a la mayor cantidad de niños en edad preescolar, manteniendo la calidad de nuestros servicios.  |                            |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>   |                            |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de Matrícula</li> <li>• Ratificar la Matrícula</li> <li>• Recibir y otorgar traslados</li> </ul>  |                            |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>  |                            |                       |
| Dirección  |                            |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>  | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b> |                       |
| Solicitud de vacante   | Constancia de matrícula    |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>  |                            |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un registro de todas las solicitudes de matrícula, decisiones de aceptación o rechazo, documentación presentada y pagos realizados.</li> </ul>                                   |                            |                       |
| <b>INDICADORES</b>   |                            |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de ocupación de vacantes disponibles.</li> <li>• Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de matrícula.</li> <li>• Tasa de retención de estudiantes matriculados.</li> </ul> |                            |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>   |                            |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar cualquier cambio en los procedimientos de matrícula y las acciones correctivas tomadas.</li> </ul>   |                            |                       |

## 5. Planificación de Aprendizajes

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| <b>MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS</b>   | <b>FICHA-PROC-</b>   |                       |
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>  |  |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>   | <b>EDICIÓN</b>   | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN DE APRENDIZAJES   | PM02   | 26-10-23              |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>  |  |                       |
| Nuestro enfoque se basa en la exploración, la experimentación y el juego como herramientas para el aprendizaje.  |  |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>   |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación curricular</li> <li>• Programar el tiempo para el aprendizaje</li> <li>• Disponer espacios para el aprendizaje</li> </ul>  |  |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de Educación Inicial</li> <li>• Docentes de Educación Inicial</li> </ul>  |  |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>  | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b>   |                       |
| Información sobre los estudiantes, como su nivel de conocimientos previos, habilidades, necesidades especiales y estilos de aprendizaje.   | Un cronograma que muestra la secuencia y la duración de las actividades de aprendizaje a lo largo del período académico. |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>  |  |                       |
| Mantener un registro de la planificación de aprendizaje, la ejecución y los resultados de la evaluación de cada período.   |  |                       |
| <b>INDICADORES</b>   |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del progreso de los niños en relación con los objetivos de aprendizaje.</li> <li>• Participación de los estudiantes en actividades de aprendizaje.</li> <li>• Satisfacción de los padres con el programa educativo.</li> </ul> |  |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>   |  |                       |
| Documentar cualquier cambio en los enfoques pedagógicos y las acciones correctivas tomadas   |  |                       |

## 6. Gestión de Enseñanza y Aprendizaje

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS  |  | FICHA-PROC-   |                       |
|--|--|---|-----------------------|
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>  |  |   |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>   |  | <b>EDICIÓN</b>  | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| GESTIÓN DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE   |  | PM03  | 26-10-23              |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>  |  |   |                       |
| Enumerar los objetivos específicos que se desean lograr durante este período de gestión.   |  |   |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>   |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar sesiones de aprendizaje</li> <li>• Reforzar los aprendizajes</li> <li>• Acompañamiento integral al estudiante</li> <li>• Evaluar los aprendizajes</li> <li>• Certificar aprendizajes</li> </ul> |  |   |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>  |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director</li> <li>• Coordinador</li> <li>• <b>Docente</b></li> </ul>  |  |   |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>  |  | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b>  |                       |
| -Planificación anual<br>-Acta consolidada de evaluación integral del nivel de educación inicial.   |  | -Sesión de aprendizaje desarrollada<br>-Certificado de estudios emitido a través de SIAGIE. |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>  |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Asistencia</li> <li>• Calificaciones y Evaluaciones</li> <li>• Horarios y Programación</li> </ul>   |  |   |                       |
| <b>INDICADORES</b>   |  |   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de competencias en inicio</li> <li>• Porcentaje de competencias en proceso</li> <li>• Porcentaje de competencias logradas</li> </ul>   |  |   |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>   |  |   |                       |
| Documentar de manera organizada la planificación, implementación y evaluación de una sesión de enseñanza en educación inicial.   |  |   |                       |



## 7. Fortalecimiento del Desempeño Docente

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS   |  | FICHA-PROC-                       |                       |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------|
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>   |  |                                   |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>  |  | <b>EDICIÓN</b>                    | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO DOCENTE   |  | PM04                              | 26-10-23              |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>   |  |                                   |                       |
| Desarrollar estrategias de evaluación efectivas para el seguimiento del progreso de los niños.  |  |                                   |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>  |  |                                   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar trabajo en educación inicial.</li> <li>• Desarrollar investigación e innovación pedagógica</li> <li>• Realizar acompañamiento pedagógico</li> </ul>                    |  |                                   |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>   |  |                                   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotora</li> <li>• Directora</li> </ul>  |  |                                   |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>   |  | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b>        |                       |
| Informe de cumplimiento de responsabilidades profesionales.   |  | Planeación didáctica argumentada. |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>   |  |                                   |                       |
| Establecer un sistema de seguimiento y evaluación del progreso de los niños.  |  |                                   |                       |
| <b>INDICADORES</b>  |  |                                   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Clases</li> <li>• Gestión del Aula</li> <li>• Relación con los Estudiantes</li> <li>• Evaluación y Retroalimentación</li> <li>• Desarrollo Profesional</li> </ul> |  |                                   |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>  |  |                                   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar el desarrollo de cada niño a través de observaciones y registros.</li> <li>• Utilizar la información recopilada para adaptar las lecciones y actividades.</li> </ul>    |  |                                   |                       |

## 8. Gestión de la Convivencia y Participación

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS   |  | FICHA-PROC-  |                |
|---|--|--|----------------|
| FICHAS DE PROCESOS  |  |  |                |
| FICHA DEL PROCESO   |  | EDICIÓN  | FECHA REVISIÓN |
| GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN<br>ESCOLAR  |  | PM05   | 26-10-23       |
| MISIÓN DEL PROCESO  |  |  |                |
| Promover un ambiente de convivencia armónica y participativa en la institución educativa de educación inicial, fomentando el respeto, la comunicación efectiva y la colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa   |  |  |                |
| ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO   |  |  |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la convivencia escolar</li> <li>• Prevenir y resolver conflictos</li> <li>• Promover la participación de la comunidad educativa</li> <li>• Vincular la IE con la familia</li> </ul>   |  |  |                |
| RESPONSABLES DEL PROCESO  |  |  |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora</li> <li>• Promotora</li> </ul>  |  |  |                |
| ENTRADAS DEL PROCESO  |  | SALIDAS DEL PROCESO  |                |
| Las normativas y reglamentos establecidos por la institución educativa  |  | Informe que destaca las actividades realizadas, los resultados obtenidos y las áreas que requieren atención adicional. |                |
| REGISTROS/ARCHIVOS  |  |  |                |
| Se recopilarán datos sobre la disminución de conflictos, la participación de las familias en las actividades escolares y el desarrollo de habilidades socioemocionales en los niños.  |  |  |                |
| INDICADORES   |  |  |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y Capacitación Continua</li> <li>• Diseño de Normativas y Reglamento Interno</li> <li>• Implementación de Programas de Educación Emocional</li> <li>• Fomento de la Participación</li> <li>• Promoción de Actividades Culturales y Deportivas</li> <li>• Sistema de Reconocimientos y Estímulos</li> </ul> |  |  |                |
| DOCUMENTOS APLICABLES   |  |  |                |
| Documentar el desarrollo de cada niño a través de observaciones y registros   |  |  |                |

## 9. Gestión de Promoción y Graduación del educando

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS   |  | FICHA-PROC-                  |                |
|---|--|------------------------------|----------------|
| FICHAS DE PROCESOS  |  |                              |                |
| FICHA DEL PROCESO   |  | EDICIÓN                      | FECHA REVISIÓN |
| GESTIÓN DE PROMOCIÓN Y GRADUACIÓN DEL EDUCANDO  |  | PM06                         | 26-10-23       |
| MISIÓN DEL PROCESO  |  |                              |                |
| Garantizar que los niños alcancen los estándares de aprendizaje apropiados para su nivel.   |  |                              |                |
| ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO   |  |                              |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Formativa</li> <li>• Reuniones con Padres</li> <li>• Evaluación de Competencias</li> <li>• Personalización de la Educación</li> <li>• Transición a Niveles Posteriores</li> <li>• Ceremonia de Graduación</li> <li>• Informe de Evaluación</li> </ul> |  |                              |                |
| RESPONSABLES DEL PROCESO  |  |                              |                |
| Docente   |  |                              |                |
| ENTRADAS DEL PROCESO  |  | SALIDAS DEL PROCESO          |                |
| Evaluación formativa y reuniones con padres de familia.   |  | Informe de evaluación final. |                |
| REGISTROS/ARCHIVOS  |  |                              |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente del Educando</li> <li>• Registro de Evaluaciones</li> <li>• Documentación de Reuniones de Padres y Maestros</li> <li>• Certificados y Reconocimientos</li> </ul>  |  |                              |                |
| INDICADORES   |  |                              |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos recopilados</li> <li>• Métodos de evaluación</li> <li>• Periodicidad de la evaluación</li> </ul>   |  |                              |                |
| DOCUMENTOS APLICABLES   |  |                              |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía o Normativa de Promoción y Graduación</li> <li>• Registros Académicos y Expedientes del Estudiante</li> <li>• Comunicados y Reportes a los Padres</li> <li>• Acuerdos de Colaboración con Instituciones Posteriores</li> </ul>                              |  |                              |                |

## 10. Administración de Recursos Humanos

|   |  |  |                       |
|---|--|--|-----------------------|
| <b>MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS</b>  |  | <b>FICHA-PROC-</b>   |                       |
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>   |  |  |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>  |  | <b>EDICIÓN</b>   | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS  |  | PA01   | 27-10-23              |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>   |  |  |                       |
| Gestionar de manera eficaz al personal, promover su crecimiento profesional, y crear un entorno de trabajo en el que todos los empleados estén comprometidos en brindar una educación de excelencia a los niños   |  |  |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>  |  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar la jornada laboral</li> <li>• Monitorear el desempeño y rendimiento</li> <li>• Fortalecer capacidades</li> <li>• Reportar asistencia, licencias y permisos</li> </ul>  |  |  |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>   |  |  |                       |
| Recursos Humanos  |  |  |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>   |  | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b>   |                       |
| Las políticas y normativas establecidas por la institución educativa y las leyes laborales locales que rigen la gestión del personal.   |  | Registro actualizado que incluye información detallada sobre el personal, como roles, competencias, historial de desempeño, etc. |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>   |  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes del Personal</li> <li>• Registros de Asistencia y Horario de Trabajo</li> <li>• Historiales de Salario y Beneficios</li> <li>• Evaluaciones del Desempeño</li> <li>• Registros de Sanciones y Acciones Disciplinarias</li> </ul> |  |  |                       |
| <b>INDICADORES</b>  |  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Alumno-Docente</li> <li>• Capacitación del Personal</li> <li>• Rotación de Personal</li> <li>• Clima Laboral</li> <li>• Tiempo de Respuesta en Contratación</li> </ul>  |  |  |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>  |  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Recursos Humanos</li> <li>• Contrato de Empleo</li> <li>• Política de Contratación</li> <li>• Historiales de Empleados</li> <li>• Documentos Legales</li> </ul>  |  |  |                       |

## 11. Administración de la Infraestructura, los Servicios básicos y complementarios

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| <b>MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS</b>  | <b>FICHA-PROC-</b>                             |                       |
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>   |  |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>  | <b>EDICIÓN</b>                                 | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA,<br>LOS SERVICIOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS  | <b>PA02</b>                                    | <b>27-10-23</b>       |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>   |  |                       |
| Garantizar el adecuado funcionamiento de la infraestructura y la provisión de servicios básicos y complementarios para la educación inicial.  |  |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar distribución de ambientes</li> <li>• Mantenimiento preventivo de la Infraestructura</li> <li>• Limpieza permanente</li> <li>• Adoptar medidas de seguridad, eco eficiencia, manejo de riesgo</li> </ul>   |  |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>   |  |                       |
| Director/a, personal de mantenimiento, comité de padres de familia.   |  |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>   | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b>                     |                       |
| Solicitud de recursos y necesidad de formación  | Contrato de empleado seleccionado y contratado |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>   |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de registros</li> <li>• Políticas y procedimientos</li> <li>• Clasificación y organización</li> <li>• Almacenamiento seguro</li> </ul>  |  |                       |
| <b>INDICADORES</b>  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de mantenimiento preventivo cumplido.</li> <li>• Tiempo promedio de respuesta ante emergencias.</li> <li>• Índice de satisfacción de usuarios.</li> </ul>   |  |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de la Institución Educativa</li> <li>• Plan de Seguridad y Emergencia</li> <li>• Plan de Mantenimiento y Reparación de Infraestructura</li> <li>• Planes de Abastecimiento de Servicios Básicos</li> <li>• Regulaciones de Seguridad e Higiene</li> </ul> |  |                       |

## 12. Administración de los Bienes, Recursos y Materiales educativos

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS   |  | FICHA-PROC-   |                |
|---|--|---|----------------|
| FICHAS DE PROCESOS  |  |   |                |
| FICHA DEL PROCESO   |  | EDICIÓN   | FECHA REVISIÓN |
| ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES, RECURSOS Y MATERIALES EDUCATIVOS  |  | PA03  | 27-10-23       |
| MISIÓN DEL PROCESO  |  |   |                |
| Garantizar un entorno educativo óptimo y seguro para los niños en sus primeros años de formación.   |  |   |                |
| ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO   |  |   |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar distribución de ambientes</li> <li>• Mantenimiento preventivo de la Infraestructura</li> <li>• Limpieza permanente</li> <li>• Adoptar medidas de seguridad, eco eficiencia, manejo de riesgo</li> </ul> |  |   |                |
| RESPONSABLES DEL PROCESO  |  |   |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora</li> <li>• Promotora</li> </ul>  |  |   |                |
| ENTRADAS DEL PROCESO  |  | SALIDAS DEL PROCESO   |                |
| -Presupuesto disponible para adquirir y mantener los bienes, recursos y materiales educativos.  |  | -Inventario actualizado que refleja los bienes y materiales educativos en posesión. |                |
| REGISTROS/ARCHIVOS  |  |   |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de Materiales Educativos</li> <li>• Registro de Adquisiciones</li> <li>• Control de Calidad y Mantenimiento</li> <li>• Inventario de Mobiliario</li> <li>• Registro de Personal</li> </ul>            |  |   |                |
| INDICADORES   |  |   |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario actualizado</li> <li>• Planificación y presupuesto</li> <li>• Rotación y renovación de materiales</li> <li>• Calidad de los materiales</li> </ul>   |  |   |                |
| DOCUMENTOS APLICABLES   |  |   |                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento o Estatuto de la Institución Educativa</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Manual de Procedimientos Administrativos</li> <li>• Políticas de Adquisición</li> </ul>                   |  |   |                |

### 13. Administración de los Recursos Económicos

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS  |  | FICHA-PROC-  |                       |
|--|--|--|-----------------------|
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>  |  |  |                       |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>   |  | <b>EDICIÓN</b>   | <b>FECHA REVISIÓN</b> |
| ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS  |  | PA04   | 27-10-23              |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>  |  |  |                       |
| Garantizar la gestión eficiente y efectiva de los recursos económicos en la institución educativa de educación inicial para mantener y mejorar la calidad de la educación proporcionada.   |  |  |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b>   |  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del presupuesto anual</li> <li>• Aprobación del presupuesto</li> <li>• Ejecución del presupuesto</li> <li>• Control y seguimiento financiero</li> </ul>   |  |  |                       |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>  |  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director/a de la institución educativa.</li> <li>• Jefe/a de Administración.</li> <li>• Comité de Finanzas.</li> </ul>  |  |  |                       |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>  |  | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b>   |                       |
| Información sobre los recursos actuales, como presupuesto, personal, infraestructura, tecnología, equipo, materiales, entre otros.   |  | Informes que detallan el estado y el rendimiento de los recursos, incluyendo posibles recomendaciones de mejora. |                       |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>  |  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de cuentas</li> <li>• Facturas y recibos</li> <li>• Contratos y acuerdos financieros</li> <li>• Nóminas y registros de personal</li> </ul>  |  |  |                       |
| <b>INDICADORES</b>   |  |  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual</li> <li>• Gastos operativos por alumno</li> <li>• Ingresos y fuentes de financiamiento</li> <li>• Auditorías y cumplimiento fiscal</li> <li>• Satisfacción de los padres de familia</li> </ul> |  |  |                       |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>   |  |  |                       |
| Es importante documentar y archivar todos los registros financieros de manera ordenada para facilitar la auditoría y el cumplimiento normativo.  |  |  |                       |

Finalmente, para el mejoramiento de los procesos se ha elaborado una matriz de priorización para identificar los procesos que son críticos para la institución educativa.

Tabla 8: Matriz de priorización de procesos

| MATRIZ DE PRIORIZACIÓN |   |                      |                     |                          |            |                                 |     |
|------------------------|---|----------------------|---------------------|--------------------------|------------|---------------------------------|-----|
| PESOS                  | PROCESOS  | CRITERIOS            |                     |                          |            | PUNTAJE                         |     |
|                        |   | 10                   | 8                   | 6                        | 4          |                                 | 2   |
|                        |   | CALIDAD DEL SERVICIO | VENTAJA COMPETITIVA | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | INNOVACIÓN | REQUISITO LEGAL Y REGLAMENTARIO |     |
| 1                      | GESTIÓN DE DESARROLLO Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL                            | 5                    | 5                   | 3                        | 1          | 5                               | 122 |
| 2                      | GESTIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y COMUNITARIAS                     | 3                    | 1                   | 1                        | 1          | 1                               | 42  |
| 3                      | GESTIÓN DE CALIDAD  | 5                    | 3                   | 5                        | 3          | 1                               | 114 |
| 4                      | GESTIÓN DE MATRÍCULA  | 5                    | 3                   | 5                        | 3          | 3                               | 122 |
| 5                      | GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN DE APRENDIZAJES                                      | 5                    | 5                   | 3                        | 5          | 1                               | 114 |
| 6                      | GESTIÓN DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE  | 5                    | 5                   | 5                        | 5          | 1                               | 134 |
| 7                      | FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO DOCENTE   | 5                    | 3                   | 5                        | 3          | 1                               | 114 |
| 8                      | GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN ESCOLAR                             | 5                    | 3                   | 5                        | 1          | 1                               | 110 |
| 9                      | GESTIÓN DE PROMOCIÓN Y GRADUACIÓN DEL EDUCANDO                                | 3                    | 5                   | 5                        | 1          | 1                               | 114 |
| 10                     | ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS  | 5                    | 3                   | 5                        | 3          | 1                               | 114 |
| 11                     | ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA, LOS SERVICIOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS | 1                    | 5                   | 5                        | 3          | 1                               | 106 |
| 12                     | ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES, RECURSOS Y MATERIALES EDUCATIVOS                | 3                    | 5                   | 5                        | 1          | 1                               | 114 |
| 13                     | ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS                                     | 3                    | 3                   | 1                        | 3          | 1                               | 62  |



Como resultado, se identificaron tres (03) procesos críticos para la institución educativa: la Gestión de Enseñanza y Aprendizaje, la Gestión de Desarrollo y Planeamiento Institucional y la Gestión de Matrícula. A raíz de este hallazgo, se procedió a diseñar fichas de caracterización para cada proceso, documentación, fichas de indicadores y diagramas de flujo.

