



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Modelo de gestión por procesos y satisfacción del cliente en  
educación primaria de una institución educativa de La Libertad, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTORES:**

Flores Saavedra, Lucero Geraldine (ORCID: [0000-0003-4496-4277](https://orcid.org/0000-0003-4496-4277)) Br.  
Gonzales Campos, Gino Orlando (ORCID: [0000-0002-3930-1092](https://orcid.org/0000-0002-3930-1092))

**ASESOR:**

Mg. Ulloa Bocanegra, Segundo Gerardo (ORCID: [0000-0003-1635-9563](https://orcid.org/0000-0003-1635-9563))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta investigación a nuestras familias por brindarnos su motivación y apoyo, en especial a nuestros padres por ser nuestro pilar más fundamental para poder cumplir con nuestros objetivos, y por sobre todo creer en nosotros e inculcarnos a salir adelante pese a todas las adversidades.

A todas aquellas personas que nos han acompañado en este largo proceso de formación profesional con su gran apoyo moral.

## **Agradecimiento**

Principalmente agradecemos a Dios por permitirnos tener vida y salud para cumplir con nuestros anhelos, y también por guiarnos por un buen camino, regalándonos momentos de aprendizaje en nuestras vidas.

Agradecemos infinitamente a nuestros padres por su apoyo incondicional, por siempre creer en nuestras capacidades, por inculcarnos a cumplir con nuestros objetivos y por formarnos con buenos valores.

Agradecemos a nuestra Familia por siempre estar motivándonos en nuestras metas

También agradecemos a los docentes de la universidad Cesar Vallejo por haber compartido todos sus conocimientos con nosotros convirtiendo a grandes profesionales.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y Operacionalización .....	12
3.3. Población muestra, muestreo, unidad de análisis: .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	57
VI. CONCLUSIONES .....	61
VII. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación de Macro - Proceso en Áreas de la I.E. ....	17
Tabla 2. Identificación de procesos en los Macro – procesos de la I.E. ....	18
Tabla 3. Número de procesos actuales.....	17
Tabla 4. Resumen de procesos estratégicos .....	17
Tabla 5. Resumen de procesos operativos .....	21
Tabla 6. Resumen de procesos de soporte.....	17
Tabla 7. Priorización de procesos .....	17
Tabla 8. Rangos de puntuación.....	17
Tabla 9. Resumen de priorización.....	18
Tabla 10. Nivel de satisfacción por pregunta.....	21
Tabla 11. Caracterización del proceso planificación de año lectivo .....	23
Tabla 12. Ficha de indicador de cumplimiento de planificación.....	28
Tabla 13. Caracterización del proceso de seguimiento y control .....	29
Tabla 14. Ficha del indicador de cumplimiento de sesiones de enseñanza.....	33
Tabla 15. Ficha de indicador de cumplimiento de actividades .....	34
Tabla 16. Caracterización del proceso de matrícula regular .....	35
Tabla 17. Ficha de indicador de cuantos interesados en matricularse lo cumplen..	40
Tabla 18. Ficha de proceso de Interacción virtual.....	41
Tabla 19. Ficha de indicador del cumplimiento de tareas asignadas .....	46
Tabla 20. Ficha de indicador de cantidad de sesiones completas en modalidad virtual .....	47
Tabla 21. Ficha de caracterización del proceso de recaudación de dinero .....	48
Tabla 22. Ficha de indicador de morosidad de clientes .....	53
Tabla 23. Plan de inversión escenario presencial .....	54
Tabla 24. Plan de inversión Escenario virtual.....	55
Tabla 25. Matriz de operacionalización .....	70
Tabla 26. Codificación de procesos y actividades.....	71
Tabla 27. MATRIZ SIPOC .....	73
Tabla 28. Base de datos de la encuesta de satisfacción del cliente.....	76
Tabla 29. Puntajes por dimensión de la satisfacción del cliente.....	80
Tabla 30. Escala interpretativa por dimensión de la satisfacción del cliente .....	82