### 1. Gestión de Enseñanza y Aprendizaje

| FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS |  |  | Código:  | PM-03       |
|--------------------------------------|--|--|--|-------------|
|                                      |  |  | Versión:   | 01          |
|                                      |  |  | Fecha de elaboración:                                    | 28-10-23    |
| PROCESO:                             | GESTIÓN DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE               | Objetivo:                              | LOGRAR LAS COMPETENCIAS SEÑALADAS EN EL PERFIL DE EGRESO |             |
| AUTORIDAD 1                          | COORDINADORA DE NIVEL INICIAL                    |  |  |             |
| AUTORIDAD 2                          | PROMOTOR   |  |  |             |
| PROVEEDOR                            | ENTRADAS   | ACTIVIDADES                            | SALIDAS  | CLIENTE     |
| COMITÉ DE GESTIÓN PEDAGÓGICA         | PLANIFICACIÓN ANUAL                              | DESARROLLO DE SESIÓN DE APRENDIZAJE    | SESIÓN DE APRENDIZAJE DESARROLLADA                       | ESTUDIANTES |
| DOCENTE                              | SESIÓN DE APRENDIZAJE DESARROLLADA               | REFORZAMIENTO DE LOS APRENDIZAJES      | SESIÓN DE APRENDIZAJE REFORZADA                          | ESTUDIANTES |
| DOCENTE                              | SESIÓN DE APRENDIZAJE REFORZADA                  | EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES             | SESIÓN DE APRENDIZAJE DESARROLLADA INTEGRALMENTE         | ESTUDIANTES |
| DOCENTE                              | SESION DE APRENDIZAJE DESARROLLADA INTEGRALMENTE | ACOMPañAMIENTO INTEGRAL DEL ESTUDIANTE | ACTA CONSOLIDADA DE EVALUACIÓN                           | ESTUDIANTES |
| DOCENTE                              | ACTA CONSOLIDADA DE EVALUACIÓN                   | CERTIFICACIÓN DE APRENDIZAJES          | CERTIFICADO DE ESTUDIOS EMITIDO                          | ESTUDIANTES |

## DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

|                         |                                    |               |
|-------------------------|------------------------------------|---------------|
| I.E “Pequeñas Alegrías” | Gestión de Enseñanza y Aprendizaje | Código: PM-03 |
|                         |                                    | Versión: 01   |

1. Objetivo: Lograr las competencias que han sido señaladas en el perfil al terminar.
2. Alcance: Desde desarrollo de sesiones de aprendizaje hasta certificación de aprendizajes.
3. Términos y condiciones:
  - Control
  - Procedimiento
  - Seguimiento
4. Responsables del procedimiento:
  - Coordinadora de nivel inicial
  - Comité de Gestión Pedagógica
  - Docentes
5. Referencias normativas:  
Normativas educativas locales y políticas institucionales.
6. Descripción del procedimiento: Se describe los enfoques pedagógicos y métodos de enseñanza que se utilizarán en el período de gestión. Realizando la planificación de actividades y temas a tratar en un plazo bimestral y anual. Finalmente se realiza la evaluación y seguimiento del progreso de los estudiantes.
7. KPIs propuestos:

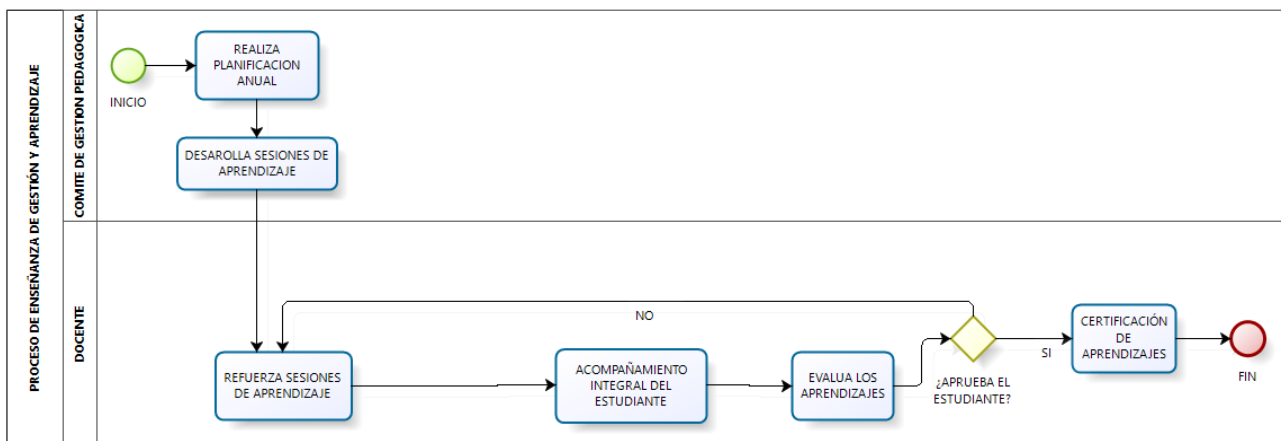
$$\text{Tasa de Aprobación} = \frac{\text{Número de Estudiantes Aprobados}}{\text{Número Total de Estudiantes Evaluados}} \times 100\%$$

Tasa de aprobación = porcentaje de estudiantes que han aprobado el período de evaluación.

## FICHA DE INDICADOR:

|  |   |                                   |   |               |                 |             |
|--|---|-----------------------------------|---|---------------|-----------------|-------------|
| FICHA TECNICA DEL INDICADOR                    |   | Código: F.I.PM-03                 |   |               |                 |             |
|  |   | Versión: 1                        |   |               |                 |             |
|  |   | Fecha de elaboración:<br>27/10/23 |   |               |                 |             |
| IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR |   |                                   |   |               |                 |             |
| NOMBRE DEL INDICADOR                           | Tasa de aprobación de estudiantes   |                                   |   |               |                 |             |
| NOMBRE DEL PROCESO                             | GESTIÓN DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE  | FECHA DE ACTUALIZACIÓN            |   |               |                 |             |
| OBJETIVO                                       | Evaluar el rendimiento académico de los estudiantes para identificar áreas que requieren intervención o mejora en la enseñanza y aprendizaje. Proporcionar información para la toma de decisiones y ajustes en el plan de estudios. |                                   |   |               |                 |             |
| INTERPRETACIÓN                                 | Este indicador se utiliza para evaluar el desempeño académico de los estudiantes.   |                                   |   |               |                 |             |
| LIMITE   | <b>Crítico</b>  | Menos a 90%                       | <b>Moderado</b>                               | Entre 91%-94% | <b>Adecuado</b> | Mayor a 95% |
| METODO DE CÁLCULO                              |   |                                   |   |               |                 |             |
| FÓRMULA  | $TA = \frac{\text{Número de estudiantes aprobados}}{\text{Número total de estudiantes evaluados}} \times 100$   |                                   | ESCALA  | Porcentaje    |                 |             |
| PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN                    | Bimestral   | PERIODO DEL REPORTE               | Se calcula al final del periodo de evaluación |               |                 |             |
| FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO          | Registros de calificaciones al final del periodo de evaluación  |                                   |   |               |                 |             |
| RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR    |   |                                   |   |               |                 |             |
| RESPONSABLE                                    | Coordinación  |                                   |   |               |                 |             |

Figura 7. Diagrama de flujo de Gestión de Enseñanza y Aprendizaje



## 2. Gestión de Desarrollo y Planeamiento Institucional

| FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                              |  |   | Código:  | PE01                                |
|---|--|---|--|-------------------------------------|
|   |  |   | Versión:   | 01                                  |
|   |  |   | Fecha de elaboración:  | 28-10-23                            |
| PROCESO:  | GESTIÓN DE DESARROLLO Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL | Objetivo:   | Establecer un proceso estructurado para el desarrollo y planeamiento institucional, garantizando que la institución educativa defina su visión, misión, objetivos estratégicos y acciones a largo plazo. |                                     |
| AUTORIDAD 1   | PROMOTOR   |   |  |                                     |
| AUTORIDAD 2   | DIRECTORA  |   |  |                                     |
| PROVEEDOR   | ENTRADAS   | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | CLIENTE                             |
| COMUNIDAD, INFORMES GUBERNAMENTALES                               | ANALISIS DEL ENTORNO                               | ANALIZAR DATOS Y TENDENCIAS EDUCATIVAS                                  | FORMULACIÓN DEL PEI  | DIRECCION, PROMOTORIA, COORDINACION |
| DOCENTES, ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA, PERSONAL ADMINISTRATIVO | RECOPIACION DE OPINIONES DE LAS PARTES INTERESADAS | ESTABLECER OBJETIVOS Y PRIORIDADES                                      | PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO  | DIRECCIÓN PROMOTORIA, COORDINACION  |
| DIRECCIÓN, PROMOTORIA   | POLITICAS EDUCATIVAS Y REGULACIONES                | PLANIFICAR PROYECTOS PARA ALCANZAR OBJETIVOS                            | FORMULACIÓN DEL PCI  | DIRECCIÓN, PROMOTORIA, COORDINACION |
| DOCENTES, ESTUDIANTES   | RESULTADOS DE EVALUACIONES ANTERIORES              | PLANIFICAR LA GESTIÓN ANUAL   | FORMULACIÓN DEL PAT  | DIRECCIÓN, PROMOTORIA, COORDINACION |
| ADMINISTRACIÓN  | RECURSOS Y PRESUPUESTO DISPONIBLE                  | ASIGNAR RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LOS PROYECTOS | PRESUPUESTO DE DESARROLLO  | ADMISTRACIÓN, DIRECCIÓN, PROMOTORIA |

## DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

|                         |  |               |
|-------------------------|--|---------------|
| I.E “Pequeñas Alegrías” | Gestión de Desarrollo y<br>Planeamiento<br>institucional | Código: PE-01 |
|                         |  | Versión: 01   |

1. Objetivo: Establecer un proceso estructurado para el desarrollo y planeamiento institucional, garantizando que la institución educativa defina su visión, misión, objetivos estratégicos y acciones a largo plazo.
2. Alcance: Este método se extiende a todos los miembros y responsables en el proceso de desarrollo y planeamiento institucional.
3. Términos y condiciones:
  - Procedimiento
  - Manual de procedimientos
  - Año lectivo.
4. Responsables del procedimiento:
  - Promotor
  - Directora
  - Personal administrativo
  - Coordinación
5. Referencias normativas:

Norma técnica para la elaboración de Instrumentos de Gestión de Instituciones Educativas.
6. Descripción del procedimiento: Primero, analizar los cambios demográficos, regulaciones gubernamentales y tendencias educativas. Establecer o revisar la visión a largo plazo de la institución y definir o revisar la misión que describe el propósito y los valores de la institución. Definir propósitos a largo plazo estando alineados con la visión y misión de la institución. Diseñar proyectos y programas específicos para alcanzar los objetivos estratégicos. Finalmente, Determinar la atribución de remuneraciones y materiales para respaldar la ejecución de proyectos y programas.

## 7. KPIs propuestos:

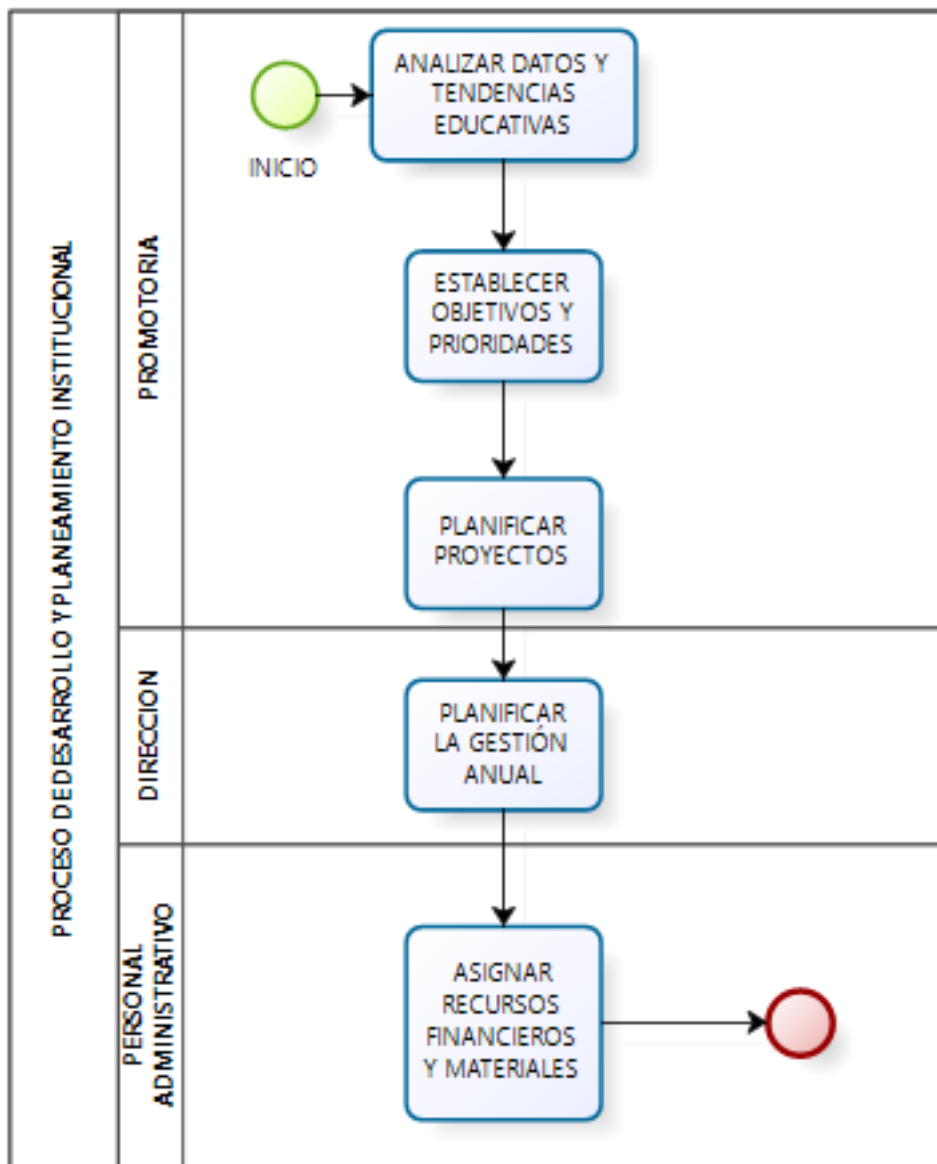
$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \frac{\text{Número de Objetivos Estratégicos Cumplidos}}{\text{Número Total de Objetivos Estratégicos}} \times 100$$

Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos: Mide cuántos de los objetivos estratégicos se han cumplido en el período determinado.

### FICHA DE INDICADOR:

|  |  |                                   |   |               |          |             |
|--|--|-----------------------------------|---|---------------|----------|-------------|
| FICHA TECNICA DEL INDICADOR                    |  | Código: F.I.PE-01                 |   |               |          |             |
|  |  | Versión: 1                        |   |               |          |             |
|  |  | Fecha de elaboración:<br>27/10/23 |   |               |          |             |
| IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR |  |                                   |   |               |          |             |
| NOMBRE DEL INDICADOR                           | Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos   |                                   |   |               |          |             |
| NOMBRE DEL PROCESO                             | GESTIÓN DE DESARROLLO Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN            |   |               |          |             |
| OBJETIVO                                       | Evaluar la efectividad de la gestión y ejecución de proyectos y programas relacionados con los objetivos estratégicos.   |                                   |   |               |          |             |
| INTERPRETACIÓN                                 | Este indicador mide el grado en el que los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) se han logrado durante un período determinado. |                                   |   |               |          |             |
| LIMITE   | Crítico  | Menos a 90%                       | Moderado                                    | Entre 91%-94% | Adecuado | Mayor a 95% |
| METODO DE CÁLCULO                              |  |                                   |   |               |          |             |
| FÓRMULA  | $PC = \frac{\text{Número de objetivos estratégicos cumplidos}}{\text{Número total de objetivos estratégicos}} \times 100$  |                                   | ESCALA                                      | Porcentaje    |          |             |
| PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN                    | El indicador se mide y evalúa trimestralmente  | PERIODO DEL REPORTE               | Al final del período establecido en el PEI. |               |          |             |
| FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO          | Documentos de seguimiento y evaluación de proyectos y programas.<br>Informes de cumplimiento de objetivos estratégicos.  |                                   |   |               |          |             |
| RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR    |  |                                   |   |               |          |             |
| RESPONSABLE                                    | Promotoría   |                                   |   |               |          |             |

Figura 9. Diagrama de flujo de gestión de Desarrollo y Planeamiento Institucional



### 3. Gestión de Matrícula

| FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS |  |   | Código:   | PM-04                          |
|--------------------------------------|--|---|---|--------------------------------|
|                                      |  |   | Versión:  | 01                             |
|                                      |  |   | Fecha de elaboración:   | 28-10-23                       |
| PROCESO:                             | GESTIÓN DE MATRÍCULA                               | Objetivo:                                       | Asegurar que los estudiantes sean admitidos y se mantengan en la institución educativa para promover el crecimiento de su conocimiento. |                                |
| AUTORIDAD 1                          | DIRECTORA  |   |   |                                |
| AUTORIDAD 2                          | SECRETARÍA   |   |   |                                |
| PROVEEDOR                            | ENTRADAS   | ACTIVIDADES                                     | SALIDAS   | CLIENTE                        |
| COORDINACIÓN                         | VACANTES DISPONIBLES                               | CONTABILIZAR VACANTES DISPONIBLES POR GRADO     | LISTA DE VACANTES DISPONIBLES   | PADRES DE FAMILIA, COORDINADOR |
| DIRECCIÓN                            | FECHA DE APERTURA DE PROCESO DE MATRICULA          | REALIZAR LA APERTURA DEL PROCESO DE MATRICULA   | RELACION DE ALUMNOS REGISTRADOS   | PADRES DE FAMILIA              |
| PADRES DE FAMILIA                    | RATIFICACIÓN DE MATRÍCULAS                         | VERIFICAR DOCUMENTOS                            | MATRICULAS RATIFICADAS  | DIRECCIÓN                      |
| PADRE DE FAMILIA O APODERADO         | SOLICITUD DE MATRICULA PARA ALUMNOS NO REGISTRADOS | BRINDAR INFORMACIÓN PARA RECIBIR ALUMNOS NUEVOS | INFORMACIÓN CON LOS REQUISITOS DE MATRICULA   | DIRECCIÓN                      |
| PADRE DE FAMILIA O APODERADO         | DOCUMENTOS CON DATOS DE PADRES Y NIÑOS             | RECIBIR DOCUMENTOS Y ARMAR REGISTRO DEL ALUMNO  | CARPETA DOCUMENTADA   | DIRECCIÓN                      |
| PADRE DE FAMILIA O APODERADO         | PAGO VIRTUAL DE MATRICULA                          | COBRO POR CONCEPTO DE MATRICULA                 | MATRICULA   | SECRETARIA                     |
| PADRE DE FAMILIA                     | FICHA DE MATRICULA                                 | EMISIÓN DE RECIBO DE PAGO Y FICHA DE MATRICULA  | REGISTRO DE NUEVOS ALUMNOS  | DIRECCIÓN                      |



## DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

|                         |                      |               |
|-------------------------|----------------------|---------------|
| I.E “Pequeñas Alegrías” | Gestión de Matrícula | Código: PM-03 |
|                         |                      | Versión: 01   |

1. Objetivo: Proporcionar una mejor estructura del proceso de matrícula con el objetivo de calcular el porcentaje de estudiantes que ratifican matrícula y registran nueva matrícula.
2. Alcance: Se ejecuta para la directora, promotor, coordinadora del nivel inicial y responsables del proceso.
3. Términos y condiciones:  
Proceso de matrícula
4. Responsables del procedimiento:
  - Dirección
  - Secretaria
  - Padres de familia o apoderado
5. Referencias normativas:  
Políticas de matrícula de la institución
6. Descripción del procedimiento: El proceso comienza con la identificación de la cantidad de espacios disponibles en cada aula. A continuación, se inicia el proceso de matriculación regular, que implica la recepción de padres interesados en inscribir a sus hijos, la recepción de solicitudes de nuevos alumnos y la confirmación de alumnos que avanzan de grado. Dependiendo de si se trata de un alumno nuevo o de un estudiante que ya asiste, se procede a la recaudación de la tarifa de matrícula. Los padres o tutores realizan este pago a través de transferencia o depósito, y luego reciben un recibo de pago emitido por la institución educativa a cambio del comprobante de pago.
7. KPIs propuestos:

$$\text{Porcentaje de Ocupación} = \frac{\text{Número de Vacantes Ocupadas}}{\text{Número Total de Vacantes Disponibles}} \times 100\%$$

PO = Porcentaje de las vacantes disponibles que han sido ocupadas en la institución.

$$\text{Tiempo Promedio de Respuesta} = \frac{\sum \text{Tiempo de Respuesta de Todas las Solicitudes}}{\text{Número Total de Solicitudes}}$$

TPR= Idea del tiempo promedio que lleva responder a una solicitud de matrícula en la institución.

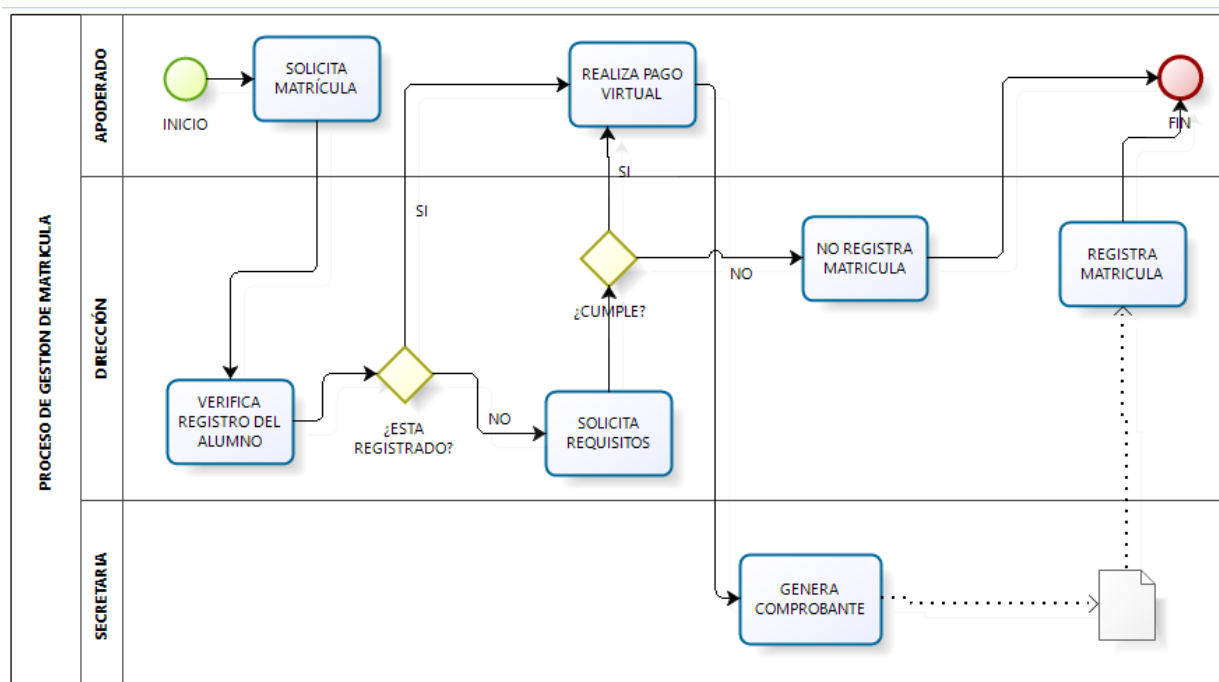
$$\text{Tasa de Retención} = \frac{\text{Número de Estudiantes Matriculados al Final del Período}}{\text{Número de Estudiantes Matriculados al Inicio del Período}} \times 100\%$$

TR= Tasa de evaluación de la capacidad de la institución para mantener a sus estudiantes a lo largo del tiempo.

#### FICHA DE INDICADOR:

|  |  |             |                     |                                   |          |             |            |
|--|--|-------------|---------------------|-----------------------------------|----------|-------------|------------|
| FICHA TECNICA DEL INDICADOR                    |  |             |                     | Código: F.I.PM-04                 |          |             |            |
|  |  |             |                     | Versión: 1                        |          |             |            |
|  |  |             |                     | Fecha de elaboración:<br>27/10/23 |          |             |            |
| IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR |  |             |                     |                                   |          |             |            |
| NOMBRE DEL INDICADOR                           | Tasa de retención de estudiantes   |             |                     |                                   |          |             |            |
| NOMBRE DEL PROCESO                             | GESTIÓN DE MATRÍCULA   |             |                     | FECHA DE ACTUALIZACIÓN            |          |             |            |
| OBJETIVO                                       | Determinar el porcentaje de estudiantes que se mantuvieron matriculados al final de un período académico en comparación con el número de estudiantes matriculados al inicio del mismo período. |             |                     |                                   |          |             |            |
| INTERPRETACIÓN                                 | La tasa de retención es un indicador importante para evaluar la capacidad de la institución para mantener a sus estudiantes a lo largo del tiempo.   |             |                     |                                   |          |             |            |
| LIMITE   | Crítico  | Menos a 90% | Moderado            | Entre 91%-94%                     | Adecuado | Mayor a 95% |            |
| METODO DE CÁLCULO                              |  |             |                     |                                   |          |             |            |
| FÓRMULA  | $TR = \frac{\text{Número de estudiantes matriculados al final de periodo}}{\text{Número de estudiantes matriculados al inicio del periodo}} \times 100$  |             |                     |                                   |          | ESCALA      | Porcentaje |
| PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN                    | Mensual  |             | PERIODO DEL REPORTE | Final de cada periodo académico   |          |             |            |
| FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO          | Registros de matrícula al inicio y final del periodo académico   |             |                     |                                   |          |             |            |
| RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR    |  |             |                     |                                   |          |             |            |
| RESPONSABLE                                    | Coordinación   |             |                     |                                   |          |             |            |

Figura 9. Diagrama de flujo de gestión de matrícula

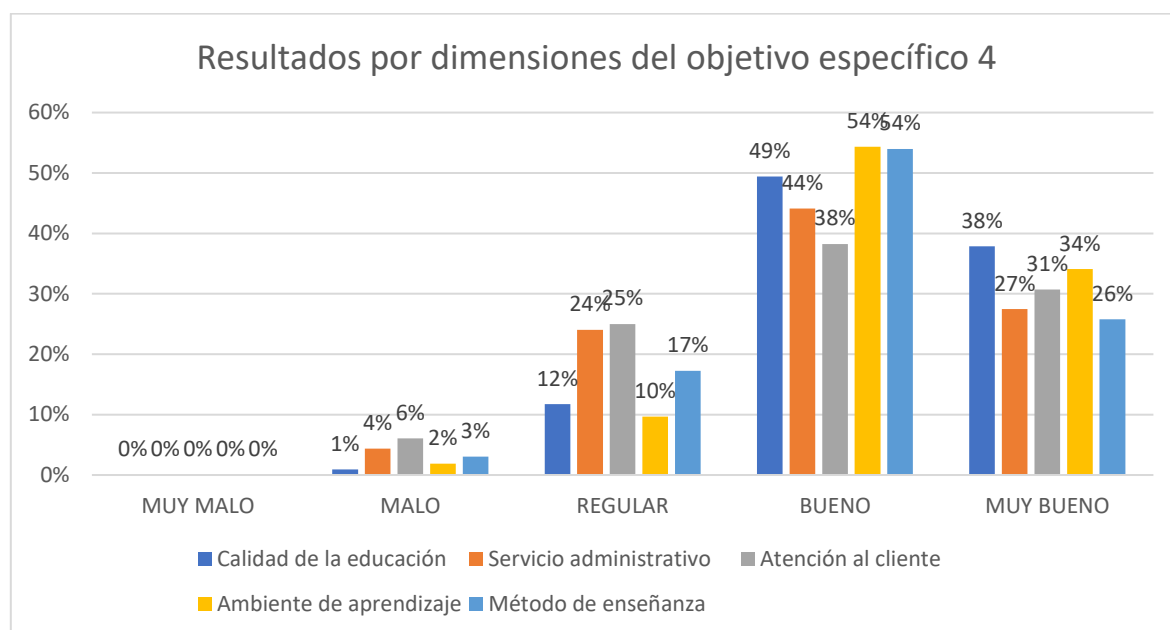


#### 4.4 Medición de la satisfacción del cliente después de la implementación de a gestión por procesos en la institución de educación inicial.

Después de haberse implementado la gestión por procesos mediante la elaboración del manual de procesos con la finalidad de mejorar la estandarización de los procesos de la I.E. se procede a realizar las evaluaciones de los indicadores vinculados con la variable dependiente por lo que se llevó a cabo un análisis de la variación de la satisfacción del cliente.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes del post prueba de la variable dependiente en el mes de noviembre del año 2023.

Figura 10. Post datos por dimensiones de la satisfacción del cliente



Nota: Resultados obtenidos de la post prueba realizada a los padres de familia de una institución de educación inicial, Trujillo 2023.

Interpretación:

Según la *Figura 10*, el 87% de los padres de familia opinaron estar satisfechos con la calidad de educación mientras que el 13% expresaron estar insatisfechos. Lo que indica que la I.E. ha mejorado la calidad de educación respecto a la pre prueba.

En cuestión a servicio administrativo el 72% de los padres de familia indicó estar satisfecho, sin embargo, solo el 28% consideró estar insatisfecho. Esto sugiere que el servicio administrativo respecto a la atención al padre de familia ha presentado mejoría.

Referente a la dimensión de atención al cliente el 69% de los padres de familia opinaron que se encuentran satisfechos y solo el 31% expresó estar insatisfecho, esto indica que la I.E. ha comprendido las necesidades específicas de sus clientes respecto a la pre prueba, mostrando un incremento de nivel de satisfacción.

Por otro lado, el 88% de los padres de familia informó estar satisfecho en cuanto al ambiente de aprendizaje mientras que el 12% señaló estar insatisfecho, lo que indicó que la institución educativa se ha mantenido en un nivel bueno en el ambiente de aprendizaje presentando una mejora respecto a la pre prueba.

Finalmente, en la dimensión método de enseñanza el 80% de los padres de familia manifestaron estar satisfechos, mientras que el 20% indicó estar insatisfecho. Lo que indica que la planificación del método de enseñanza también ha mejorado en referencia a la pre prueba.

En comparación con el pre test, los servicios administrativos y la atención al cliente que tenían deficiencias han mejorado, asimismo las demás dimensiones no solo se mantuvieron, sino que incrementaron su porcentaje.

Figura 11: Post prueba de satisfacción del cliente



Interpretación:

De la Figura 11, se calcula que el 79% de los padres de familia están satisfechos, mientras que el 21% se muestra insatisfecho. En consecuencia, se deduce que ha habido una mejora en términos de la satisfacción del cliente respecto a la pre prueba.

En comparación con el pre test la satisfacción del cliente ha mejorado en un 30% lo cual resultado favorable.

Figura 12: Prueba de normalidad

**Pruebas de normalidad**

|           | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |       | Shapiro-Wilk |     |       |
|-----------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|
|           | Estadístico                     | gl  | Sig.  | Estadístico  | gl  | Sig.  |
| PRE-TEST  | .174                            | 132 | <.001 | .937         | 132 | <.001 |
| POST-TEST | .148                            | 132 | <.001 | .959         | 132 | <.001 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De la figura 12, según la prueba de Kolmogorov- Smirnov el nivel de significancia es  $< 0,05$  entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica.

*Figura 13: Prueba no paramétrica*

| Resumen de contrastes de hipótesis |  |   |                     |                            |
|------------------------------------|--|---|---------------------|----------------------------|
|                                    | Hipótesis nula   | Prueba  | Sig. <sup>a,b</sup> | Decisión                   |
| 1                                  | La mediana de diferencias entre PRETEST y POSTTEST es igual a 0. | Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para muestras relacionadas | <.001               | Rechace la hipótesis nula. |

a. El nivel de significación es de .050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

Interpretación: De la figura 13, según la prueba no paramétrica de Wilcoxon rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir las medias entre el pre y post test son significativamente diferentes, por lo tanto, concluimos que la gestión por procesos mejora significativamente la satisfacción al cliente en la Institución Educativa de Educación Inicial.

*Figura 14: Análisis descriptivo de Calidad de la educación*

| Estadísticos                |          | PRE-TEST | POST-TEST |
|-----------------------------|----------|----------|-----------|
| N                           | Válido   | 132      | 132       |
|                             | Perdidos | 0        | 0         |
| Media                       |          | 14.5000  | 16.9697   |
| Error estándar de la media  |          | .32129   | .16272    |
| Mediana                     |          | 16.0000  | 17.0000   |
| Moda                        |          | 16.00    | 17.00     |
| Desv. estándar              |          | 3.69134  | 1.86956   |
| Varianza                    |          | 13.626   | 3.495     |
| Asimetría                   |          | -.801    | -.482     |
| Error estándar de asimetría |          | .211     | .211      |
| Curtosis                    |          | -.916    | -.120     |
| Error estándar de curtosis  |          | .419     | .419      |
| Rango                       |          | 11.00    | 8.00      |
| Mínimo                      |          | 8.00     | 12.00     |
| Máximo                      |          | 19.00    | 20.00     |

Interpretación: De la figura 14 se mostró la estadística descriptiva del porcentaje de satisfacción del cliente durante el periodo de prueba del año 2023, se observó que la media en el pre-test fue de 14,50% y en el post-test fue de 16,96% lo que evidencio un incremento de 2,46%, así mismo la desviación estándar en el pre-test fue de 3,691, mientras que la desviación estándar en el post-test fue de 1,869, por otro lado , la varianza en el pre-test fue de 13,62 , mientras que la varianza en el

post-test 3,495 ;finalmente , la diferencia entre el valor máximo y mínimo fue de 11.00% en el pre-test , mientras en el post-test fue de 8.00%.

*Figura 15: Análisis descriptivo de servicio administrativo*

| Estadísticos                |          | PRE-TEST | POST-TEST |
|-----------------------------|----------|----------|-----------|
| N                           | Válido   | 132      | 132       |
|                             | Perdidos | 0        | 0         |
| Media                       |          | 12.8030  | 15.7879   |
| Error estándar de la media  |          | .18202   | .20207    |
| Mediana                     |          | 12.0000  | 16.0000   |
| Moda                        |          | 12.00    | 16.00     |
| Desv. estándar              |          | 2.09120  | 2.32159   |
| Varianza                    |          | 4.373    | 5.390     |
| Asimetría                   |          | .479     | -.396     |
| Error estándar de asimetría |          | .211     | .211      |
| Curtosis                    |          | -.301    | -.075     |
| Error estándar de curtosis  |          | .419     | .419      |
| Rango                       |          | 10.00    | 11.00     |
| Mínimo                      |          | 8.00     | 9.00      |
| Máximo                      |          | 18.00    | 20.00     |

Interpretación: De la figura 15 se mostró la estadística descriptiva del porcentaje de satisfacción del cliente durante el periodo de prueba del año 2023, se observó que la media en el pre-test fue de 12,80% y en el post-test fue de 15,78% lo que evidencio un incremento de 2,98%, así mismo la desviación estándar en el pre-test fue de 2,091, mientras que la desviación estándar en el post-test fue de 2,321, por otro lado , la varianza en el pre-test fue de 4,373 , mientras que la varianza en el post-test 5,390 ;finalmente , la diferencia entre el valor máximo y mínimo fue de 10.00% en el pre-test , mientras en el post-test fue de 11.00%.

*Figura 16: Análisis descriptivo de atención al apoderado*

| Estadísticos                |          | PRE-TEST | POST-TEST |
|-----------------------------|----------|----------|-----------|
| N                           | Válido   | 132      | 132       |
|                             | Perdidos | 0        | 0         |
| Media                       |          | 12.4924  | 15.7424   |
| Error estándar de la media  |          | .23599   | .19106    |
| Mediana                     |          | 11.0000  | 16.0000   |
| Moda                        |          | 11.00    | 17.00     |
| Desv. estándar              |          | 2.71129  | 2.19514   |
| Varianza                    |          | 7.351    | 4.819     |
| Asimetría                   |          | .824     | -.532     |
| Error estándar de asimetría |          | .211     | .211      |
| Curtosis                    |          | -1.037   | .172      |
| Error estándar de curtosis  |          | .419     | .419      |
| Rango                       |          | 9.00     | 11.00     |
| Mínimo                      |          | 8.00     | 9.00      |
| Máximo                      |          | 17.00    | 20.00     |

Interpretación: De la figura 16 se mostró la estadística descriptiva del porcentaje de satisfacción del cliente durante el periodo de prueba del año 2023, se observó que la media en el pre-test fue de 12,49% y en el post-test fue de 15,74% lo que evidencio un incremento de 2,84%, así mismo la desviación estándar en el pre-test fue de 2,711, mientras que la desviación estándar en el post-test fue de 2,195, por otro lado , la varianza en el pre-test fue de 7,351 , mientras que la varianza en el post-test 4,819 ;finalmente , la diferencia entre el valor máximo y mínimo fue de 9.00% en el pre-test , mientras en el post-test fue de 11.00%.

*Figura 17: Análisis descriptivo de ambiente de aprendizaje*

|                             |          | Estadísticos |           |
|-----------------------------|----------|--------------|-----------|
|                             |          | PRE-TEST     | POST-TEST |
| N                           | Válido   | 132          | 132       |
|                             | Perdidos | 0            | 0         |
| Media                       |          | 14.7576      | 16.8258   |
| Error estándar de la media  |          | .30364       | .16816    |
| Mediana                     |          | 16.0000      | 17.0000   |
| Moda                        |          | 16.00        | 18.00     |
| Desv. estándar              |          | 3.48852      | 1.93204   |
| Varianza                    |          | 12.170       | 3.733     |
| Asimetría                   |          | -.798        | -.600     |
| Error estándar de asimetría |          | .211         | .211      |
| Curtosis                    |          | -.605        | .737      |
| Error estándar de curtosis  |          | .419         | .419      |
| Rango                       |          | 12.00        | 10.00     |
| Mínimo                      |          | 8.00         | 10.00     |
| Máximo                      |          | 20.00        | 20.00     |

Interpretación: De la figura 17 se mostró la estadística descriptiva del porcentaje de satisfacción del cliente durante el periodo de prueba del año 2023, se observó que la media en el pre-test fue de 14,75% y en el post-test fue de 16,82% lo que evidencio un incremento de 2,07%, así mismo la desviación estándar en el pre-test fue de 3,488, mientras que la desviación estándar en el post-test fue de 1,932, por otro lado , la varianza en el pre-test fue de 12,170 , mientras que la varianza en la post-test 3,733 ;finalmente , la diferencia entre el valor máximo y mínimo fue de 12.00% en el pre-test , mientras en el post-test fue de 10.00%.

*Figura 18: Análisis descriptivo de método de enseñanza*



### Estadísticos

|                             |          | PRE-TEST | POST-TEST |
|-----------------------------|----------|----------|-----------|
| N                           | Válido   | 132      | 132       |
|                             | Perdidos | 0        | 0         |
| Media                       |          | 13.4470  | 16.0985   |
| Error estándar de la media  |          | .16035   | .17503    |
| Mediana                     |          | 13.0000  | 16.0000   |
| Moda                        |          | 12.00    | 16.00     |
| Desv. estándar              |          | 1.84231  | 2.01089   |
| Varianza                    |          | 3.394    | 4.044     |
| Asimetría                   |          | .175     | -.148     |
| Error estándar de asimetría |          | .211     | .211      |
| Curtosis                    |          | -.519    | -.368     |
| Error estándar de curtosis  |          | .419     | .419      |
| Rango                       |          | 9.00     | 9.00      |
| Mínimo                      |          | 8.00     | 11.00     |
| Máximo                      |          | 17.00    | 20.00     |

Interpretación: De la figura 18 se mostró la estadística descriptiva del porcentaje de satisfacción del cliente durante el periodo de prueba del año 2023, se observó que la media en el pre-test fue de 13,44% y en el post-test fue de 16,09% lo que evidencio un incremento de 2,65%, así mismo la desviación estándar en el pre-test fue de 1,842, mientras que la desviación estándar en el post-test fue de 2,010, por otro lado , la varianza en el pre-test fue de 3,394 , mientras que la varianza en el post-test 4,044 ;finalmente , la diferencia entre el valor máximo y mínimo fue de 11.00% en el pre-test , mientras en el post-test fue de 9.00%.

*Figura 19. Análisis de correlación*

### Correlaciones

|                 |          |                             | PRETEST | POSTTEST |
|-----------------|----------|-----------------------------|---------|----------|
| Rho de Spearman | PRETEST  | Coefficiente de correlación | 1.000   | .571**   |
|                 |          | Sig. (bilateral)            | .       | <.001    |
|                 |          | N                           | 132     | 132      |
|                 | POSTTEST | Coefficiente de correlación | .571**  | 1.000    |
|                 |          | Sig. (bilateral)            | <.001   | .        |
|                 |          | N                           | 132     | 132      |

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

Entre el pre test y post existe una correlación significativa de 0.01.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio, se ha demostrado que la integración exitosa de la gestión por procesos no solo busca mejorar la eficiencia interna, sino que también logra un impacto directo en la satisfacción del cliente. Este logro se alcanzó a través de la implementación de mapas de procesos, flujogramas, fichas de procesos, e indicadores; cumpliendo el objetivo de mejorar las dimensiones evaluadas por el cuestionario SERVQUAL, que mide la satisfacción al cliente.

Como primer objetivo, se ha diagnosticado la gestión por procesos de la institución de educación inicial, obteniendo datos verídicos del cuestionario aplicado a la directora, del cual se pudo plasmar la información brindada en el diagrama de Ishikawa, identificando como causa las irregularidades existentes respecto a los procesos, así mismo, se elaboró una matriz de priorización para la definición de las causas que necesitan solución de manera inmediata y una tabla de los procesos actuales de la institución. De igual manera Flores (2021), en su análisis de procedimientos de la institución educativa, ha iniciado entrevistando a la coordinadora, mediante la cual se registró la información en herramientas como el mapeo de procesos, el Sipoc y el diagrama de flujo. Esto permitió la identificación de los 8 procesos fundamentales junto con sus respectivas actividades.

Referente al segundo objetivo, se ha buscado evaluar mediante un pre test la satisfacción actual del cliente de la institución de educación inicial, dando como resultados que el 49% de padres de familia se encontraba satisfecho, mientras que el 51% estaba insatisfecho. Por consiguiente, también se ha realizado el post test logrando un 79% de satisfacción y 21% de insatisfacción. A diferencia de Cabrera (2021) ya que las acciones realizadas en su estudio fueron consideradas para alumnos, los cuales son usuarios, no clientes y dieron como resultado un aumento general en la satisfacción del 65% al 94%, aplicando los datos recopilados de sus encuestas de satisfacción en tres oportunidades durante el período de mejora.

El tercer objetivo tiene que ver con la implementación realizada de la gestión por procesos en la institución. Esta es una necesidad evidente, ya que la entidad no cuenta con un sistema documentado, lo cual afirma Mila, et al. (2019) tras una encuesta a 301 dueños de microempresas. Los resultados mostraron que casi el 97,8% no aplican la gestión por procesos en su rutina diaria. Es importante mencionar que solo una pequeña fracción, el 2,2%, de las MIPYMES utilizan la gestión por procesos. Esta se considera relevante en varias áreas como finanzas, procesos internos, atención al cliente y recursos humanos. La ausencia de actividades sistemáticas que abarquen todos estos elementos tiene un efecto considerable en la retención y satisfacción del cliente. Por esta razón, se decidió implementar un esquema que organice los procesos y sus procedimientos.

Por otro lado, haciendo referencia a la variable satisfacción al cliente se ha utilizado el cuestionario Servqual con la escala tipo 5 de Likert, el cual constó de 20 preguntas y 5 dimensiones divididas en 4 preguntas, las cuales fueron clave para determinar la satisfacción. Ahora bien, para la variable 1 que es gestión por procesos también se aplicó un cuestionario similar, a diferencia de Palomino (2021) que en su estudio utilizó la metodología ACSI, también relacionada con la satisfacción del cliente, sin embargo, realizó uno solo que constó de trece ítems sobre gestión por procesos y diecisiete interrogantes de satisfacción del cliente, haciendo un total de 30 preguntas. Dicho estudio que relacionó ambas variables con una correlación "muy positiva" de 0,794, lo que permitió afirmar que ha existido una relación entre la variable gestión por procesos y la variable satisfacción del cliente, apoyando la teoría, se ha realizado la implementación de mejoras en la satisfacción al cliente través de la gestión por procesos.