Tabla 31. Datos de valoración por pregunta .....	85
Tabla 32. Valores por nivel de satisfacción del cliente .....	89
Tabla 33. Valores por Dimensiones de satisfacción del cliente .....	89
Tabla 34. Sueldos a pagar por mes escenario presencial.....	90
Tabla 35. Sueldos a pagar por mes escenario virtual .....	90
Tabla 36. Análisis financiero escenario presencial.....	91
Tabla 37. Análisis financiero de escenario virtual.....	94
Tabla 38. Ficha de registro de datos del proceso de talento humano .....	115
Tabla 39. Ficha de registro de datos del proceso de Educación extracurricular ...	116
Tabla 40. Ficha de registro de datos del proceso de gestión de recursos. ....	117
Tabla 41. Ficha de registro de datos del proceso gestión financiera.....	118
Tabla 42. Ficha de registro de datos del proceso de Matrícula .....	119
Tabla 43. Ficha de registro de datos del proceso de desarrollo académico.....	120
Tabla 44. Ficha de registro de datos del proceso de promotoria.....	121
Tabla 45. Ficha de registro de datos del proceso de coordinación .....	122

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapeo de procesos de la I.E.....	17
Figura 2. Diagrama de Flujo del proceso estratégico de promotoria .....	18
Figura 3. Diagrama de Flujo del proceso estratégico de Coordinación .....	20
Figura 4. Diagrama de flujo del proceso operativo de matrícula .....	22
Figura 5. Diagrama de flujo del proceso operativo de desarrollo académico .....	17
Figura 6. Diagrama de flujo del proceso de soporte, Gestión de talento humano ...	18
Figura 7. Diagrama de flujo del proceso de soporte, Educación Extracurricular .....	19
Figura 8. Diagrama de flujo del proceso de soporte, Gestión de recursos .....	20
Figura 9. Diagrama de flujo del proceso de soporte, Contabilidad y Financiera .....	21
Figura 10. Valoración de proceso por nivel de importancia.....	22
Figura 11. Resultado por dimensiones de la satisfacción del cliente de la I.E. ....	19
Figura 12. Resultado nivel de satisfacción del cliente de la I.E. ....	20
Figura 13. Diagrama de flujo del proceso de planificación de año lectivo .....	27
Figura 14. Diagrama de flujo del proceso de seguimiento y control .....	32
Figura 15. Diagrama de flujo del proceso de matrícula regular .....	39
Figura 16. Diagrama de Flujo de interacción virtual .....	45
Figura 17. Diagrama de flujo del proceso de recaudación de dinero .....	52
Figura 18. Símbolos para el diagrama de Flujo .....	97
Figura 19. Diagrama de Ishikawa de la I.E.....	98
Figura 20. Autorización para el desarrollo del Proyecto .....	106
Figura 21. Autorización para Publicación del proyecto.....	107
Figura 22. Juicio de experto 1 .....	109
Figura 23. Juicio de experto 2 .....	111
Figura 24. Juicio de experto 3 .....	113
Figura 25. Plan de mejora de procesos de la I.E.....	123

## Resumen

La presente investigación buscó elaborar una propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en educación primaria de una Institución Educativa de La Libertad, 2020. El tipo de investigación fue aplicada con diseño de investigación no experimental, transversal y alcance descriptivo. Se tuvo como población a 83 personas, que son clientes de la institución educativa. Se utilizó técnicas de encuesta, entrevista, diagramación y despliegue de función de calidad. Al inicio, se diagnosticó la situación actual donde se identificaron 8 procesos. Posteriormente, se obtuvo que hay un 59% de clientes satisfechos y un 49% de clientes muy satisfechos. Seguidamente se consideró elaborar una propuesta de modelo donde se establecieron las 3 acciones de mejora: elaboración de Manual de Procedimientos, talleres de herramientas tecnológicas y adquisición de equipo tecnológico. Se simuló los escenarios presencial y virtual de la propuesta del modelo y finalmente la evaluación económica se obtuvo un TIR de 56.35% y un VAN de S/ 15,025, %, y TIR de 78.97% y un VAN de S/ 28,979, respectivamente para cada escenario lo representa la viabilidad de la propuesta del modelo.