A partir de ello, para realizar el tercer objetivo específico, se realizó un esquema del diseño de gestión por procesos, asimismo un inventario de todo proceso existente y clasificar cada uno de ellos en el mapa de procesos. Como necesidad de documentar dichos procesos, se formularon fichas de registro que detallaron los procesos de manera completa y la creación del

manual de procesos. Se realizó una matriz de priorización para resaltar e identificar los indicadores asociados a los procesos críticos considerados por la directora y en base al cuestionario de satisfacción. De igual manera, Hilario y Pinillos (2021) realizaron un diagnóstico en su estudio, en el cual requerían emplear herramientas de gestión por procesos para mejorar la calidad en un servicio, evaluaron los indicadores luego de haber implementado las mejoras en los procesos y analizaron los beneficios económicos en su empresa en estudio. Por lo que su hipótesis sostuvo que la gestión por procesos contribuye con el mejoramiento de la calidad del servicio en dicha empresa, siendo aceptada con un 0,109 de nivel de significancia.

Si bien es cierto, en el contexto de esta investigación, se consolida que la metodología de gestión por procesos con las diversas herramientas diseñadas en el proceso (flujograma, indicadores, protocolo del proceso, entre otros instrumentos), respaldan el monitoreo del cumplimiento de las metas institucionales. Tal como indican Granados, et al. (2022) que este ámbito es una esfera que está siendo explorada por primera vez en los niveles de educación preescolar. Los resultados clave permiten a los investigadores reconocer la importancia de llevar a cabo un diagnóstico y una autoevaluación integrales, sistemáticos y contextualizados por lo que es viable fomentar una cultura en la comunidad educativa para apropiarse del diseño de los procesos, asimismo, durante la fase de intervención, proporcionar a las instituciones diversas opciones para implementar las orientaciones establecidas por el Ministerio de Educación.

Asimismo, el esquema de implementación de procesos es de suma importancia para contrastar el procedimiento que se sigue en el desarrollo de la investigación. Se consideró también centrarse en los procesos que son prioridad para la empresa o que estén deficientes, como lo fue en nuestro caso, al realizar una matriz de priorización para identificar los procesos que requieran una mejora inmediata. Por lo que similarmente Medina, et al (2018) introdujeron un método diseñado para optimizar los procesos, centrándose

en la satisfacción del cliente, la alineación estratégica y la promoción de mejoras continuas. Además, un grupo de herramientas estadísticas y criterios de elección que respaldan científicamente el procedimiento, al tiempo que reducen significativamente el tiempo necesario para su implementación. Asimismo, consiguieron una representación exhaustiva de los procesos, simplificando la aplicación e integración de sistemas de gestión conforme a las Normas ISO.

En cuanto a la evaluación de la satisfacción del cliente después de la gestión por procesos, realizando la prueba de Kolmogorov - Smirnov indican que las variables no son normales con un nivel de significancia de 0.01. Es así que se optó por la prueba Wilcoxon, donde se aceptó la hipótesis alterna. De forma similar, Rodríguez (2019) para calcular el nuevo nivel de satisfacción de los clientes tras la implementación de la gestión por procesos, volvió a encuestar a los mismos clientes utilizando el mismo cuestionario. La prueba de normalidad de la muestra reveló que las cifras no mostraban una distribución normal, por lo que realizó la prueba de Wilcoxon, obteniendo un valor de 0.00 de significancia. En consecuencia, se pudo concluir que la hipótesis es respaldada, indicando que la aplicación de la gestión por procesos contribuye a la mejora de la satisfacción del cliente.

Los resultados de la investigación se obtuvieron totalmente a los padres de familia, mediante indicadores de gestión, lo cual mostró los beneficios de esta poderosa herramienta, Sin embargo Calderón (2023) en su estudio de investigación, obtuvo sus resultados en base a la percepción de los alumnos, y centró el estudio en base a la mejora del servicio de enseñanza, gracias a la aplicación de un proceso de control de calidad educativa o el aumento de ventas, ya que gracias al sistema de gestión por procesos implementado los trabajadores tuvieron conocimiento de sus tareas y como estas afectan a un proceso en el que participan distintas áreas.

## VI. CONCLUSIONES

Basándonos en la información recopilada y en el logro de los objetivos, podemos deducir lo siguiente.

1. Al haber realizado el diagnóstico de la situación en que se encontraba la gestión por procesos de la institución de educación inicial se ha identificado los procesos que la constituyen, asimismo procesos críticos existentes mediante la elaboración de una matriz de priorización; por ello se propuso aplicar un enfoque integral y eficiente para el mejoramiento de la satisfacción de los padres de familia. Al adoptar este enfoque, la institución puede identificar, analizar y optimizar sus diversos procesos, desde la planificación curricular hasta la atención individualizada a sus padres de familia. Asimismo, mediante el diagnóstico de la tabla presentada prevalece un problema que abordar referente al incumplimiento de procesos orientados a la satisfacción al cliente y la ausencia de documentación de procesos flujogramas, fichas de procesos y de indicadores.
2. A partir de la evidencia recopilada y el análisis de las cifras obtenidas de los padres de familia, se determinó la satisfacción de estos relacionados con la calidad de educación, el servicio administrativo, la atención al cliente y el método de enseñanza en la institución educativa. Este análisis detalló que un 49% está satisfecho y un 51% está insatisfecho. Por lo que resultó imperativo que se tome medidas con el fin de elevar la satisfacción de los padres de familia.
3. Como resultado se alcanzó la implementación orientada a los procesos, de acuerdo al diseño presentado, conteniendo metodologías como mapa de procesos, fichas de documentación de procesos, fichas de entradas y salidas, fichas de indicadores y flujogramas, los cuales estuvieron orientados a la planificación del manual de procesos.
4. Para concluir, luego de la implementación y el mejoramiento en los procesos internos, se aplicó un post test a los padres de familia, mostrando como resultados una experiencia más positiva para los clientes, logrando un 79% de satisfacción destacando que hay un nivel más alto en la atención del apoderado, por lo que se sigue en el camino hacia el aumento de la variable 2 que es satisfacción del cliente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para que la gestión por procesos mejore directamente en la satisfacción de los padres de familia. Es sumamente relevante que la dirección empiece por documentar sus procesos y priorice los procesos críticos que impactan, esto puede incluir la comunicación con los padres, la planificación curricular, entre otros. Se sugiere incorporar entradas y salidas del proceso, agregar actividades en descripción, controles, registros, recursos de apoyo, condiciones de trabajo e indicadores de desempeño.

Por otro lado, para el mejoramiento de la satisfacción al cliente se debe desarrollar un plan de acción orientado a los padres de familia como las encuestas o incluir estrategias específicas el establecimiento de canales efectivos de retroalimentación con el fin de fortalecer la relación entre la institución educativa y sus padres de familia.

Por otra parte, para mantener la eficacia de la implementación orientada a procesos, se recomienda revisar y actualizar regularmente las metodologías adoptadas, como mapas de procesos, fichas de documentación, entradas y salidas, indicadores y flujogramas. Asegurarse de que estas herramientas sigan siendo coherentes con los objetivos institucionales y realizar ajustes según sea necesario para garantizar una gestión de procesos efectiva y alineada con la planificación del manual de procesos.

Por último, se debe continuar el seguimiento regular mediante evaluaciones de los padres de familia para consolidar y enriquecer la experiencia positiva obtenida en el estudio. Utilizar los resultados del post test como base para identificar áreas específicas de fortaleza y posibles oportunidades de mejora considerando realizar encuestas periódicas para mantener una retroalimentación continua, asegurando un compromiso constante con la satisfacción de los padres de familia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ÁNGELES LOPEZ, Susana Tany. *Gestión por procesos y el aprendizaje organizacional en instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra*, 2020. En: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [base de datos en línea]. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57145/Ángel es LST-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57145/Ángel%20es%20LST-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

ALMEYDA PACHAS, Luis Enrique. *GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO*, 2022. En: Repositorio de la Universidad Señor de Sipán [base de datos en línea]. Tesis titulación, Universidad Señor de Sipán, 2022. Disponible en: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10465/Almey da%20Pachas%20Luis%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10465/Almeyda%20Pachas%20Luis%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arbildo López, A. (2020). *El control de procesos industriales y su influencia en el mantenimiento*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428495003>

BALDEON CAMAVILCA, P. J. (2021). "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA "JBP" S.A.C., HUANCAYO – JUNÍN, 2021". UAP. [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10436/Tesis\\_Ge stiónAdministrativa\\_Calidad.Servicio\\_Empresa%20JBP%20SAC\\_Huancayo Junín.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10436/Tesis_GestiónAdministrativa_Calidad.Servicio_Empresa%20JBP%20SAC_Huancayo_Junín.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CABRERA, C. E. (2021). Mejora del proceso de gestión académica en las prácticas de aula para incrementar la satisfacción de los clientes externos de la comunidad educativa de la I.E. Humanismo y Tecnología (Trabajo de suficiencia profesional). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/27410>



- CAMPAÑA LARA, Maria Veronica et al. Modelo de gestión por procesos en la educación superior | Domino de las Ciencias. *Domino de las Ciencias* [en línea]. 2020 [consultado el 19 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/1577>
- Castro Flórez, M. C. (2019, diciembre). *Ambientes de aprendizaje*. SciELO Colombia- Scientific Electronic Library Online. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-89322019000200040](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322019000200040)
- CHAVEZ BALCAZAR, Evelyn Karina. *Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa R&S, Lima, 2020*. En: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [base de datos en línea]. 2020. Tesis titulación, Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68467/Chavez\\_BEK-Solis\\_RVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68467/Chavez_BEK-Solis_RVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CORTEZ OSORIO, Jackeline. *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016*. En: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [base de datos en línea]. 2018. Tesis de grado maestría, Universidad Cesar Vallejo, 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12852/Cortez\\_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12852/Cortez_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Esquivel Valverde, Á. F. (2019). *Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas*. scielo. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552017000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552017000200005&script=sci_arttext)
- FLORES SAAVEDRA, Lucero Geraldine. *Modelo de gestión por procesos y satisfacción del cliente en educación primaria de una institución educativa de La Libertad, 2020*. En: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [base de datos en línea]. Tesis titulación, Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75843/Flores\\_SLG-Gonzales\\_CGO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75843/Flores_SLG-Gonzales_CGO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gitnux. (2023, 15 de marzo). *Control de procesos: qué es, beneficios, ejemplos y más* • GITNEX. GITNEX. <https://blog.gitnux.com/es/control-de-procesos>
- GRANADOS MENDOZA, José Mario, Marjory Clareth PAREJO ARITAMA y Eleazar Antonio ÁLVAREZ CANTILLO. Implementación del modelo de gestión por procesos en tres establecimientos educativos del Distrito de Santa Marta. *Universidad La Sabana* [en línea]. 2022. Disponible en: <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/53156>
- GUTIERREZ COLQUE, Eva. *Gestión organizacional y los compromisos de gestión escolar en las instituciones educativas públicas de nivel inicial del Distrito Crnel. Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna - 2018*. En: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [base de datos en línea]. 2018. Tesis de grado maestría, Universidad Cesar Vallejo, 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35041/gutierrez\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35041/gutierrez_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- HUERTA ZAMORA, AMISADAY. MAPEO DE PROCESOS. *gestiopolis* • *Conocimiento en negocios* [en línea]. Septiembre de 2016. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2016/11/definicion-etapas-mapeo-procesos-1.pdf>
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, Carlos FERNÁNDEZ COLLADO y Pilar BAPTISTA LUCIO. *Metodología de la Investigación* [en línea]. 6ª ed. Editado por INTERAMERICANA EDITORES. Mexico: MCGRAW-HILL, 2015. ISBN 978-1-4562-2396-0. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hilario Collave, R. A., & Pinillos Muñoz, C. F. (2021). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio de distribución de la empresa Corporación Provedora del Norte S.A.C. Trujillo, 2021*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84426/Hilario\\_CRA-Pinillos\\_MCF-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84426/Hilario_CRA-Pinillos_MCF-SD.pdf?sequence=1)
- JORDÁN VACA, Jorge Enrique et al. *GESTIÓN POR PROCESOS COMO HERRAMIENTA CLAVE PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN*

EMPRESAS COMERCIALES CASO MP. SUR ACADEMI. 2017, 1(7). ISSN 1390-9045.

MEDINA LEÓN, Alberto et al. Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare- Revista chilena de ingeniería* [en línea]. 2018, 27(2), 328–342. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

MALPARTIDA MEZA, Delia, Amiel GRANAD LOPEZ y Hugo Jesus SALAS CANALES. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA* [en línea]. 2022, 9(3). ISSN 2409-8752. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522022000300023&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000300023&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

MACNEIL, Caeleigh. The secret to visualizing your business processes. Asana [en línea]. 7 de septiembre de 2022. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/sipoc-diagram>

Mediana Leon, A. (2019, abril). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. scielo. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000200328](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328)

Martínez-Iñiguez, J. E. (2019, 19 de diciembre). *CALIDAD EDUCATIVA: UN ESTUDIO DOCUMENTAL DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIOFORMATIVA*. <https://www.redalyc.org/journal/1341/134166565011/html/>

MONTERO MORA, J. G., & CANTÓN CRODA, R. M. (2020, 22 de junio). Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México (México). Disponible en <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/216/212>

- PACHECO ZEGARRA, J. H. (2021). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA*. Repositorio Institucional: Inicio. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e74ee80d-50e9-4c66-8782-239cf5d6ef26/content>
- Palma, H. G. H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018, 5 de abril). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Paneque Ramos, R. (2019). *CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS METODOS DE ENSEÑANZA Y SU APLICACION EN CADA ETAPA DEL APRENDIZAJE*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044016>
- PIÑUELA-ESPÍN, Juan; QUITO-GODOY, Carla. Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, 2020, no 8, p. 127-144. Disponible en <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413>
- Quiroa, A. (2019, 28 de julio). *¿Qué es el análisis de procesos de negocio y cómo aplicarlo en mi empresa?* | Conexión ESAN. ESAN Graduate School of Business - ESAN. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-analisis-de-procesos-de-negocio-y-como-aplicarlo-en-mi-empresa>
- QUISPE CÓRDOVA, S. (2021). *ESTIMULACIÓN TEMPRANA Y EL DESARROLLO INTEGRAL EN NIÑOS DE 5 AÑOS DE LA I.E.I. N° 54655 "LOS ÁNGELES" CENTRO POBLADO – EL CHUMBAO, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2020*. DSpace Home. [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1126/Sergio\\_tesis\\_titulo\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1126/Sergio_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1)
- RUIZ, Pedro Adalid. La gestión por procesos en la mejora continua de centros educativos. *Dialnet* [en línea]. 2019 [consultado el 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6959075>

SALIMBENI, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. Podium, 35, 69-86. doi:10.31095/podium.2019.35.5. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7291236>

ZÁRRAGA CANO, Lucila, Víctor Manuel MOLINA MOREJÓN y Enrique CORONA SANDOVAL. La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI - Revista de Estudios de Contaduría* [en línea]. 2018, 7(18) [consultado el 17 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

Tabla 2: Matriz de operacionalización

| Matriz de Operacionalización de la Variable |  |   |                                |  |        |
|---|--|---|--------------------------------|--|--------|
| Variable                                    | Definición conceptual  | Definición Operacional  | Dimensión                      | Indicador  | Escala |
| <b>Gestión por procesos (variable 1)</b>    | La gestión por procesos es el grado en que la organización utiliza procesos estructurados y documentados para llevar a cabo sus operaciones. Todas las acciones se realizan para cumplir con las expectativas del cliente, ya sea de productos, servicios o resultados. Estas actividades están interconectadas, agregando valor y creando una cadena de actividades que interactúan entre sí. (Salimbeni, 2019) | La variable gestión por procesos debe analizarse mediante una ficha de identificación de procesos, para realizar un inventario de procesos y construir el mapa de procesos donde se evidenciarán los procesos en fichas de registro y flujogramas estructurados en el manual de procesos. (Hilario, 2021) | Documentación de procesos      | $\left(\frac{\text{Procesos documentados}}{\text{Total de procesos}}\right) \times 100\%$          | Razón  |
|   |  |   | Diseño de procesos             | Número de procesos diseñados y documentados  | Razón  |
|   |  |   | Optimización de procesos       | $\left(\frac{\text{Procesos optimizados}}{\text{Total de procesos}}\right) \times 100\%$           | Razón  |
|   |  |   | Medición y control de procesos | $\left(\frac{\text{Sumatoria de calificaciones de los procesos}}{\text{Total de procesos}}\right)$ | Razón  |
|   |  |   | Mejora continua de procesos    | Número de mejoras implementadas  | Razón  |

|  |  |   |                         |  |       |
|--|--|---|-------------------------|--|-------|
| <b>Satisfacción del cliente (variable 2)</b> | La satisfacción se refiere a la percepción subjetiva del consumidor en relación con el producto o servicio que ha adquirido. Es una evaluación momentánea que indica el grado de cumplimiento de sus expectativas y la sensación de gratificación que experimenta en relación con su consumo. La satisfacción puede variar a lo largo del tiempo y está influenciada por diversos factores. (Zárraga, et al.,2018) | La variable satisfacción al cliente la cual debe medirse mediante un cuestionario el cual permitirá medir las siguientes dimensiones respecto a la institución como: calidad de la educación, servicio administrativo, desarrollo integral, ambiente de aprendizaje, método enseñanza y una evaluación general. (Montero, 2020) | Calidad de la educación | $\left(\frac{\text{Número de padres satisfechos}}{\text{Total de padres}}\right) \times 100\%$ | Razón |
|  |  |   | Servicio administrativo | $\left(\frac{\text{Puntuación satisfacción de servicio}}{\text{Total de padres}}\right)$       | Razón |
|  |  |   | Atención al cliente     | $\left(\frac{\text{Puntuación satisfacción de atención}}{\text{Total de padres}}\right)$       | Razón |
|  |  |   | Ambiente de aprendizaje | $\left(\frac{\text{Puntuación de satisfacción ambiente}}{\text{Total de padres}}\right)$       | Razón |
|  |  |   | Método enseñanza        | $\left(\frac{\text{Puntuación de satisfacción método}}{\text{Total de padres}}\right)$         | Razón |

Tabla 3. Matriz de Ítems

| Variables  | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                    | Indicadores   | Ítems | Escala de medición |
|--|--|---|--------------------------------|---|-------|--------------------|
| Variable 1/Independiente<br>Gestión por procesos     | La gestión por procesos está enfocada al cliente, interno o externo, y todas las acciones se realizan para cumplir con las expectativas del cliente, ya sea de productos, servicios o resultados. Estas actividades están interconectadas, agregando valor y creando una cadena de actividades que interactúan entre sí. (Salimbeni, 2019) | La variable gestión por procesos debe analizarse mediante una ficha de identificación de procesos, para realizar un inventario de procesos y construir el mapa de procesos donde se evidenciarán los procesos en fichas de registro y flujogramas estructurados en el manual de procesos (Hilaro, 2021) | Documentación de procesos      | Identificación de procesos                                | 1-4   | Ordinal            |
|  |  |   | Diseño de procesos             | Esquema de gestión por procesos                           | 5-8   |                    |
|  |  |   | Optimización de procesos       | Manual de procesos  | 9-12  |                    |
|  |  |   | Medición y control de procesos | Evaluación de indicadores                                 | 13-16 |                    |
|  |  |   | Mejora continua de procesos    | Número de mejoras implementadas                           | 17-20 |                    |
| Variable 2 / Dependiente<br>Satisfacción del cliente | La satisfacción se refiere a la percepción subjetiva del consumidor en relación con el producto o servicio que ha  | La variable satisfacción al cliente la cual debe medirse mediante un cuestionario el cual permitirá medir las   | Calidad de la educación        | Valoración de los padres sobre la calidad de la educación | 1-4   | Ordinal            |



|  |   |  |                         |   |       |  |
|--|---|--|-------------------------|---|-------|--|
|  | <p>adquirido. Es una evaluación momentánea que indica el grado de cumplimiento de sus expectativas y la sensación de gratificación que experimenta en relación con su consumo. La satisfacción puede variar a lo largo del tiempo y está influenciada por diversos factores. (Zárraga, et al.,2018)</p> | <p>siguientes dimensiones respecto a la institución como: calidad de la educación, servicio administrativo, desarrollo integral, ambiente de aprendizaje, método enseñanza y una evaluación general. (Montero, 2020)</p> | Servicio administrativo | Valoración de padres de familia sobre el servicio administrativo. | 5-8   |  |
|  |   |  | Atención al cliente     | Valoración de padres de familia sobre la atención al cliente.     | 9-12  |  |
|  |   |  | Ambiente de aprendizaje | Valoración de padres de familia sobre el ambiente de aprendizaje. | 13-16 |  |
|  |   |  | Método de enseñanza     | Valoración de padres de familia sobre el método de enseñanza.     | 17-20 |  |

Anexo 2A1. Instrumento ficha de registro de información para identificación de procesos:

| FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS EN PEQUEÑAS ALEGRÍAS  |
|---|
| Información general   |
| 1. Nombre de la institución: Pequeñas Alegrías  |
| 2. Fecha de creación de la ficha:03/10/23   |
| 3. Responsable de la identificación de procesos: Jacobo Alcantara Ingrid Lucero y Vásquez Castillo Jarecky del Piero  |
| 4. Objetivo de la identificación de procesos: Identificar si la institución cuenta con procesos establecidos y reglamento interno.  |
| A continuación, se listan los procesos clave que se llevan a cabo en un colegio. Por favor, marque con una "X" los procesos que actualmente se identifican y documentan en la institución.  |
| <input type="checkbox"/> Matrícula y Admisión de Estudiantes<br><input type="checkbox"/> Planificación Curricular<br><input type="checkbox"/> Desarrollo de Actividades de Enseñanza-Aprendizaje<br><input type="checkbox"/> Evaluación y Calificación de Estudiantes<br><input type="checkbox"/> Atención del apoderado<br><input type="checkbox"/> Gestión de Recursos Humanos<br><input type="checkbox"/> Administración de Recursos Financieros<br><input type="checkbox"/> Mantenimiento y Seguridad de las Instalaciones<br><input type="checkbox"/> Actividades Extracurriculares y Deportivas<br><input type="checkbox"/> Evaluación de Desempeño del Personal<br><input type="checkbox"/> Gestión de Eventos y Celebraciones<br><input type="checkbox"/> Relaciones con la Comunidad y Participación Social<br><input type="checkbox"/> Otros (Especificar): |
| En caso cuente con procesos, a continuación, describa brevemente cada uno de los procesos.  |
| Nombre del proceso:   |
| Descripción:  |
| Responsable:  |
| Documentación:  |
| Observaciones:  |

Fuente: Elaboración propia

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimada directora, de la institución educativa “Pequeñas Alegrías”, la saludamos cordialmente, asimismo, pedirle a su persona pueda brindarnos información sobre los procesos que desempeñan en las diferentes áreas de su entidad.

**Fecha de evaluación:**

**Persona responsable:**

| N°                               | EMPRESA: Pequeñas Alegrías  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|                                  | ITEMS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Documentación de procesos</b> |   |   |   |   |   |   |
| 1                                | La institución tiene un sistema formal para documentar los procedimientos y actividades.            |   |   |   |   |   |
| 2                                | Se revisan y actualizan los documentos de procesos en el jardín con frecuencia.                     |   |   |   |   |   |
| 3                                | Los documentos de procesos están disponibles y son comprensibles para el personal.                  |   |   |   |   |   |
| 4                                | Hay un responsable de mantener y gestionar la documentación de procesos.                            |   |   |   |   |   |
| <b>Diseño de procesos</b>        |   |   |   |   |   |   |
| 5                                | La planificación y diseño de actividades en el jardín es diaria.                                    |   |   |   |   |   |
| 6                                | Se tiene en cuenta la participación de los padres o tutores en el diseño de actividades educativas. |   |   |   |   |   |
| 7                                | Se abordan las necesidades especiales de los niños en el diseño de los procesos educativos.         |   |   |   |   |   |
| 8                                | Se utilizan métodos para garantizar un ambiente seguro y saludable en el jardín.                    |   |   |   |   |   |
|                                  |   |   |   |   |   |   |

| <b>Optimización de procesos</b>       |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 9                                     | Se realiza un proceso para llevar a cabo las actividades educativas en el jardín                                 |  |  |  |  |  |
| 10                                    | Se comunica y se entrena al personal sobre los procedimientos y políticas del jardín                             |  |  |  |  |  |
| 11                                    | Se asignan recursos para la implementación efectiva de los procesos educativos                                   |  |  |  |  |  |
| 12                                    | Realizan evaluaciones periódicas de la implementación de los planes de enseñanza                                 |  |  |  |  |  |
| <b>Medición y control de procesos</b> |  |  |  |  |  |  |
| 13                                    | Tiene indicadores clave utilizados para evaluar el progreso y el éxito de los niños en el jardín                 |  |  |  |  |  |
| 14                                    | Se asegura de que se cumplan los estándares de seguridad y salud en las instalaciones                            |  |  |  |  |  |
| 15                                    | Se lleva a cabo una supervisión regular de las actividades educativas y de cuidado                               |  |  |  |  |  |
| 16                                    | Se toma acciones en caso de desviaciones o problemas en los procesos educativos.                                 |  |  |  |  |  |
| <b>Mejora continua de procesos</b>    |  |  |  |  |  |  |
| 17                                    | Se recopila la retroalimentación de los padres, tutores y personal sobre la calidad de la educación y el cuidado |  |  |  |  |  |
| 18                                    | Se identifican y priorizan las áreas de mejora en el jardín de educación inicial                                 |  |  |  |  |  |
| 19                                    | Se implementan estrategias para mejorar la experiencia educativa de los niños y sus familias                     |  |  |  |  |  |
| 20                                    | Se fomenta una cultura de mejora continua en el jardín   |  |  |  |  |  |

Anexo 2A3. Cuestionario de Satisfacción al cliente

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

Estimados padres de familia, la dirección y promotoría de la I.E. PEQUEÑAS ALEGRÍAS, los saludan cordialmente y a su vez piden su atención para responder este cuestionario con el fin de evaluar la valoración de los servicios proporcionados y poder mejorar constantemente.

| N°                      | EMPRESA: Pequeñas Alegrías   | Indique su grado de satisfacción según considere: |   |   |   |   |
|-------------------------|--|---|---|---|---|---|
|                         | ITEMS  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidad de la educación |  |   |   |   |   |   |
| 1                       | Evalúe la calidad de la educación que recibe su hijo/a en este centro de educación inicial                       |   |   |   |   |   |
| 2                       | Evalúe la planificación curricular diseñada para satisfacer las necesidades de desarrollo de su hijo/a?          |   |   |   |   |   |
| 3                       | Los educadores están debidamente capacitados para impartir una educación de calidad                              |   |   |   |   |   |
| 4                       | Califique la variedad de actividades educativas ofrecidas en la institución                                      |   |   |   |   |   |
| Servicio Administrativo |  |   |   |   |   |   |
| 5                       | Califique la gestión de recursos económicos y la planificación de actividades en la institución                  |   |   |   |   |   |
| 6                       | Evalúe la eficiencia de los procedimientos administrativos, como la matrícula y el pago de pensiones bancarizado |   |   |   |   |   |
| 7                       | Existe claridad en las políticas y normativas del centro educativo   |   |   |   |   |   |
| 8                       | Se manejan de manera efectiva los registros y la documentación relacionada con su hijo/a                         |   |   |   |   |   |
| Atención al apoderado   |  |   |   |   |   |   |

|                         |   |  |  |  |  |  |
|-------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 9                       | Califique la disponibilidad y accesibilidad del personal para brindarle información                     |  |  |  |  |  |
| 10                      | Sus inquietudes y preguntas son atendidas de manera oportuna y adecuada por el personal                 |  |  |  |  |  |
| 11                      | Se atienden de manera adecuada las necesidades individuales de su hijo/a en términos de cuidado y apoyo |  |  |  |  |  |
| 12                      | Califique la atención y el servicio al cliente proporcionados por el personal                           |  |  |  |  |  |
| Ambiente de aprendizaje |   |  |  |  |  |  |
| 13                      | El ambiente de las instalaciones es seguro y saludable para su hijo/a.                                  |  |  |  |  |  |
| 14                      | Se utilizan recursos y materiales educativos adecuados para el aprendizaje de los niños                 |  |  |  |  |  |
| 15                      | Se fomenta un ambiente respetuoso para todos los niños  |  |  |  |  |  |
| 16                      | Se promueve la creatividad y la exploración en el entorno de aprendizaje                                |  |  |  |  |  |
| Método de enseñanza     |   |  |  |  |  |  |
| 17                      | Se le proporciona información regular sobre el progreso académico y social de su hijo/a                 |  |  |  |  |  |
| 18                      | Está satisfecho con los métodos de enseñanza utilizados en este centro de educación inicial             |  |  |  |  |  |
| 19                      | Se brinda apoyo adicional cuando su hijo/a enfrenta desafíos académicos                                 |  |  |  |  |  |
| 20                      | Se realiza una evaluación integral del desarrollo de los niños en la institución                        |  |  |  |  |  |

|              |          |      |         |       |           |
|--------------|----------|------|---------|-------|-----------|
| Calificación | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
| Puntuación   | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         |

## Anexo 3. Consentimiento informado

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un centro de educación inicial, Trujillo 2023.

Investigador (a) (es):

Jacobo Alcántara Ingrid Lucero

Vasquez Castillo Jarecky del Piero

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un centro de educación inicial, Trujillo 2023.", cuyo objetivo es implementar la gestión por procesos para mejorar la satisfacción al cliente de un centro de educación inicial, Trujillo 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado de la carrera profesional de ingeniería industrial de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Pequeñas Alegrías ubicado en el distrito de la Esperanza.



Describir el impacto del problema de la investigación.

La falta de implementación de la gestión por procesos en la organización de la institución relacionado con la satisfacción al cliente.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará un diagnóstico de la situación actual de los procesos de la institución mediante una ficha de identificación de procesos donde se recogerá información sobre las áreas existentes, los procesos que se realizan y si están documentados en un manual de procesos con el objetivo de obtener resultados para la investigación titulada: "Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un centro de educación inicial, Trujillo 2023."
2. Posteriormente, se aplicará una encuesta de la satisfacción actual que tienen los padres de familia respecto a la institución.
3. Después de ello, se realizará la implementación de la gestión por procesos mediante un esquema aplicando instrumentos como mapeo de procesos, fichas de documentación, fichas de procesos, fichas de indicadores y diagramas de flujo con el fin de evidenciar las áreas clave identificadas para realizar las mejoras.
4. Finalmente, se evaluará la satisfacción del cliente después de la mejora mediante un cuestionario, el cual abarca dimensiones relacionados con los procesos de la empresa como calidad de la educación, servicio administrativo, atención del apoderado, ambiente de aprendizaje y método de enseñanza.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Jacobo ALCANTARA Ingrid Lucero con email: [jjacoboal13@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jjacoboal13@ucvvirtual.edu.pe) y Vasquez Castillo Jarecky del Piero con email [Dvasquezca10@ucvvirtual.edu.pe](mailto:Dvasquezca10@ucvvirtual.edu.pe). Asimismo, al docente asesor Dr. Benites Aliaga Alex Antenor con email: [albenites@ucvvirtual.edu.pe](mailto:albenites@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Liz Mahe Ucada Centurión  
Fecha y hora: 04/09/2023



*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*





## Anexo 4. Matriz evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario y Fichas de Registro "Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un centro de educación básica Montessori, Trujillo 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|   |   |
|---|---|
| Nombre del juez:  | TIRADO BOCANEGRA LUIS MIGUEL  |
| Grado profesional:  | Maestría (X) Doctor ( )   |
| Área de formación académica:                                | Clínica ( ) Social ( )<br>Educativa (X) Organizacional ( )  |
| Áreas de experiencia profesional:                           | SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, 21001:2018, GESTION POR PROCESOS ENTIDADES PUBLICAS  |
| Institución donde labora:                                   | UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA   |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:               | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años (X)   |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Las competencias de los graduados de la carrera profesional de Ingeniería Industrial y su evaluación desde la visión de los Ingenieros Industriales empleadores en la Libertad. |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario y Ficha de Registro                                     |
| Autores:              | Jacobo Alcántara, Ingrid y Vásquez Castillo, Jarecky                 |
| Procedencia:          | Elaboración propia   |
| Administración:       | Registrar la satisfacción al cliente y la gestión por procesos       |
| Tiempo de aplicación: | Durante la aplicación de la Gestión por procesos                     |
| Ámbito de aplicación: | Institución educativa, Trujillo 2023                                 |
| Significación:        | El cuestionario y la ficha de registro se aplicará a la institución. |

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



| Escala/ÁREA              | Subescala (dimensiones)        | Definición   |
|--------------------------|--------------------------------|--|
| Gestión por procesos     | Documentación de procesos      | Según (Hernando 2019), se enfoca en desarrollar, documentar e implementar procedimientos para garantizar la consistencia y la eficiencia en la fabricación y la prestación de servicios para la mejora continua y con base en los fundamentos de la calidad total.   |
|                          | Diseño de procesos             | Según (Quiroa 2019) el desarrollo de procesos puede comenzar con el análisis de procesos; mejores prácticas de organizaciones similares; modelos de referencia de procesos desarrollados por organizaciones de estándares de la industria (como SCOR o TOM) o consultores externos; o "Green field" – ideas con experiencia e ideas del equipo de desarrollo de procesos.  |
|                          | Optimización de procesos       | Según (Pacheco 2021) es importante implementar la gestión por procesos ya que es una herramienta que contribuye al logro de los objetivos institucionales y así este puede medir los procesos para lograr la optimización en beneficio de toda una población.  |
|                          | Medición y control de procesos | Según (Arbildo 2020), el control y la medición en los procesos se utilizan en todas las industrias porque aumentan la eficiencia de los procesos y por ende mejoran la calidad del producto final. Esto conduce a mayores ganancias y un mejor posicionamiento frente a la competencia.  |
|                          | Mejora continua de procesos    | Según (Francisco 2019), la mejora continua es un proceso orientado a la acción del equipo que afirma que la hoja de ruta de mejora para lograr la excelencia es propiedad de todos en la organización y debe seguirse. Esto significa que tanto la implementación del sistema como la organización están en constante aprendizaje, apegados a la filosofía de gestión y participación de todos.  |
| Satisfacción del cliente | Calidad de la educación        | Según (Martínez, 2019), la calidad del sistema educativo es la cualidad que se obtiene de la integración de aspectos como pertinencia, pertinencia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, integralidad, eficiencia y equidad.   |
|                          | Servicio administrativo        | Según (Baldeon, 2021), estas actividades pueden incluir la planificación, organización, coordinación, dirección y control de diversas áreas y recursos de la organización, como recursos humanos, finanzas, marketing, logística, etc. El aprovisionamiento es esencial para el éxito y la eficiencia de una organización, ya que permite tomar decisiones informadas y optimizar los recursos disponibles.  |
|                          | Atención al cliente            | Según (Córdoba 2021), tiene como objetivo lograr la felicidad humana integral, intelectual, social y económica. Esto significa una relación armoniosa entre el cliente y el servicio.  |
|                          | Ambiente de aprendizaje        | Según (Castro 2019), todos estos son escenarios donde se desarrolla el proceso de enseñanza y aprendizaje. Estos espacios están contruidos para crear el ambiente adecuado para que los estudiantes formen una relación ideal entre ellos y el maestro, y están diseñados específicamente para promover situaciones de aprendizaje mediante la organización proactiva de los recursos de instrucción, el tiempo y las interacciones que tienen lugar en ellos. |
|                          | Método de enseñanza            | Según (Panque 2021), los métodos de enseñanza son diferentes secuencias de acciones por parte de los docentes que provocan acciones y modificaciones específicas en los estudiantes en función del logro de metas establecidas.  |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la ficha de identificación de procesos y los cuestionarios utilizados para obtener datos acerca de la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en una institución educativa por: Jacobo Alcantara Ingrid Lucero y Vasquez, Castillo Jarecky del Piero en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

**Dimensiones del instrumento:**

- Fichas de registro y cuestionarios de la gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una institución de educación inicial

**Dimensiones 1: Diseño de procesos**

| Variable             | Dimensión          | Indicador                                   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Diseño de procesos | Número de procesos diseñados y documentados | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 2: Documentación de procesos**

| Variable             | Dimensión                 | Indicador   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|---------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Documentación de procesos | $\left(\frac{\text{Procesos documentados}}{\text{Total de procesos}}\right) \times 100\%$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 3: Implementación de procesos**

| Variable             | Dimensión                  | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Implementación de procesos | $\left(\frac{\text{Procesos implementados}}{\text{Total de procesos}}\right) \times 100\%$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 4: Medición y control de procesos**

| Variable             | Dimensión                      | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|--------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Medición y control de procesos | $\left(\frac{\text{Sumatoria de calificaciones de los procesos}}{\text{Total de procesos}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 5: Mejora continua de procesos**

| Variable             | Dimensión                   | Indicador                       | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Mejora continua de procesos | Número de mejoras implementadas | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 6: Calidad de la educación**

| Variable                 | Dimensión               | Indicador   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Calidad de la educación | $\left(\frac{\text{Número de padres satisfechos}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 2          | 4          |                                   |

**Dimensiones 7: Servicio administrativo**

| Variable                 | Dimensión               | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Servicio administrativo | $\left(\frac{\text{Puntuación satisfacción de servicio}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 8: Desarrollo integral**

| Variable                 | Dimensión           | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Desarrollo integral | $\left(\frac{\text{Puntuación satisfacción de desarrollo}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 3        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 9: Ambiente de aprendizaje**

| Variable                 | Dimensión               | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Ambiente de aprendizaje | $\left(\frac{\text{Puntuación de satisfacción ambiente}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 3        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 10: Método de enseñanza**

| Variable                 | Dimensión           | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Método de enseñanza | $\left(\frac{\text{Puntuación de satisfacción método}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 3        | 4          | 4          |                                   |

  
**Luis Miguel Tirado Boonegra**  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. N° 211308

DNI: 42232207



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la ficha de identificación de procesos y los cuestionarios utilizados para obtener datos acerca de la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en una institución educativa por: Jacobo Alcantara Ingrid Lucero y Vasquez Castillo Jaseky del Piero en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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



| Escala/ÁREA              | Subescala (dimensiones)        | Definición   |
|--------------------------|--------------------------------|--|
| Gestión por procesos     | Documentación de procesos      | Según (Hernando 2019), se enfoca en desarrollar, documentar e implementar procedimientos para garantizar la consistencia y la eficiencia en la fabricación y la prestación de servicios para la mejora continua y con base en los fundamentos de la calidad total.   |
|                          | Diseño de procesos             | Según (Quiroa 2019) el desarrollo de procesos puede comenzar con el análisis de procesos; mejores prácticas de organizaciones similares; modelos de referencia de procesos desarrollados por organizaciones de estándares de la industria (como SCOR o TOM) o consultores externos; o "Green field" - ideas con experiencia e ideas del equipo de desarrollo de procesos.  |
|                          | Optimización de procesos       | Según (Pacheco 2021) es importante implementar la gestión por procesos ya que es una herramienta que contribuye al logro de los objetivos institucionales y así este puede medir los procesos para lograr la optimización en beneficio de toda una población.  |
|                          | Medición y control de procesos | Según (Arbildo 2020), el control y la medición en los procesos se utilizan en todas las industrias porque aumentan la eficiencia de los procesos y por ende mejoran la calidad del producto final. Esto conduce a mayores ganancias y un mejor posicionamiento frente a la competencia.  |
|                          | Mejora continua de procesos    | Según (Francisco 2019), la mejora continua es un proceso orientado a la acción del equipo que afirma que la hoja de ruta de mejora para lograr la excelencia es propiedad de todos en la organización y debe seguirse. Esto significa que tanto la implementación del sistema como la organización están en constante aprendizaje, apegados a la filosofía de gestión y participación de todos.  |
| Satisfacción del cliente | Calidad de la educación        | Según (Martínez, 2019), la calidad del sistema educativo es la cualidad que se obtiene de la integración de aspectos como pertinencia, pertinencia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, integralidad, eficiencia y equidad.   |
|                          | Servicio administrativo        | Según (Baldeon, 2021), estas actividades pueden incluir la planificación, organización, coordinación, dirección y control de diversas áreas y recursos de la organización, como recursos humanos, finanzas, marketing, logística, etc. El aprovisionamiento es esencial para el éxito y la eficiencia de una organización, ya que permite tomar decisiones informadas y optimizar los recursos disponibles.  |
|                          | Atención al cliente            | Según (Córdoba 2021), tiene como objetivo lograr la felicidad humana integral, intelectual, social y económica. Esto significa una relación armoniosa entre el cliente y el servicio.  |
|                          | Ambiente de aprendizaje        | Según (Castro 2019), todos estos son escenarios donde se desarrolla el proceso de enseñanza y aprendizaje. Estos espacios están contruidos para crear el ambiente adecuado para que los estudiantes formen una relación ideal entre ellos y el maestro, y están diseñados específicamente para promover situaciones de aprendizaje mediante la organización proactiva de los recursos de instrucción, el tiempo y las interacciones que tienen lugar en ellos. |
|                          | Método de enseñanza            | Según (Papague, 2021), los métodos de enseñanza son diferentes secuencias de acciones por parte de los docentes que provocan acciones y modificaciones específicas en los estudiantes en función del logro de metas establecidas.  |



**Dimensiones del instrumento:**

- Fichas de registro y cuestionarios de la gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una institución de educación inicial

**Dimensiones 1: Diseño de procesos**

| Variable             | Dimensión          | Indicador                                   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Diseño de procesos | Número de procesos diseñados y documentados | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 2: Documentación de procesos**

| Variable             | Dimensión                 | Indicador   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|---------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Documentación de procesos | $\left(\frac{\text{Procesos documentados}}{\text{Total de procesos}}\right) \times 100\%$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 3: Implementación de procesos**

| Variable             | Dimensión                  | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Implementación de procesos | $\left(\frac{\text{Procesos implementados}}{\text{Total de procesos}}\right) \times 100\%$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 4: Medición y control de procesos**

| Variable             | Dimensión                      | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|--------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Medición y control de procesos | $\left(\frac{\text{Sumatoria de calificaciones de los procesos}}{\text{Total de procesos}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 5: Mejora continua de procesos**

| Variable             | Dimensión                   | Indicador                       | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Mejora continua de procesos | Número de mejoras implementadas | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensiones 6: Calidad de la educación

| Variable                 | Dimensión               | Indicador   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Calidad de la educación | $\left(\frac{\text{Número de padres satisfechos}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensiones 7: Servicio administrativo

| Variable                 | Dimensión               | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Servicio administrativo | $\left(\frac{\text{Puntuación satisfacción de servicio}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensiones 8: Desarrollo integral

| Variable                 | Dimensión           | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Desarrollo integral | $\left(\frac{\text{Puntuación satisfacción de desarrollo}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensiones 9: Ambiente de aprendizaje

| Variable                 | Dimensión               | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Ambiente de aprendizaje | $\left(\frac{\text{Puntuación de satisfacción ambiente}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensiones 10: Método de enseñanza

| Variable                 | Dimensión           | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Método de enseñanza | $\left(\frac{\text{Puntuación de satisfacción método}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