Palabras clave: Gestión por Procesos, Satisfacción del cliente, Manual de procedimientos



## **Abstract**

The present research sought to elaborate a proposal for a process management model to improve customer satisfaction in primary education in an educational institution in La Libertad, 2020. The type of research was applied with a non-experimental, transversal and descriptive research design. The population consisted of 83 people, who are customers of the educational institution. Survey, interview, diagramming and quality function deployment techniques were used. At the beginning, the current situation was diagnosed where 8 processes were identified. Subsequently, it was found that 59% of customers are satisfied and 49% are very satisfied. The next step was to develop a proposal for a model where 3 improvement actions were established: development of a Procedures Manual, workshops on technological tools and acquisition of technological equipment. The on-site and virtual scenarios of the model proposal were simulated and finally the economic evaluation obtained an IRR of 56.35% and an NPV of S/ 15,025, %, and IRR of 78.95% and an NPV of S/ 28,979, respectively for each scenario, which represents the viability of the model proposal.

**Keywords:** Process Management, Customer Satisfaction, Procedures Manual

## I. INTRODUCCIÓN

La educación de nivel primaria forma parte importante de la vida de gran cantidad de niños en todo el mundo, además de ser prioritarias han venido dando cambios positivos (Saillema, Tamayo y Masabanda, 2020). Sin embargo, hasta el año 2018, alrededor de 258 millones de niños en todo el mundo, no asistían a la escuela primaria o secundaria (UNESCO, 2019).

La enfermedad COVID-19, ha generado graves consecuencias en la educación a nivel mundial, muchos niños se han visto afectados por el cierre de las instituciones educativas, llevando a la mayoría de países a una educación a distancia y virtual (Pachay y Rodríguez, 2021). Hasta abril del 2020, se han cerrado las escuelas en aproximadamente 180 países, lo cual quiere decir que el 85% de los alumnos en todo el mundo han dejado de asistir a ellas (Grupo Banco Mundial, 2020).

A raíz de este suceso una salida que se ha optado para satisfacer el derecho antes mencionado es la educación virtual, pues ciertos estudios como Rizo, (2020) señala que este tipo de educación nos abre una diversidad de posibilidades; no solo para la educación sino para otro tipo de actividades, y contribuye a mejorar la alfabetización y el acceso al derecho universal de la educación.

Sin embargo, no se puede pasar por alto mencionar que el cambio que se ha dado reemplazando la educación presencial por no presencial, impone cierta inquietud en la sociedad y presenta algunas dificultades, ya que a pesar de que estas propuestas de educación a distancia buscan ser una alternativa revolucionaria, la didáctica ejercida por los docentes en la educación virtual parecen causar una desmotivación en los estudiantes, debido a que estos prefieren el estilo presencial antes que el virtual; y si hablamos de los docentes, sus conocimientos puestos en práctica dan mayores resultados cuando un estudiante es un receptor de forma presencial (Ramón, 2020).

En Perú, hasta el 2019 el 94.8% de los niños entre 6 y 11 años, recibía educación primaria (Andina, 2019), no obstante, debido al estado de emergencia dado por el gobierno en el mes de marzo del 2020 a consecuencia de contagios masivos de COVID-19 hasta julio del mismo año, se han cerrado 2000 colegios privados y además de estos hay otros 3000 que han cerrarán a inicios del 2021 (Rpp, 2020).

Como medida para afrontar el cierre de escuelas y continuar con las actividades escolares, se ha optado por la educación no presencial, la cual es una solución en desarrollo, ya que las personas se están adaptando a esta modalidad de enseñanza, donde se utiliza distintos medios como la web, radio y televisión, mientras que en zonas rurales del país se usa materiales impresos, sin embargo, con el pasar del tiempo se verán muy buenos resultados (Gestión, 2020; Hidalgo, 2020). En contraste a esto en nuestro país se han registrado 117 protestas por padres de familia quienes conforman el 90% de padres insatisfechos por la nueva modalidad de enseñanza virtual en colegios privados (Pressperú, 2020).

Además se debe tener en cuenta que en esta nueva modalidad, se han presentado problemas como el cambio frecuente de horarios o el no establecimiento de los mismos, la necesidad de acompañamiento de los padres, que en muchos casos tienen trabajo remoto que realizar, el compartimiento de ambientes físicos y equipos tecnológicos en el hogar y la falta de capacitación de algunos profesores con respecto a la plataforma virtual a usar (El Peruano, 2020), respecto a lo cual, vale agregar que en Lima, por ejemplo, hasta abril del 2020 solo 1200 colegios de las 6700 existentes, contaba con una plataforma habilitada para impartir clases virtuales (Gestión, 2020).

En relación a lo antes mencionado, la I.E de nivel primaria, ubicada en la ciudad de Paiján, es un claro ejemplo de lo que sucede actualmente con las instituciones relacionadas a este sector, puesto que presenta dificultades en cuanto su forma de prestar el servicio al no tener bien orientados sus procesos a la a las nuevas demandas, puesto que esto trae como consecuencia disminución en la satisfacción de sus clientes. ([Ver figura](#))

Debido a todo lo mencionado, en esta investigación, se consideró conveniente elaborar una propuesta de modelo de gestión por procesos con miras a mejorar la satisfacción de los clientes de la I.E de nivel primaria para esta nueva normalidad. Para ello se planteó la siguiente pregunta: ¿Cómo realizar una propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en educación primaria de una Institución Educativa de La Libertad, 2020?

Por consiguiente, la justificación teórica se sustenta con el propósito de generar conocimientos a partir de teóricas existentes sobre la metodología de gestión por procesos. También, incorpóralas a la institución donde se desarrolla dicho estudio demostrando que el uso de las herramientas de gestión mejora el nivel de satisfacción del usuario. Además, su justificación práctica se desarrolla porque existe la necesidad de mejorar la satisfacción de los clientes de la institución educativa de nivel primaria elaborando una estrategia o herramienta de gestión por procesos. Finalmente, se justifica metodológicamente porque se hará uso de información de esta metodología que permitirá proponer mejoras a la problemática existente basándose en una serie de pasos que es el método científico.

El objetivo general que fue plasmado en esta investigación es el siguiente: Elaborar una propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en educación primaria de una Institución Educativa de La Libertad, 2020 También se consideró objetivos específicos para cumplir con la investigación: Realizar un diagnóstico de la gestión por procesos, Determinar el nivel de satisfacción de los clientes, Elaborar la propuesta de un modelo de gestión por proceso, Realizar la evaluación económica de la propuesta de mejora del modelo.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación se detallan antecedentes que fueron usados como base y justificación para alcanzar mayor sustento en la investigación.

Para Chávez y Rodríguez (2020), en su estudio “Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente del área de ventas del consorcio ferretero Cielo Azul S.A.C., 2020”. Este estudio buscó la elaboración de una propuesta de mejora dirigida a la gestión por procesos. El tipo de investigación fue aplicada y el diseño descriptivo, teniendo una población de 45 clientes corporativos. Para lo cual utilizaron las técnicas de encuesta, entrevista, despliegue de la calidad, matriz AMEF y costeo ABC, obteniendo que solo el 6.67% de los clientes se encontraban en un nivel de muy buena satisfacción. Establecieron 4 acciones de mejora: elaboración de Manual de Procedimientos, talleres de manejo de emociones e inteligencia emocional para el personal, aplicación de las 5S y adquisición de equipo tecnológico. También hicieron una evaluación económica donde obtuvieron un TIR de 524.44%, un ROE de 5.27% y un VAN de S/ 630,330.33, lo que significó la viabilidad de su aplicación. El aporte de esta investigación está relacionado al manual de procedimientos donde propusieron indicadores para las mejoras y los cálculos de los indicadores financieros.