  
 -----  
 Damaris Abigail Ramírez Terán  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. N° 217520

DNI: 74202162

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario y Fichas de Registro "Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en un centro de educación básica Montessori, Trujillo 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 11. Datos generales del juez

|   |   |
|---|---|
| Nombre del juez:  | Erick Joan López Pacherras  |
| Grado profesional:  | Maestría (X)                      Doctor ( )  |
| Área de formación académica:                                | Clinica ( )                      Social ( )<br>Educativa ( )                      Organizacional (x)  |
| Áreas de experiencia profesional:                           | SUPERVISOR DE CALIDAD   |
| Institución donde labora:                                   | UPAGU   |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:               | 2 a 4 años (X)<br>Más de 5 años ( )   |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Las competencias de los graduados de la carrera profesional de Ingeniería Industrial y su evaluación desde la visión de los Ingenieros Industriales empleadores en la ciudad de Trujillo. |

12. **Propósito de la evaluación:**  
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario y Ficha de Registro                                     |
| Autores:              | Jacobo Alcántara, Ingrid y Vásquez Castillo, Jarecky                 |
| Procedencia:          | Elaboración propia   |
| Administración:       | Registrar la satisfacción al cliente y la gestión por procesos       |
| Tiempo de aplicación: | Durante la aplicación de la Gestión por procesos                     |
| Ámbito de aplicación: | Institución educativa, Trujillo 2023                                 |
| Significación:        | El cuestionario y la ficha de registro se aplicará a la institución. |

14. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la ficha de identificación de procesos y los cuestionarios utilizados para obtener datos acerca de la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en una institución educativa por: Jacobo Alcantara Ingrid Lucero y Vasquez Castillo Jarecky del Piero en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

**Dimensiones del instrumento:**

- Fichas de registro y cuestionarios de la gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una institución de educación inicial

**Dimensiones 1: Diseño de procesos**

| Variable             | Dimensión          | Indicador                                   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Diseño de procesos | Número de procesos diseñados y documentados | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 2: Documentación de procesos**

| Variable             | Dimensión                 | Indicador   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|---------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Documentación de procesos | $\left(\frac{\text{Procesos documentados}}{\text{Total de procesos}}\right) \times 100\%$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 3: Implementación de procesos**

| Variable             | Dimensión                  | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Implementación de procesos | $\left(\frac{\text{Procesos implementados}}{\text{Total de procesos}}\right) \times 100\%$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 4: Medición y control de procesos**

| Variable             | Dimensión                      | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|--------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Medición y control de procesos | $\left(\frac{\text{Sumatoria de calificaciones de los procesos}}{\text{Total de procesos}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 5: Mejora continua de procesos**

| Variable             | Dimensión                   | Indicador                       | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión por procesos | Mejora continua de procesos | Número de mejoras implementadas | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 6: Calidad de la educación**

| Variable                 | Dimensión               | Indicador   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Calidad de la educación | $\left(\frac{\text{Número de padres satisfechos}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 7: Servicio administrativo**

| Variable                 | Dimensión               | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Servicio administrativo | $\left(\frac{\text{Puntuación satisfacción de servicio}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 8: Desarrollo integral**

| Variable                 | Dimensión           | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Desarrollo integral | $\left(\frac{\text{Puntuación satisfacción de desarrollo}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 9: Ambiente de aprendizaje**

| Variable                 | Dimensión               | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Ambiente de aprendizaje | $\left(\frac{\text{Puntuación de satisfacción ambiente}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones 10: Método de enseñanza**

| Variable                 | Dimensión           | Indicador  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del cliente | Método de enseñanza | $\left(\frac{\text{Puntuación de satisfacción método}}{\text{Total de padres}}\right)$ | 4        | 4          | 4          |                                   |



**Erick Jhoan López Pachares**  
**ING. INDUSTRIAL**  
**R. CIP. N° 230338**

DNI: 70854675

## Anexo 5. Reporte de Turnitin

| Bandeja de entrada del ejercicio: DPI |   |  |   |
|---------------------------------------|---|--|---|
| Título del Ejercicio                  | Información   | Fechas   | Similitud   |
| TURNITIN DPI                          |  | Comienzo: 30-nov-2023 5:28PM<br>Fecha de entrega: 30-dic-2024 11:58PM<br>Publicar: 31-dic-2024 12:00AM | 14%  |
|                                       |   |  | <a href="#">Entregar de nuevo</a> <a href="#">Ver</a> <a href="#">↓</a>                 |

## Anexo 6. Fichas de Procesos

| MDP -SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS  |                | FICHA-PROC-                |  |
|--|----------------|----------------------------|--|
| <b>FICHAS DE PROCESOS</b>                |                |                            |  |
| <b>FICHA DEL PROCESO</b>                 | <b>EDICIÓN</b> | <b>FECHA REVISIÓN</b>      |  |
| <b>MISIÓN DEL PROCESO</b>                |                |                            |  |
| <b>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</b> |                |                            |  |
| <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>          |                |                            |  |
| <b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>              |                | <b>SALIDAS DEL PROCESO</b> |  |
| <b>REGISTROS/ARCHIVOS</b>                |                |                            |  |
| <b>INDICADORES</b>                       |                |                            |  |
| <b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>             |                |                            |  |

Anexo 7. Ficha de indicadores

|  |         |             |          |                     |                        |             |                       |
|--|---------|-------------|----------|---------------------|------------------------|-------------|-----------------------|
| FICHA TECNICA DEL INDICADOR                    |         |             |          |                     |                        |             | Código:               |
|  |         |             |          |                     |                        |             | Versión:              |
|  |         |             |          |                     |                        |             | Fecha de elaboración: |
| IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR |         |             |          |                     |                        |             |                       |
| NOMBRE DEL INDICADOR                           |         |             |          |                     |                        |             |                       |
| NOMBRE DEL PROCESO                             |         |             |          |                     | FECHA DE ACTUALIZACIÓN |             |                       |
| OBJETIVO                                       |         |             |          |                     |                        |             |                       |
| INTERPRETACIÓN                                 |         |             |          |                     |                        |             |                       |
| LIMITE   | Crítico | Menos a 90% | Moderado | Entre 91%-94%       | Adecuado               | Mayor a 95% |                       |
| METODO DE CÁLCULO                              |         |             |          |                     |                        |             |                       |
| FÓRMULA  |         |             |          |                     |                        |             | ESCALA                |
| PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN                    |         |             |          | PERIODO DEL REPORTE |                        |             |                       |
| FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO          |         |             |          |                     |                        |             |                       |
| RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR    |         |             |          |                     |                        |             |                       |
| RESPONSABLE                                    |         |             |          |                     |                        |             |                       |



## Anexo 8. Datos del cuestionario para medir confiabilidad del instrumento

| BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE |                      |        |        |        |                         |        |        |        |                       |         |         |         |                         |         |         |         |                     |         |         |         |          |
|---|----------------------|--------|--------|--------|-------------------------|--------|--------|--------|-----------------------|---------|---------|---------|-------------------------|---------|---------|---------|---------------------|---------|---------|---------|----------|
| ENCUESTA  | CALIDAD DE EDUCACIÓN |        |        |        | SERVICIO ADMINISTRATIVO |        |        |        | ATENCIÓN AL APODERADO |         |         |         | AMBIENTE DE APRENDIZAJE |         |         |         | METODO DE ENSEÑANZA |         |         |         | TOTAL    |
|   | ITEM 1               | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5                  | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9                | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13                 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17             | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 |          |
| SUJETO 1  | 3                    | 4      | 3      | 2      | 1                       | 1      | 2      | 2      | 3                     | 1       | 1       | 2       | 1                       | 5       | 1       | 2       | 1                   | 5       | 2       | 3       | 45       |
| SUJETO 2  | 1                    | 3      | 1      | 4      | 5                       | 1      | 4      | 5      | 1                     | 3       | 5       | 4       | 1                       | 3       | 1       | 4       | 5                   | 1       | 2       | 2       | 56       |
| SUJETO 3  | 2                    | 5      | 5      | 4      | 5                       | 4      | 2      | 4      | 1                     | 1       | 5       | 1       | 5                       | 2       | 5       | 4       | 5                   | 4       | 4       | 4       | 72       |
| SUJETO 4  | 1                    | 5      | 4      | 3      | 5                       | 3      | 4      | 5      | 1                     | 4       | 4       | 3       | 1                       | 5       | 4       | 3       | 5                   | 5       | 5       | 5       | 75       |
| SUJETO 5  | 1                    | 1      | 4      | 3      | 5                       | 3      | 1      | 1      | 1                     | 2       | 1       | 2       | 1                       | 1       | 4       | 3       | 5                   | 5       | 1       | 4       | 49       |
| SUJETO 6  | 1                    | 2      | 5      | 4      | 5                       | 4      | 1      | 3      | 5                     | 4       | 1       | 4       | 1                       | 2       | 5       | 4       | 5                   | 4       | 5       | 5       | 70       |
| SUJETO 7  | 5                    | 5      | 2      | 3      | 4                       | 1      | 5      | 1      | 5                     | 4       | 5       | 4       | 5                       | 1       | 2       | 3       | 4                   | 5       | 5       | 5       | 74       |
| SUJETO 8  | 3                    | 1      | 1      | 2      | 1                       | 2      | 1      | 5      | 4                     | 1       | 2       | 5       | 1                       | 1       | 1       | 2       | 1                   | 2       | 1       | 1       | 38       |
| SUJETO 9  | 3                    | 3      | 5      | 4      | 5                       | 4      | 2      | 5      | 4                     | 5       | 5       | 1       | 1                       | 3       | 5       | 4       | 2                   | 4       | 2       | 2       | 69       |
| SUJETO 10   | 5                    | 1      | 2      | 4      | 5                       | 3      | 5      | 2      | 5                     | 4       | 5       | 3       | 5                       | 1       | 5       | 4       | 5                   | 4       | 5       | 5       | 78       |
| SUJETO 11   | 1                    | 1      | 4      | 3      | 5                       | 5      | 1      | 1      | 2                     | 1       | 1       | 1       | 1                       | 1       | 4       | 3       | 1                   | 5       | 1       | 1       | 43       |
| SUJETO 12   | 5                    | 1      | 2      | 3      | 5                       | 5      | 5      | 5      | 5                     | 4       | 1       | 4       | 5                       | 1       | 4       | 3       | 1                   | 5       | 5       | 5       | 74       |
| SUJETO 13   | 1                    | 2      | 5      | 4      | 5                       | 3      | 4      | 4      | 3                     | 5       | 5       | 2       | 1                       | 2       | 5       | 4       | 5                   | 4       | 4       | 3       | 71       |
| SUJETO 14   | 3                    | 5      | 2      | 3      | 4                       | 5      | 3      | 2      | 5                     | 2       | 5       | 5       | 2                       | 5       | 2       | 3       | 4                   | 5       | 5       | 5       | 75       |
| SUJETO 15   | 5                    | 5      | 5      | 4      | 5                       | 4      | 2      | 5      | 1                     | 1       | 5       | 5       | 1                       | 5       | 5       | 4       | 2                   | 4       | 5       | 5       | 78       |
| SUJETO 16   | 5                    | 5      | 5      | 3      | 5                       | 4      | 2      | 4      | 1                     | 5       | 1       | 5       | 1                       | 5       | 5       | 3       | 5                   | 4       | 5       | 5       | 78       |
| SUJETO 17   | 2                    | 5      | 5      | 4      | 5                       | 3      | 4      | 4      | 5                     | 5       | 5       | 1       | 5                       | 5       | 5       | 4       | 2                   | 4       | 4       | 2       | 79       |
| SUJETO 18   | 3                    | 5      | 5      | 2      | 3                       | 4      | 3      | 2      | 1                     | 5       | 1       | 2       | 1                       | 2       | 5       | 2       | 3                   | 4       | 3       | 3       | 59       |
| SUJETO 19   | 2                    | 1      | 3      | 3      | 4                       | 3      | 1      | 5      | 5                     | 5       | 1       | 5       | 2                       | 5       | 3       | 3       | 4                   | 1       | 5       | 3       | 64       |
| SUJETO 20   | 4                    | 5      | 5      | 1      | 5                       | 4      | 1      | 4      | 5                     | 1       | 5       | 5       | 1                       | 1       | 5       | 1       | 5                   | 4       | 1       | 3       | 66       |
| VARIANZA  | 2.36                 | 3.09   | 2.13   | 0.73   | 1.53                    | 1.51   | 2.13   | 2.25   | 3.13                  | 2.73    | 3.66    | 2.36    | 2.89                    | 2.96    | 2.26    | 0.73    | 2.65                | 1.45    | 2.65    | 1.95    | 158.5275 |

## Anexo 3A. Confiabilidad del instrumento

|           |        |
|-----------|--------|
| K         | 20     |
| $\sum Vi$ | 45.12  |
| Vt        | 158.53 |

|             |      |
|-------------|------|
| SECCIÓN 1   | 1.05 |
| SECCIÓN 2   | 0.72 |
| ABSOLUTO S2 | 0.72 |

|          |      |
|----------|------|
| $\alpha$ | 0.75 |
|----------|------|

Anexo 9. Base de datos de la pre prueba

| GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PRE TEST |                         |     |     |     |                         |     |     |     |                        |     |     |     |                         |     |     |     |                     |     |     |     |
|--|-------------------------|-----|-----|-----|-------------------------|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-------------------------|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|
| N° DE SUJETOS                              | CALIDAD DE LA EDUCACIÓN |     |     |     | SERVICIO ADMINISTRATIVO |     |     |     | ATENCIÓN DEL APODERADO |     |     |     | AMBIENTE DE APRENDIZAJE |     |     |     | MÉTODO DE ENSEÑANZA |     |     |     |
|  | P01                     | P02 | P03 | P04 | P05                     | P06 | P07 | P08 | P09                    | P10 | P11 | P12 | P13                     | P14 | P15 | P16 | P17                 | P18 | P19 | P20 |
| 1  | 2                       | 2   | 3   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 2  | 2                       | 2   | 3   | 2   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 3  | 2                       | 2   | 3   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 4  | 2                       | 2   | 3   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 2   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 2                   | 2   | 2   | 2   |
| 5  | 2                       | 2   | 3   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 6  | 2                       | 2   | 3   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 7  | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 2   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 8  | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 9  | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 10   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 11   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 12   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 13   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 14   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 15   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 16   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 17   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 18   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 19   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 20   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 2   | 2   | 3   |
| 21   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 3   | 2   | 3   |
| 22   | 2                       | 2   | 2   | 2   | 4                       | 2   | 2   | 2   | 2                      | 2   | 2   | 5   | 3                       | 2   | 2   | 2   | 4                   | 3   | 2   | 3   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 25 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 26 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 27 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 28 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 29 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 30 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 77  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 78  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 79  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 80  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 81  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 82  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 83  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 84  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 90  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 93  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 95  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 104 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 116 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 117 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 118 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 119 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 120 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 121 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 122 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 123 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 124 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 125 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 126 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 127 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 128 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 129 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 130 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |

|              |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 131          | 5          | 5          | 4          | 5          | 5          | 2          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 2          | 5          | 5          | 5          | 5          | 3          | 5          | 5          | 4          |
| 132          | 5          | 5          | 4          | 5          | 5          | 2          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 2          | 5          | 5          | 5          | 5          | 3          | 5          | 5          | 4          |
| <b>Total</b> | <b>3.5</b> | <b>3.7</b> | <b>3.5</b> | <b>3.5</b> | <b>3.4</b> | <b>2.9</b> | <b>3.1</b> | <b>3.1</b> | <b>3.1</b> | <b>3.2</b> | <b>2.9</b> | <b>3.0</b> | <b>3.7</b> | <b>3.7</b> | <b>3.8</b> | <b>3.5</b> | <b>3.3</b> | <b>3.2</b> | <b>3.3</b> | <b>3.4</b> |

Anexo 10. Resultados por dimensiones de la pre prueba

|           | Calidad de la educación | Servicio administrativo | Atención al cliente | Ambiente de aprendizaje | Método de enseñanza |
|-----------|-------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|
| MUY MALO  | 0%                      | 0%                      | 0%                  | 0%                      | 0%                  |
| MALO      | 22%                     | 17%                     | 43%                 | 16%                     | 20%                 |
| REGULAR   | 8%                      | 54%                     | 27%                 | 13%                     | 33%                 |
| BUENO     | 57%                     | 20%                     | 4%                  | 56%                     | 38%                 |
| MUY BUENO | 14%                     | 9%                      | 26%                 | 15%                     | 9%                  |
| TOTAL     | 100%                    | 100%                    | 100%                | 100%                    | 100%                |

Anexo 11. Base de datos de la post prueba

| GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POS TEST |                         |     |     |     |                         |     |     |     |                     |     |     |     |                         |     |     |     |                     |     |     |     |
|--|-------------------------|-----|-----|-----|-------------------------|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-------------------------|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|
| N° DE SUJETOS                              | CALIDAD DE LA EDUCACIÓN |     |     |     | SERVICIO ADMINISTRATIVO |     |     |     | ATENCIÓN AL CLIENTE |     |     |     | AMBIENTE DE APRENDIZAJE |     |     |     | METODO DE ENSEÑANZA |     |     |     |
|  | P01                     | P02 | P03 | P04 | P05                     | P06 | P07 | P08 | P09                 | P10 | P11 | P12 | P13                     | P14 | P15 | P16 | P17                 | P18 | P19 | P20 |
| 1  | 4                       | 4   | 5   | 3   | 5                       | 2   | 3   | 3   | 4                   | 4   | 2   | 5   | 3                       | 4   | 4   | 4   | 5                   | 3   | 3   | 4   |
| 2  | 5                       | 4   | 4   | 3   | 3                       | 2   | 3   | 3   | 4                   | 3   | 3   | 5   | 3                       | 4   | 2   | 3   | 4                   | 4   | 4   | 4   |
| 3  | 4                       | 4   | 5   | 4   | 4                       | 2   | 3   | 3   | 4                   | 4   | 4   | 5   | 3                       | 4   | 3   | 3   | 5                   | 5   | 5   | 4   |
| 4  | 5                       | 5   | 5   | 4   | 5                       | 2   | 3   | 3   | 3                   | 3   | 4   | 5   | 3                       | 3   | 4   | 4   | 4                   | 3   | 3   | 4   |
| 5  | 4                       | 4   | 3   | 3   | 4                       | 2   | 4   | 3   | 2                   | 3   | 3   | 5   | 3                       | 4   | 4   | 4   | 4                   | 2   | 3   | 4   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 7  | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 8  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 9  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 32 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 68 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 78 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 79 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 82 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 87  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 88  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90  | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 91  | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 92  | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 93  | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94  | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 95  | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 97  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 98  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 99  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 100 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 101 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 102 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 103 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 104 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 105 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 106 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 107 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 108 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 109 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 111 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |

|              |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 114          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 3          | 5          | 3          | 3          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 3          |
| 115          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 3          | 5          | 5          | 3          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          |
| 116          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 3          | 3          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          |
| 117          | 5          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 2          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          |
| 118          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 3          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| 119          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 3          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          |
| 120          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 3          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 3          | 5          | 2          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          |
| 121          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 3          | 3          | 5          | 5          | 4          | 4          | 3          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          |
| 122          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 2          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 3          | 4          | 4          | 4          |
| 123          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 3          | 3          | 5          | 4          | 5          | 4          | 2          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          |
| 124          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 3          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 2          | 3          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          |
| 125          | 5          | 4          | 5          | 4          | 4          | 3          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 3          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          |
| 126          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 3          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 3          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          |
| 127          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 2          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          |
| 128          | 5          | 5          | 5          | 4          | 5          | 3          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 2          | 4          | 4          | 5          | 5          | 3          | 5          | 4          | 4          |
| 129          | 3          | 5          | 4          | 5          | 5          | 3          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          |
| 130          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5          | 3          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 3          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          |
| 131          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 2          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 3          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          |
| 132          | 5          | 5          | 4          | 5          | 5          | 2          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 2          | 5          | 5          | 5          | 5          | 3          | 5          | 5          | 4          |
| <b>Total</b> | <b>4.3</b> | <b>4.3</b> | <b>4.2</b> | <b>4.0</b> | <b>4.0</b> | <b>3.7</b> | <b>3.9</b> | <b>4.0</b> | <b>4.0</b> | <b>4.0</b> | <b>4.0</b> | <b>3.5</b> | <b>4.1</b> | <b>4.2</b> | <b>4.1</b> | <b>4.2</b> | <b>3.7</b> | <b>4.1</b> | <b>4.0</b> | <b>4.0</b> |

Anexo 12. Evidencia de cuestionario aplicado a la directora

Anexo 2A2. Cuestionario de Gestión por procesos

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS**

Estimada directora, de la institución educativa "Pequeñas Alegrías", la saludamos cordialmente, asimismo, pedirle a su persona pueda brindarnos información sobre los procesos que desempeñan en las diferentes áreas de su entidad.