Alayo (2018), en su estudio “Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de SJL-2018” busco evaluar la satisfacción de los padres respecto a la calidad de servicio brindado. El tipo de investigación fue aplicada, descriptivo cuantitativo, teniendo una población de 60 padres de familias. Para lo cual utilizaron las técnicas de encuesta, obteniendo como principal resultado que el 50% de los encuestados se encontraban satisfechos con la calidad de servicio que la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de SJL. El aporte de esta investigación está relacionado con el cuestionario, debido a que se empleó el cuestionario servqual, el cual mide la satisfacción y la calidad de servicio.

Espinoza (2018) en su estudio busco evaluar la satisfacción del cliente externo en la Escuela de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel. La investigación fue mixta (cualitativo y cuantitativo) y descriptivo. Las técnicas fueron

la observación, la encuesta y el análisis documental. Los resultados mostraron que el 62% se encuentran de acuerdo en que la institución cuenta con equipos y materiales de apariencia modernas, el cual evidenció que el 58% de los usuarios se encontraban satisfechos con la calidad de atención y respecto a sus dimensiones e encontró a la tangibilidad (62%), fiabilidad (47%), capacidad de respuesta (57%), empatía (62%) y seguridad (54%). El aporte de esta investigación está relacionado con el dimensionamiento del cuestionario Servqual.

Asimismo, en el entorno internacional, Montero y Cantón (2020) elaboraron una investigación "Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México. El tipo de investigación fue cuantitativo, la muestra fue de 358 clientes. Los resultados mostraron que el 59.0% eran estudiantes y el 41.0% eran padres de alumnos en nivel inicial, preescolar, primaria y secundaria. La valoración final por los encuestados arrojó que se encontraban satisfechos con el servicio de las instituciones, siendo en su mayoría varones en ambos grupos. El aporte de esta investigación está relacionado con los valores de satisfacción.

Calvo (2017), el cual tuvo como objetivo establecer estrategias que desde la gestión de los centros educativos pueden realizarse para la correcta implementación del Programa de Innovación Tecnológica para Instituciones de Innovación Educativa. Este estudio se fijó en cómo podría favorecer la tecnología en calidad educativa, mediante la planificación estratégica, talleres y capacitaciones para el personal docente de la institución. Además, se aplicó un cuestionario para la recolección de información a la directora y su plana docente, dichos resultados fueron analizados estadísticamente. También, este cuestionario estuvo elaborado con criterios relacionados a alcances y limitaciones de los recursos y facilidades de la institución, con fin de fortalecer la calidad educativa. Finalmente tuvo como resultado un nivel de satisfacción del cliente del 90%, lo cual se explica por la metodología y herramientas utilizadas; asimismo, en la evaluación económica manifiesta un valor de inversión de 25,000 soles en infraestructura y equipos tecnológicos para el bienestar de los alumnos, obteniendo en un periodo de un año un VAN de 65,025.0 soles y una TIR de 23.8%, favoreciendo la inversión y su recuperación.

Por su parte, Cárdenas y Silva (2014) en su investigación: sistemas de gestión digital para mejorar los procesos académicos en instituciones educativas, tuvieron como objetivo determinar las causas que provocan la disconformidad en los usuarios. Para ello, primero delimitaron la población mediante una muestra que estuvo orientada a dos componentes: padres de familia y personal administrativo, donde se aplicó una encuesta. En el diagnóstico obtuvieron un nivel de satisfacción del cliente del 78%, situación que demandó proponer un modelo de gestión integral, previamente analizando el mapeo de procesos, encontrando que, en el proceso de soporte, se presentaron dificultades. Se plantearon desarrollar indicadores de gestión relacionados con finanzas, con recursos humanos, y con el área de mantenimiento. Para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes; se propuso un modelo de gestión, que involucraba el apoyo del personal de la institución, medir las actividades que desarrollan en el colegio, establecer políticas para mejorar los servicios educativos, demandándolos una inversión total anual de 75000 soles. Los resultados obtenidos fueron favorables, dado que se concluyó que el nivel de satisfacción de los clientes logró un 95% esperado, un VAN de 125000 soles con una TIR del 45%.

Además, se tomó en cuenta el estudio realizado por Pulido, (2014), el cual lleva por título: Diseño de un sistema de gestión por procesos alineado a los estándares de calidad educativa del ministerio de educación para el colegio “Montpellier Internacional”. Este estudio se orientó a una educación de calidad por parte las instituciones públicas y privadas enfocadas en la educación básica y media, además se trabaja por capítulos iniciando por la parte estratégica hasta la mejora continua. En relación a la metodología que se sigue, se utilizan las herramientas de gestión como: diagramas de flujo, mapeo de procesos e indicadores, y se modela un manual de procedimientos para concretar dicho estudio. Esta herramienta servirá de aporte a nuestra investigación, ya que, se tomará como modelo para elaborar nuestro manual de procedimientos para nuestra institución.

Así mismo, Lucena y Maria (2018) en su artículo “Gestión de la calidad con foco en el servicio al cliente: Efectuado en la ciudad de Mauriti-CE” – Brasil, tu como objetivo principal de evaluar el grado de satisfacción del cliente con el servicio ofrecido por el comercio en la ciudad de Mauriti-CE. Para saber el grado de satisfacción del

cliente aplicaron una encuesta con 12 preguntas. Determino que el servicio es capaz de alterar todo el proceso, aportando una mayor cantidad de ventas, cuando se agrega más valor al servicio y que ofrecer un buen servicio al cliente es un uso importante en la gestión de procesos. El aporte de esta investigación a nuestro trabajo está relacionado en que para las mejoras que se desea realizar en una empresa, es preciso conocer el nivel de satisfacción de los clientes para así encontrar que se necesita mejorar el servicio al cliente.

Finalmente, la investigación de Gutiérrez (2016) titulada “La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato” – Ecuador, de tipo descriptivo, determinó que la gestión por procesos incide en la satisfacción de sus clientes. Para desarrollar la investigación hizo uso del mapa de procesos y el modelo Servqual. Llegó a concluir que la gestión por proceso es un requerimiento primordial que permitirá mejorar el servicio prestado y en consecuencia una mejor satisfacción. El aporte de esta investigación a nuestro trabajo es, la propuesta de mejora con un manual de procesos dirigido a elevar la satisfacción del cliente.

Para el desarrollo de la investigación se describen y desglosan los términos relacionados a las variables con el propósito de sustentar este estudio.

La gestión por procesos es la manera de gestionar una organización tomando como base sus procesos, ya que la misma divide el trabajo equitativamente entre cada colaborador; además de esto, designa a un responsable para los procesos claves, logrando agregar valor para los clientes y ayuda a determinar los procesos que necesitan mejorarse para alcanzar los objetivos planteados (León, Rivera, y Nariño, 2019, p.330), es considerado como un proceso que abarca las etapas de ciclo de gestión, es decir, la planificación, realización, control y mejora de la organización, por medio de los requisitos solicitados por los clientes (Font y otros, 2014, p. 258), tiene por objetivo ampliar los resultados de la institución mediante obtención de mayores niveles de satisfacción de sus clientes, agrega actividades adicionales al servicio, a su vez mejora la calidad y el valor percibido por los usuarios, agrega actividades adicionales al servicio (Cendales, 2014). Así mismo esta metodología presenta mucho beneficio para las organizaciones; ya que estas se fijan en que sus procesos estén enlazados de forma correcta para lograr el objetivo propuesto



(Arbeláez y Mendoza, 2017, p. 155). Es tomada en cuenta para facilitar de un modo realista y simple la organización y administración de la misma (Gómez, Lio y Lorenzo, 2019, p. 55). Cabe decir que (Zambrano y otros, 2017, p. 35) la gestión por procesos es gestionar toda la organización basándose en sus procesos, siendo definidos como secuencia de actividades enfocadas en generar un valor agregado sobre una entrada para lograr un resultado, y una salida que satisfaga las necesidades de los clientes (Zambrano y otros, 2017, p. 42) y respecto a esto, vale agregar también que esta metodología es un punto fundamental para la mejora de los procesos, debido a la forma de gestionarlos eficazmente, ya sea en una empresa de manufactura o de servicio, y que brinda información útil para identificar aquellos procesos que deben de ser mejorados. (Cabrera y otros, 2015, p. 6).