Fecha de evaluación: 06 - 11 - 2023

Persona responsable: Liz Mahe Uceda Contreras - Directora.

| EMPRESA: Pequeñas Alegrías       |  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| N°                               | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Documentación de procesos</b> |  |   |   |   |   |   |
| 1                                | ¿Tiene la institución un sistema formal para documentar los procedimientos y actividades?            |   | X |   |   |   |
| 2                                | ¿Se revisan y actualizan los documentos de procesos en el jardín con frecuencia?                     |   |   |   |   | X |
| 3                                | ¿Se asegura que los documentos de procesos estén disponibles y sean comprensibles para el personal?  |   |   |   |   | X |
| 4                                | ¿Hay un responsable de mantener y gestionar la documentación de procesos?                            |   |   |   | X |   |
| <b>Diseño de procesos</b>        |  |   |   |   |   |   |
| 5                                | ¿Se planifican y diseñan las actividades diarias en el jardín de educación inicial?                  |   |   |   |   | X |
| 6                                | ¿Se tiene en cuenta la participación de los padres o tutores en el diseño de actividades educativas? |   |   |   |   | X |
| 7                                | ¿Se abordan las necesidades especiales de los niños en el diseño de los procesos educativos?         |   |   |   | X |   |




Anexo 13. Evidencia de la aplicación del cuestionario a la directora de la IE.



Anexo 14. Evidencias de la aplicación del cuestionario de satisfacción al cliente.







# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



*Liz Mahe Uceda Centurión*



COLEGIO: PEQUEÑAS ALEGRÍAS I.E.P  
DIRECTORA: LIZ MAHE UCEDA CENTURIÓN

# 2023



¡BIENVENIDOS!

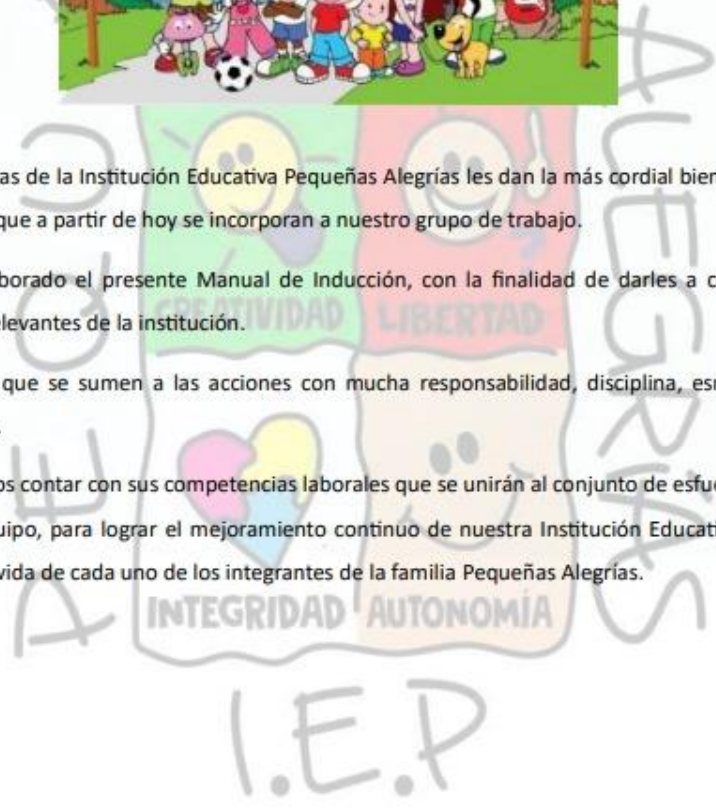


Las directivas de la Institución Educativa Pequeñas Alegrías les dan la más cordial bienvenida a ustedes, que a partir de hoy se incorporan a nuestro grupo de trabajo.

Hemos elaborado el presente Manual de Inducción, con la finalidad de darles a conocer aspectos relevantes de la institución.

Queremos que se sumen a las acciones con mucha responsabilidad, disciplina, esmero y dedicación.

Necesitamos contar con sus competencias laborales que se unirán al conjunto de esfuerzo de todo el equipo, para lograr el mejoramiento continuo de nuestra Institución Educativa y la calidad de vida de cada uno de los integrantes de la familia Pequeñas Alegrías.



## INTRODUCCIÓN

El Talento Humano dentro de cualquier organización es fundamental para el éxito de estas, por esta razón, queremos que ustedes se sientan como miembros de nuestra FAMILIA PEQUEÑAS ALEGRÍAS.



*Plan*

Para que ustedes como trabajadores se sientan identificados con el Colegio desde el momento de su ingreso y durante el tiempo de su permanencia en él, se hace necesario que conozcan los aspectos que nos han venido identificando como una de las mejores instituciones a nivel municipal.

Por esta razón les brindaremos información completa relacionada con los planes, programas, proyectos de la institución, le presentaremos el personal que la compone, su cultura organizacional, su direccionamiento estratégico, además le brindaremos información necesaria sobre su cargo a desempeñar, horario, procedimientos para solicitar permisos, entre otros aspectos específicos correspondientes a su labor dentro de la institución.

## JUSTIFICACIÓN

El Colegio Pequeñas Alegrías busca la mejora continua en los diferentes procesos de recursos humanos, dentro de éstos, se encuentra el Proceso de Inducción cuya finalidad es que ustedes se sientan identificados con la cultura organizacional del colegio.



Teniendo en cuenta lo anterior les ofrecemos el presente manual que tiene el propósito de servirles de guía para la obtención de información de su entorno laboral donde desarrollarán sus funciones y actividades; para que la adaptación a sus ambientes de trabajo sea más fácil y para que ustedes despejen todos los interrogantes e inquietudes, fortalezcan su integración a nuestro grupo de trabajo y se comprometan con la razón de ser de la Institución desde el momento de su ingreso y durante el tiempo de su permanencia en ella.



*Pura*



## OBJETIVO GENERAL

Facilitar el proceso de adaptación e integración del nuevo colaborador del Colegio Pequeñas Alegrías, con su entorno laboral, generando así compromiso, lealtad y responsabilidad frente a la Institución y su cultura organizacional.



*Plan*

## OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Identificar a los nuevos colaboradores con su entorno laboral para que se integren con su grupo de trabajo y las demás personas del COLEGIO PEQUEÑAS ALEGRÍAS.
- Brindarles apoyo a los nuevos colaboradores para que comprendan y acepten todos los aspectos relacionados con la cultura organizacional del COLEGIO PEQUEÑAS ALEGRÍAS.
- Dar a conocer a los nuevos colaboradores la información específica correspondiente a su cargo y funciones a desempeñar dentro del COLEGIO PEQUEÑAS ALEGRÍAS.





**COLEGIO PEQUEÑAS ALEGRÍAS**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA**  
**DE NIVEL INICIAL**

Somos una Institución Educativa que ofrece los servicios de inicial y primaria con Resolución primaria No 001463 diciembre de 1999, Resolución N° 001930 2 de septiembre de 2010.

Preparamos a los niños para la inicial y para toda su formación académica, esto le permite integrarse en un ambiente que favorece su desarrollo, familiarizarse progresivamente con un medio de aprendizaje estimulante y adquirir habilidades que facilitarán un exitoso desempeño escolar.

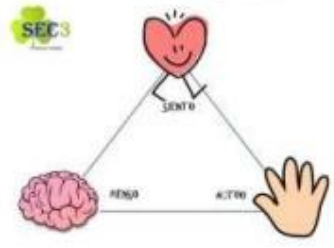
El colegio Pequeñas Alegrías pretende formar estudiantes autónomos, críticos, creativos, participativos y seguros de sus potenciales culturales.

En su acción educativa el colegio Pequeñas Alegrías tomara en su totalidad al nombre para hacerla descubrir todas sus potencialidades como un ser pensante y generador de acciones capaz de conducirlo a su propia realización y hacer participe activo de la comunidad ha que pertenece, desentrañando la razón de ser su existencia.

La formación que quiere impartir el Colegio Pequeñas Alegrías está basada:

- A) Respeto e interés por la persona, como centro del proceso educativo.
- B) Afán por el crecimiento integral del hombre.

  
*Pina*



- C) Apertura de la trascendencia en busca de su identidad para llegar al encuentro con Dios.
- D) Unos sinceros deseos de paz, justicia y de verdad.
- E) Un sentimiento comunitario con la participación abierta.
- F) Un carácter crítico de la búsqueda de valores.
- G) Un ser pensante y críticos en sus actuaciones en las diferentes situaciones cotidianas.

## MISIÓN

El colegio Pequeñas Alegrías se presenta coherente: con los principios de fe católica, la necesidad de transparencia del ser humano, con la constitución nacional y con los derechos humanos de la vida de las familias y la comunidad, y en particular, de quienes opten por participar del proyecto educativo.



*Pinar*



El colegio se compromete con la construcción de cultura de innovación humana en la cual los participantes tienen la oportunidad de crecer, ser y reconocer como agentes de cambios y desarrollo comunitario basado en una convivencia ética respetuosa del otro y de sí mismo como testimonio valores democráticos.

En entorno al conocimiento al conocimiento de encaminar esfuerzos hacia el gusto he interés por el conocimiento como esfuerzo y patrimonio cultural que cualifica al ser humano dándole herramientas para el futuro para mejorar la calidad de vida.

El colegio Pequeñas Alegrías dirige el desarrollo de su quehacer pedagógico fomentando e impulsando relaciones amistosas y justas entre educadores, educandos, y además estamentos de la comunidad cimentadas en el dialogo, el sentido de igualdad del ser humano como tal y sus diferencias individuales.

La formación integral de la persona está dirigida a la erradicación del analfabetismo al desarrollo de los conocimientos necesarios para que aprenda a descubrirse a sí mismo y a su entorno logrando poco a poco la concientización de sus valores, deberes y derechos; fomentar la autoestima, rescatar e incrementar los valores que están desapareciendo día a día.

## VISIÓN

La institución pretende dentro de su visión formar hombres y mujeres con capacidad de crítica capaces de leer el presente y el futuro con sentido con coherencia y convicción, con una alta valoración y apropiación del conocimiento como herramienta de transformación social y apropiación del entorno en donde fomente los valores de la fe, el compromiso individual y social, el amor a sí mismo, hacia los demás y el respeto por las ideas del otro.

También pretende guiar la educación hacia el trabajo con vinculación de la comunidad enfocando modelos pedagógicos hacia la actualización de las ciencias y la tecnología incentivando la investigación, el amor hacia el saber, generando procesos que progresivamente y año tras años desarrollen al sujeto educativo de 1991, de hacer una sociedad democrática.

Indispensable en el proceso educativo asumiendo los problemas planteados como sus propios problemas en tal medida que le logre un vínculo racional y efectivo con el que estudia y aprende.







## OBJETIVO GENERAL

Satisfacer las necesidades de educación y aprendizaje de la comunidad con altos estándares de calidad inculcando la importancia de acercamiento a Dios resaltando el autoestima para la formación de seres integrales, autónomos, críticos, creativos, participativos y seguros de sus potenciales culturales, seres pensantes y generadores de acciones positivas para la sociedad capaces de realizarse y ser activos en la comunidad a la que pertenezcan, seres proactivos y con sentido de patriotismo, gracias a que contamos con un equipo de trabajo altamente calificado un programa de mejoramiento continuo y pensando en el bienestar de cada uno de los miembros que integran nuestra comunidad educativa.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1° Satisfacer las necesidades de educación y aprendizaje de la comunidad contando con altos estándares de calidad.
- 2° Buscar el acercamiento a Dios por medio de la fe que inculcamos en nuestros estudiantes.
- 3° Inculcar en nuestros estudiantes la importancia de valorarse como seres humanos (autoestima) para su fortalecimiento y crecimiento integral como individuos.
- 4° Resaltar la importancia de incluir en cada una de las asignaturas los valores.
- 5° Formar seres proactivos, capaces de identificar las oportunidades de crecimiento
- 6° Contar con las herramientas tecnológicas adecuadas para el apoyo en la formación de sus estudiantes.
- 7° Contar con un equipo de trabajo comprometido, idóneo y altamente calificado, que tenga en cuenta y vivencie nuestra I.E.P.
- 8° Buscar el bienestar a todo el grupo de trabajadores y comunidad educativa
- 9° Mantener una comunicación asertiva con cada uno de los miembros de la comunidad educativa y del sector.
- 10° Contar con un programa de mejoramiento continuo que tenga en cuenta las opiniones de cada uno de los miembros de la comunidad educativa y sus alrededores.

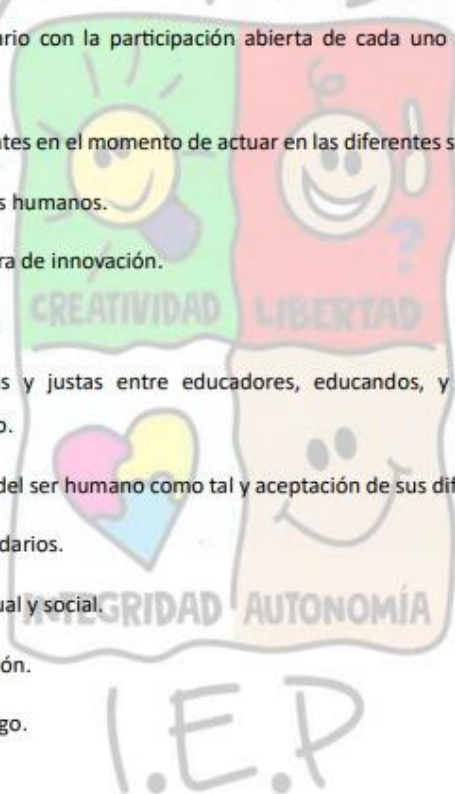


## PRINCIPIOS Y VALORES

- 1° Buscar el encuentro con Dios y fortalecer la fe de los miembros de la institución.
- 2° Asegurarse de que los deberes y derechos básicos que se encuentran en la constitución se cumplan dentro del plantel educativo.
- 3° Autoestima (amor consigo mismo), moral y ética para el cumplimiento de todos los deberes.
- 4° Respeto en interés por la persona como centro del proceso educativo.
- 5° Sentimiento comunitario con la participación abierta de cada uno de los miembros del proyecto educativo.
- 6° Seres críticos y pensantes en el momento de actuar en las diferentes situaciones cotidianas.
- 7° Transparencia de seres humanos.
- 8° Construcción de cultura de innovación.
- 9° Valores democráticos.
- 10° Relaciones amistosas y justas entre educadores, educandos, y además estamentos cimentados en el dialogo.
- 11° Sentido de igualdad del ser humano como tal y aceptación de sus diferencias individuales.
- 12° Seres sociables y solidarios.
- 13° Compromiso individual y social.
- 14° Armonía y organización.
- 15° Capacidad de liderazgo.



*Pura*



## POLÍTICA DE CALIDAD

El COLEGIO PEQUEÑAS ALEGRÍAS a través del mejoramiento continuo de sus servicios de Formación Integral, se compromete con sus clientes y grupos de interés a generar una cultura de calidad, mediante el Sistema Integrado de Gestión centrado en las personas, con los siguientes aspectos:

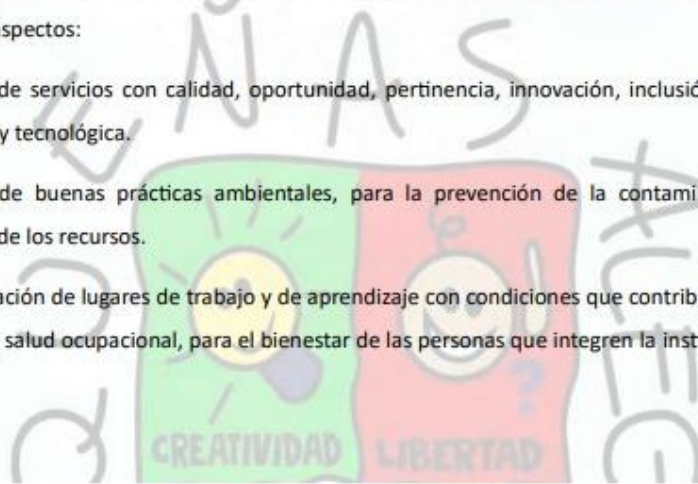
Prestación de servicios con calidad, oportunidad, pertinencia, innovación, inclusión social, económica y tecnológica.

Aplicación de buenas prácticas ambientales, para la prevención de la contaminación y protección de los recursos.

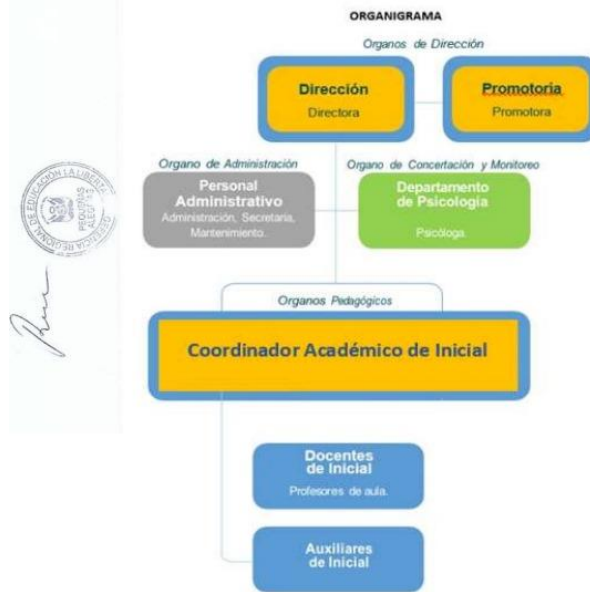
Implementación de lugares de trabajo y de aprendizaje con condiciones que contribuyan a la seguridad y salud ocupacional, para el bienestar de las personas que integren la institución.



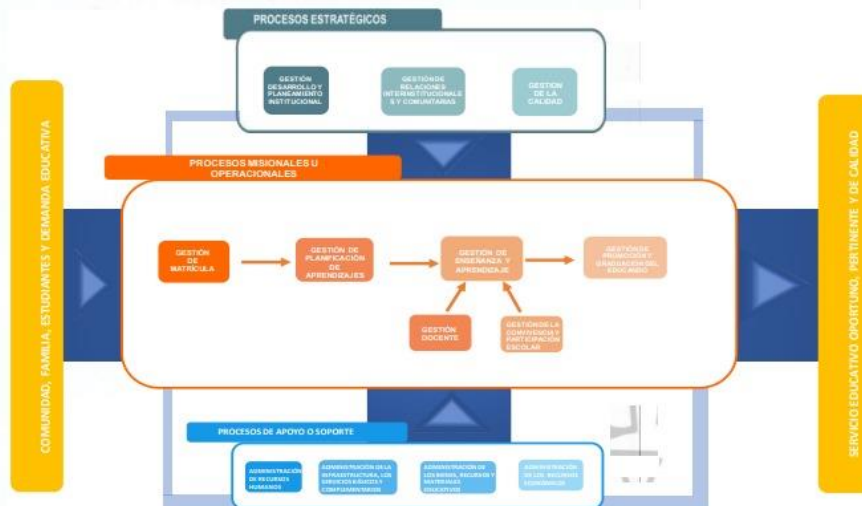
*Pam*



## ORGANIGRAMA COLEGIO PEQUEÑAS ALEGRÍAS



## MAPA DE PROCESOS



A INTEGRIDAD AUTONOMÍA S

## TODO LO RELACIONADO CON SU CARGO

A continuación, podrán informarse acerca de los aspectos relacionados con su cargo a desempeñar dentro del Colegio Pequeñas Alegrías

**DENOMINACIÓN DEL CARGO** : DOCENTE

**JEFE INMEDIATO** : DIRECTORA

### PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO:

Desarrollar las actividades de enseñanza- aprendizaje- evaluación, utilizando diferentes métodos y estrategias didácticas; que garanticen el cumplimiento del diseño curricular según lo establecido por el I.E.P.

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Preparar las asignaturas para presentación a los estudiantes de acuerdo con el plan de estudios aprobado, teniendo en cuenta la I.E.P.
- Utilizar estrategias didácticas, que permitan el desarrollo del diseño curricular.
- Dirigir a los estudiantes en las actividades que promueven su desarrollo físico, mental y social y su buena disposición para la institución según los lineamientos establecidos por la I.E.P.
- Supervisar a los estudiantes en el aula y otros lugares escolares teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la I.E.P.
- Preparar los ejercicios, pruebas y exámenes, para la evaluación del aprendizaje, según la I.E.P.
- Asignar las tareas y proyectos escolares de acuerdo con los lineamientos establecidos por la I.E.P.
- Hacer el seguimiento a los estudiantes para la aplicación, corrección de pruebas y asignación de calificaciones teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la I.E.P.
- Evaluar el progreso de los estudiantes para la discusión de los resultados con ellos, sus padres y funcionarios del colegio



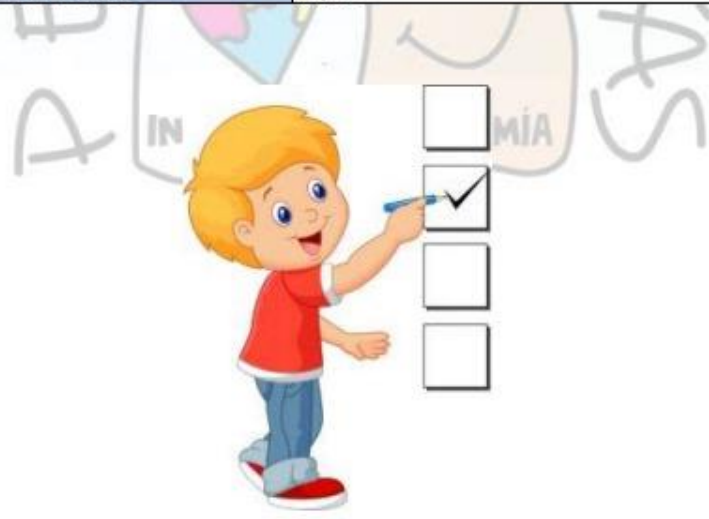
*Pina*





## CRITERIOS

| CRITERIOS                              | DESCRIPCIÓN   |
|--|---|
| <b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>            | Condiciones operativas orientadas al sostenimiento del servicio educativo ofrecido por la IE dando importancia a la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes previstos en el perfil de egreso, el cual está soportada por el bienestar escolar que promueve el desarrollo integral de los estudiantes.  |
| <b>VENTAJA COMPETITIVA</b>             | Nuestra ventaja competitiva es por diferenciación ya que el colegio está ubicado en el distrito La Esperanza - Trujillo, donde existen varias instituciones educativas nacionales y privadas. Por ende, el colegio Pequeñas Alegrías al tener una buena infraestructura (en comparación a los colegios nacionales y privados) los padres de familia lo consideren como una buena alternativa. Así mismo, la calidad de enseñanza en comparación a los colegios estatales y privados de la zona. |
| <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>        | Todo el servicio ofrecido por la I.E. se cumple y también se considera la atención del personal hacia los usuarios.   |
| <b>INNOVACIÓN</b>                      | Establecer una cultura de innovación en cada acción que se realice en la I.E.   |
| <b>REQUISITO LEGAL Y REGLAMENTARIO</b> | Cumplimiento de las normas dadas por el MINEDU - UGEL   |



Como resultado, se identificaron tres (03) procesos críticos para la institución educativa: la Gestión de Enseñanza y Aprendizaje, la Gestión de Desarrollo y Planeamiento Institucional y la Gestión de Matrícula. A raíz de este hallazgo, se procedió a diseñar fichas de caracterización para cada proceso, documentación, fichas de indicadores y diagramas de flujo.

1. Gestión de Enseñanza y Aprendizaje

| FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS |  |  | Código:  | PM-03       |
|--------------------------------------|--|--|--|-------------|
|                                      |  |  | Versión:   | 01          |
|                                      |  |  | Fecha de elaboración:                                    | 28-10-23    |
| PROCESO:                             | GESTIÓN DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE               | Objetivo:                              | LOGRAR LAS COMPETENCIAS SEÑALADAS EN EL PERFIL DE EGRESO |             |
| AUTORIDAD 1                          | COORDINADORA DE NIVEL INICIAL                    |  |  |             |
| AUTORIDAD 2                          | PROMOTOR   |  |  |             |
| PROVEEDOR                            | ENTRADAS   | ACTIVIDADES                            | SALIDAS  | CLIENTE     |
| COMITÉ DE GESTIÓN PEDAGÓGICA         | PLANIFICACIÓN ANUAL                              | DESARROLLO DE SESIÓN DE APRENDIZAJE    | SESIÓN DE APRENDIZAJE DESARROLLADA                       | ESTUDIANTES |
| DOCENTE                              | SESIÓN DE APRENDIZAJE DESARROLLADA               | REFORZAMIENTO DE LOS APRENDIZAJES      | SESIÓN DE APRENDIZAJE REFORZADA                          | ESTUDIANTES |
| DOCENTE                              | SESIÓN DE APRENDIZAJE REFORZADA                  | EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES             | SESIÓN DE APRENDIZAJE DESARROLLADA INTEGRALMENTE         | ESTUDIANTES |
| DOCENTE                              | SESION DE APRENDIZAJE DESARROLLADA INTEGRALMENTE | ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL DEL ESTUDIANTE | ACTA CONSOLIDADA DE EVALUACIÓN                           | ESTUDIANTES |
| DOCENTE                              | ACTA CONSOLIDADA DE EVALUACIÓN                   | CERTIFICACIÓN DE APRENDIZAJES          | CERTIFICADO DE ESTUDIOS EMITIDO                          | ESTUDIANTES |

COMITÉ DE GESTIÓN PEDAGÓGICA

## DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

|                         |                                    |               |
|-------------------------|------------------------------------|---------------|
| I.E "Pequeñas Alegrías" | Gestión de Enseñanza y Aprendizaje | Código: PM-03 |
|                         |                                    | Versión: 01   |

1. Objetivo: Lograr las competencias señaladas en el perfil de egreso.
2. Alcance: Desde desarrollo de sesiones de aprendizaje hasta certificación de aprendizajes.
3. Términos y condiciones:
  - Control
  - Procedimiento
  - Seguimiento
4. Responsables del procedimiento:
  - Coordinadora de nivel inicial
  - Comité de Gestión Pedagógica
  - Docentes



1. Referencias normativas:  
Normativas educativas locales y políticas institucionales.
2. Descripción del procedimiento: Se describe los enfoques pedagógicos y métodos de enseñanza que se utilizarán en el período de gestión. Realizando la planificación de actividades y temas a tratar en un plazo bimestral y anual. Finalmente se realiza la evaluación y seguimiento del progreso de los estudiantes.
3. KPIs propuestos:

$$\text{Tasa de Aprobación} = \frac{\text{Número de Estudiantes Aprobados}}{\text{Número Total de Estudiantes Evaluados}} \times 100\%$$

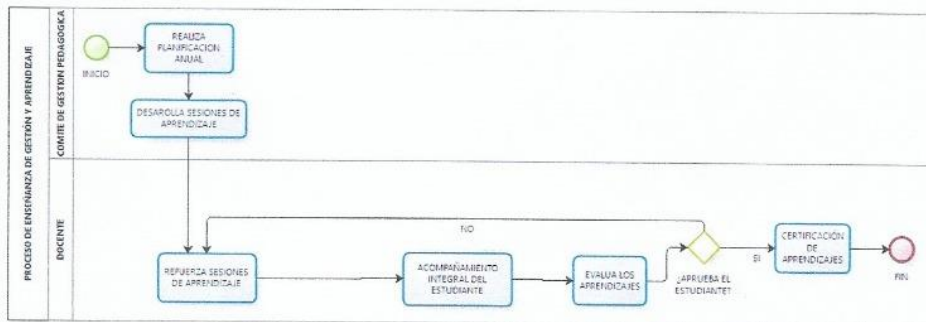
Tasa de aprobación = porcentaje de estudiantes que han aprobado el período de evaluación.

FICHA DE INDICADOR:

|  |  |                                |   |               |          |             |
|--|--|--------------------------------|---|---------------|----------|-------------|
| FICHA TECNICA DEL INDICADOR                    |  | Código: F.I.PM-03              |   |               |          |             |
|  |  | Versión: 1                     |   |               |          |             |
|  |  | Fecha de elaboración: 27/10/23 |   |               |          |             |
| IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR |  |                                |   |               |          |             |
| NOMBRE DEL INDICADOR                           | Tasa de aprobación de estudiantes  |                                |   |               |          |             |
| NOMBRE DEL PROCESO                             | GESTIÓN DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN         |   |               |          |             |
| OBJETIVO                                       | Evaluar el rendimiento académico de los estudiantes para identificar áreas que requieren intervención o mejora en la enseñanza y aprendizaje.<br>Proporcionar información para la toma de decisiones y ajustes en el plan de estudios. |                                |   |               |          |             |
| INTERPRETACIÓN                                 | Este indicador se utiliza para evaluar el desempeño académico de los estudiantes.  |                                |   |               |          |             |
| LIMITE   | Crítico  | Menos a 90%                    | Moderado                                      | Entre 91%-94% | Adecuado | Mayor a 95% |
| METODO DE CÁLCULO                              |  |                                |   |               |          |             |
| FORMULA  | $TA = \frac{\text{Número de estudiantes aprobados}}{\text{Número total de estudiantes evaluados}} \times 100$  |                                | ESCALA  | Porcentaje    |          |             |
| PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN                    | Bimestral - Anual  | PERIODO DEL REPORTE            | Se calcula al final del periodo de evaluación |               |          |             |
| FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO          | Registros de calificaciones al final del periodo de evaluación   |                                |   |               |          |             |
| RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR    |  |                                |   |               |          |             |
| RESPONSABLE                                    | Coordinación   |                                |   |               |          |             |



Figura 7. Diagrama de flujo de Gestión de Enseñanza y Aprendizaje





## 2. Gestión de Desarrollo y Planeamiento Institucional

| FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                              |  |   | Código:  | PE01                                |
|---|--|---|--|-------------------------------------|
|   |  |   | Versión:   | 01                                  |
|   |  |   | Fecha de elaboración:  | 28-10-23                            |
| PROCESO:  | GESTIÓN DE DESARROLLO Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL | Objetivo:   | Establecer un proceso estructurado para el desarrollo y planeamiento institucional, garantizando que la institución educativa defina su visión, misión, objetivos estratégicos y acciones a largo plazo. |                                     |
| AUTORIDAD 1   | PROMOTOR   |   |  |                                     |
| AUTORIDAD 2   | DIRECTORA  |   |  |                                     |
| PROVEEDOR   | ENTRADAS   | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | CLIENTE                             |
| COMUNIDAD, INFORMES GUBERNAMENTALES                               | ANALISIS DEL ENTORNO                               | ANALIZAR DATOS Y TENDENCIAS EDUCATIVAS                                  | FORMULACIÓN DEL PEI  | DIRECCION, PROMOTORIA, COORDINACION |
| DOCENTES, ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA, PERSONAL ADMINISTRATIVO | RECOPIACION DE OPINIONES DE LAS PARTES INTERESADAS | ESTABLECER OBJETIVOS Y PRIORIDADES                                      | PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO  | DIRECCIÓN PROMOTORIA, COORDINACION  |
| DIRECCIÓN, PROMOTORIA   | POLITICAS EDUCATIVAS Y REGULACIONES                | PLANIFICAR PROYECTOS PARA ALCANZAR OBJETIVOS                            | FORMULACIÓN DEL PCI  | DIRECCIÓN, PROMOTORIA, COORDINACION |
| DOCENTES, ESTUDIANTES   | RESULTADOS DE EVALUACIONES ANTERIORES              | PLANIFICAR LA GESTIÓN ANUAL   | FORMULACIÓN DEL PAT  | DIRECCIÓN, PROMOTORIA, COORDINACION |
| ADMINISTRACIÓN  | RECURSOS Y PRESUPUESTO DISPONIBLE                  | ASIGNAR RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LOS PROYECTOS | PRESUPUESTO DE DESARROLLO  | ADMISTRACIÓN, DIRECCIÓN, PROMOTORIA |



*[Handwritten signature]*

## DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

|                         |  |               |
|-------------------------|--|---------------|
| I.E "Pequeñas Alegrías" | Gestión de Desarrollo y<br>Planeamiento<br>institucional | Código: PE-01 |
|                         |  | Versión: 01   |

1. Objetivo: Establecer un proceso estructurado para el desarrollo y planeamiento institucional, garantizando que la institución educativa defina su visión, misión, objetivos estratégicos y acciones a largo plazo.
2. Alcance: Este procedimiento se aplica a todo el personal involucrado en el proceso de desarrollo y planeamiento institucional.
3. Términos y condiciones:
  - Procedimiento
  - Manual de procedimientos
  - Año lectivo.
4. Responsables del procedimiento:
  - Promotor
  - Directora
  - Personal administrativo
  - Coordinación
5. Referencias normativas:

Norma técnica para la elaboración de Instrumentos de Gestión de Instituciones Educativas.
6. Descripción del procedimiento: Primero, analizar los cambios demográficos, regulaciones gubernamentales y tendencias educativas. Establecer o revisar la visión a largo plazo de la institución y definir o revisar la misión que describe el propósito y los valores de la institución. Definir objetivos a largo plazo que estén alineados con la visión y misión de la institución. Diseñar proyectos y programas específicos para alcanzar los objetivos estratégicos. Finalmente, Determinar la asignación de recursos financieros y materiales para respaldar la ejecución de proyectos y programas.



7. KPIs propuestos:

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \frac{\text{Número de Objetivos Estratégicos Cumplidos}}{\text{Número Total de Objetivos Estratégicos}} \times 100$$

Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos: Mide cuántos de los objetivos estratégicos se han cumplido en el período determinado.

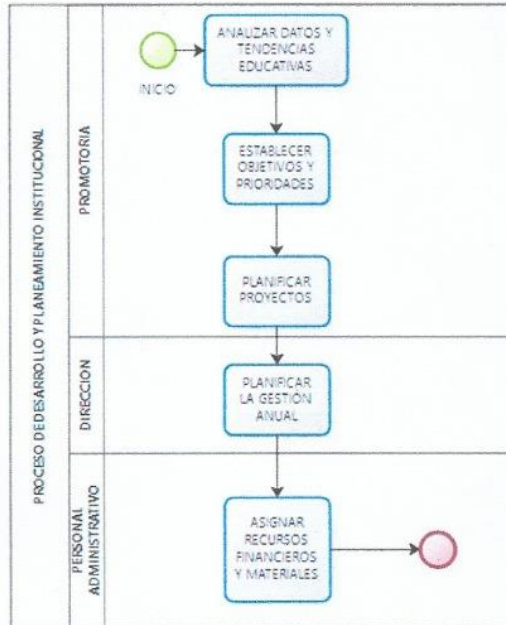
FICHA DE INDICADOR:

|  |  |                                   |   |            |             |
|--|--|-----------------------------------|---|------------|-------------|
| FICHA TECNICA DEL INDICADOR                    |  | Código: F.I.PE-01                 |   |            |             |
|  |  | Versión: 1                        |   |            |             |
|  |  | Fecha de elaboración:<br>27/10/23 |   |            |             |
| IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR |  |                                   |   |            |             |
| NOMBRE DEL INDICADOR                           | Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos   |                                   |   |            |             |
| NOMBRE DEL PROCESO                             | GESTIÓN DE DESARROLLO Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN            |   |            |             |
| OBJETIVO                                       | Evaluar la efectividad de la gestión y ejecución de proyectos y programas relacionados con los objetivos estratégicos.   |                                   |   |            |             |
| INTERPRETACIÓN                                 | Este indicador mide el grado en el que los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) se han logrado durante un período determinado. |                                   |   |            |             |
| LIMITE   | Crítico  | Menos a 90%                       | Entre 91%- 94%                              | Adecuado   | Mayor a 95% |
| METODO DE CÁLCULO                              |  |                                   |   |            |             |
| FÓRMULA  | $PC = \frac{\text{Número de objetivos estratégicos cumplidos}}{\text{Número total de objetivos estratégicos}} \times 100$  |                                   | ESCALA                                      | Porcentaje |             |
| PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN                    | El indicador se mide y evalúa anualmente   | PERIODO DEL REPORTE               | Al final del período establecido en el PEI. |            |             |
| FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO          | Documentos de seguimiento y evaluación de proyectos y programas. Informes de cumplimiento de objetivos estratégicos.   |                                   |   |            |             |
| RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR    |  |                                   |   |            |             |
| RESPONSABLE                                    | Promotoría   |                                   |   |            |             |



*Ram*

Figura 9. Diagrama de flujo de gestión de Desarrollo y Planeamiento Institucional



### 3. Gestión de Matrícula

| FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS |                      |   | Código:   | PM-04                          |
|--------------------------------------|----------------------|---|---|--------------------------------|
|                                      |                      |   | Versión:  | 01                             |
|                                      |                      |   | Fecha de elaboración:   | 28-10-23                       |
| PROCESO:                             | GESTIÓN DE MATRÍCULA | Objetivo:                                   | Asegurar que los estudiantes sean admitidos y se mantengan en la institución educativa para promover el crecimiento de su conocimiento. |                                |
| AUTORIDAD 1                          | DIRECTORA            |   |   |                                |
| AUTORIDAD 2                          | SECRETARÍA           |   |   |                                |
| PROVEEDOR                            | ENTRADAS             | ACTIVIDADES                                 | SALIDAS   | CLIENTE                        |
| COORDINACIÓN                         | VACANTES DISPONIBLES | CONTABILIZAR VACANTES DISPONIBLES POR GRADO | LISTA DE VACANTES DISPONIBLES   | PADRES DE FAMILIA, COORDINADOR |



|                              |  |   |   |                   |
|------------------------------|--|---|---|-------------------|
| DIRECCIÓN                    | FECHA DE APERTURA DE PROCESO DE MATRICULA          | REALIZAR LA APERTURA DEL PROCESO DE MATRICULA   | RELACION DE ALUMNOS REGISTRADOS             | PADRES DE FAMILIA |
| PADRES DE FAMILIA            | RATIFICACIÓN DE MATRÍCULAS                         | VERIFICAR DOCUMENTOS                            | MATRICULAS RATIFICADAS                      | DIRECCIÓN         |
| PADRE DE FAMILIA O APODERADO | SOLICITUD DE MATRICULA PARA ALUMNOS NO REGISTRADOS | BRINDAR INFORMACIÓN PARA RECIBIR ALUMNOS NUEVOS | INFORMACIÓN CON LOS REQUISITOS DE MATRICULA | DIRECCIÓN         |
| PADRE DE FAMILIA O APODERADO | DOCUMENTOS CON DATOS DE PADRES Y NIÑOS             | RECIBIR DOCUMENTOS Y ARMAR REGISTRO DEL ALUMNO  | CARPETA DOCUMENTADA                         | DIRECCIÓN         |
| PADRE DE FAMILIA O APODERADO | PAGO VIRTUAL DE MATRICULA                          | COBRO POR CONCEPTO DE MATRICULA                 | MATRICULA                                   | SECRETARIA        |
| PADRE DE FAMILIA             | FICHA DE MATRICULA                                 | EMISIÓN DE RECIBO DE PAGO Y FICHA DE MATRICULA  | REGISTRO DE NUEVOS ALUMNOS                  | DIRECCIÓN         |



PO = Porcentaje de las vacantes disponibles que han sido ocupadas en la institución.

$$\text{Tiempo Promedio de Respuesta} = \frac{\sum \text{Tiempo de Respuesta de Todas las Solicitudes}}{\text{Número Total de Solicitudes}}$$

TPR= Idea del tiempo promedio que lleva responder a una solicitud de matrícula en la institución.

$$\text{Tasa de Retención} = \frac{\text{Número de Estudiantes Matriculados al Final del Período}}{\text{Número de Estudiantes Matriculados al Inicio del Período}} \times 100\%$$

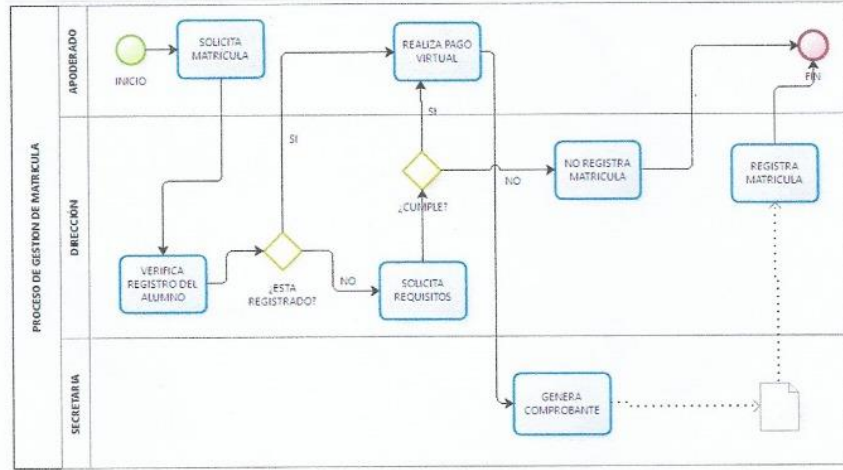
TR= Tasa de evaluación de la capacidad de la institución para mantener a sus estudiantes a lo largo del tiempo.

FICHA DE INDICADOR:



|  |  |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |
|--|--|-------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|------------|--|
| FICHA TECNICA DEL INDICADOR                    |  |             |                     |                                 |                        | Código: F.I.PM-04                 |            |  |
|  |  |             |                     |                                 |                        | Versión: 1                        |            |  |
|  |  |             |                     |                                 |                        | Fecha de elaboración:<br>27/10/23 |            |  |
| IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR |  |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |
| NOMBRE DEL INDICADOR                           | Tasa de retención de estudiantes   |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |
| NOMBRE DEL PROCESO                             | GESTIÓN DE MATRÍCULA   |             |                     |                                 | FECHA DE ACTUALIZACIÓN |                                   |            |  |
| OBJETIVO                                       | Determinar el porcentaje de estudiantes que se mantuvieron matriculados al final de un período académico en comparación con el número de estudiantes matriculados al inicio del mismo período. |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |
| INTERPRETACIÓN                                 | La tasa de retención es un indicador importante para evaluar la capacidad de la institución para mantener a sus estudiantes a lo largo del tiempo.   |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |
| LIMITE   | Crítico  | Menos a 90% | Moderado            | Entre 91%-94%                   | Adecuado               | Mayor a 95%                       |            |  |
| METODO DE CÁLCULO                              |  |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |
| FÓRMULA  | $TR = \frac{\text{Número de estudiantes matriculados al final de periodo}}{\text{Número de estudiantes matriculados al inicio del periodo}} \times 100$  |             |                     |                                 |                        | ESCALA                            | Porcentaje |  |
| PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN                    | Semestral - Anual  |             | PERIODO DEL REPORTE | Final de cada periodo académico |                        |                                   |            |  |
| FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO          | Registros de matrícula al inicio y final del periodo académico   |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |
| RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR    |  |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |
| RESPONSABLE                                    | Coordinación   |             |                     |                                 |                        |                                   |            |  |

Figura 9. Diagrama de flujo de gestión de matrícula



*Peru*