En relación a lo anterior, (Zambrano y otros, 2017, p. 45) señalan que se analizan varias metodologías referentes a la gestión por procesos, para el análisis y la mejora de procesos. Dichas propuestas son desarrolladas por diferentes autores con el fin de valorar la factibilidad en la aplicación de las mismas en condiciones reales de objeto de estudio. Para nuestra investigación se tomará el modelo de Valls y Vigil; por lo tanto, se extraerá y agruparán las etapas claves para analizar la gestión por procesos de una empresa, se tomará en cuenta la identificación y secuencia de los procesos, descripción de los mismos, seguimiento y medición, y mejora de los procesos (Zambrano y otros, 2017, p. 55).siguiendo con lo antes mencionado, según la norma ISO 9001, se fija en satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando el continuo éxito de una empresa.

Para la satisfacción del cliente se diagnosticará la gestión por procesos en la empresa, apoyándonos en lo que menciona Medina et al. (2019, p. 336) que indican que las pautas de la Gestión por Procesos, se basa en desarrollar la misión de la empresa, mediante la satisfacción de sus consumidores, proveedores, accionistas, empleados, sociedad. Que al implementar la gestión por procesos aporta beneficios tales como la mejora de la comunicación en la institución, identificar entradas, salidas y actividades con claridad, entender el flujo de actividades, hasta que el producto o servicio llegue al cliente, optimizando las decisiones relacionadas con el seguimiento de los procesos y mejorando la gestión individual en la satisfacción del cliente o usuario (Bakotic y Krnic, 2017, p. 1047).

Para identificar cabalmente las entradas y salidas en los procesos se usa el diagrama SIPOC (proveedores, insumos, procesos, salidas y clientes) que es una herramienta útil para identificar los elementos relacionados en el desarrollo de una actividad, para ayudar a entender las entradas y salidas, y así definir sus demarcaciones (Pranesh, Rajan y Bantha, 2013, p.3). Asimismo, Fleaca, E., Fleaca B. y Maiduc S. (2018, pp. 7-8) expresa que mediante el diagrama SIPOC se conocerá las interrelaciones y sucesiones, también se podrá saber el alcance del trabajo integrado haciendo más sencillo el análisis al detalle de variaciones y métricas.

Otra de las herramientas de la metodología mencionada, es el mapeo de procesos, el cual permite orientar y redefinir los principales elementos de un proceso para normalizarlos en relación a lo requerido por el cliente. Además, permite observar la interacción de los elementos entrantes y de salida para mejorar su diseño, en cuánto a los aspectos más importantes con el objetivo de establecer estrategias para solucionar necesidades de los clientes (León y otros, 2019, p. 332)

Se toma en consideración como herramienta de la gestión por procesos a la matriz SIPOC, la cual ayuda a acotar los límites del proceso para lo cual se toma en cuenta a los proveedores, insumos, procesos, salidas y clientes. Asimismo, es considerado un mapa de gestión de nivel alto, que permite determinar el alcance del proceso y se diferencia de otros por sus actividades conectadas (Puente, Edwards y Delpiano, 2014, p. 194).

Entonces que los key Performance indicator deben estar relacionados con los objetivos de manera subjetiva ya que los objetivos plasmados son mediables o deben de tener esa característica y por ende se derivan de ellos para dar seguimiento y la vez cumplimientos de ciertas expectativas organizacionales. (Zapata y Castro, 2016, p. 3).

Tomando en cuenta la satisfacción del cliente, se entiende, como al grado de conformidad o superación respecto a los efectos esperados por el cliente (Quispe y Ayaviri, 2016 p. 171), es lo que siente un consumidor después de haberlo utilizado un servicio o producto en particular (Zouari G, Abdelhedi M, 2018), de igual manera es el desempeño percibido sobre el valor de un producto o servicio (Chopra, 2014,

p. 240), de acuerdo a esto, mantener un alto nivel de satisfacción al cliente presenta diversos beneficios a la organización, como la lealtad de los clientes, la recomendación de los productos o servicios a otras personas y el hecho de que el cliente abandone a la competencia (Morillo y Marcano, 2010, p. 601). Para ello, un factor clave de la satisfacción del cliente, es el rendimiento percibido, respecto a esto, vale mencionar que el nivel de satisfacción es igual a la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas (Peralta, 2006, p. 199). Se menciona que la satisfacción de los estudiantes está fuertemente enlazada con la atención de los docentes durante sus estudios (Kandiko, Matos, 2021)

En cuanto al rendimiento percibido, se define como el valor que el cliente piensa que adquirió al obtener algún producto o servicio (Morillo y Marcano, 2010, pág.598), por lo tanto, no se determina desde la opinión de la empresa, sino la del cliente, ya que este evalúa los beneficios que ha obtenido con aquello que adquirió (Dalongaro, 2014, p. 37). Así también en la satisfacción al cliente, es la expectativa, la cual se relaciona a la evaluación subjetiva que un cliente realiza cuando va a adquirir algún producto o servicio, es decir, es la esperanza que los clientes tienen en cuanto a las características de algo que van a adquirir (Morillo y Marcano, 2010, p. 597). Es importante mencionar que este factor es influenciado por temas como las promesas que realiza una organización acerca de sus productos o servicios, las experiencias de los clientes al haber adquirido algo similar, las opiniones de sus conocidos y las promesas de los competidores (Peralta 2006, p. 203).

Aparte de lo mencionado, también se toma en cuenta los niveles de satisfacción, los cuales pueden ser insatisfacción, cuando los beneficios percibidos son menores a las expectativas, satisfacción, cuando los beneficios percibidos y las expectativas que tenía el cliente son similares, y complacencia es cuando los beneficios entregados por la empresa a través del producto o servicio ofrecido, sobrepasa a las expectativas que tenía el cliente (Kloter y otros, 2008, p. 14).

Por otra parte, uno de los métodos existentes para la medición de la satisfacción de los clientes es: Servqual, donde se identifica lo que el cliente que percibe, a esta diferencia se le llama brecha (Mora, 2011, P. 50), este método está dividido en 5

dimensiones (Nguyen y otros, 2015, p. 74). La primera es decir, la fiabilidad, se refiere a la habilidad de entregar un servicio en el tiempo que se ha ofreciendo y de manera precisa (Sultana y otros, 2016, pág. 99), la segunda dimensión confianza, se entiende como el nivel de conocimiento que poseen los colaboradores acerca del producto o servicio ofrecido y la cortesía mostrada por los mismos (Tariq y otros, 2016, p. 2), dimensión tangibles, que se relacionan a la apariencia de las instalaciones, materiales, equipos y personal (Jan, 2018, p. 44), además se utiliza la dimensión de empatía, que trata del nivel de atención personalizada y preocupación hacia los clientes por parte de los colaboradores; y finalmente, se tiene en cuenta a la capacidad de respuesta, la cual se relaciona a la disposición de los empleados por brindar un servicio rápido (Zeithaml y otros, 1992, p. 29).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

El tipo de investigación que se utilizó es aplicada, ya que se usó como base conocimiento existente para resolver un problema particular (CONCYTEC, 2018).

**Diseño de investigación:** El diseño de esta investigación fue no experimental, ya que se efectuó sin manipular intencionalmente la variable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152). Por otro lado, cabe resaltar que este diseño es transaccional o transversal, debido a que recoge información en un solo tiempo, y su objetivo es explicar las variables y estudiar su interacción y efecto en un tiempo establecido (Hernández, *et al*, 2014, p. 154). Al mismo tiempo, esta investigación fue de alcance descriptivo, ya que se basó en explicar acontecimientos, entornos, situaciones y sucesos donde especifican de cómo estos se expresan y procura cuantificar o recolectar información con respecto a las concepciones de las variables, no teniendo como propósito expresar cómo se vinculan (Hernández, *et al*, 2014, p. 155).

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Una de las variables utilizadas en esta investigación, es la gestión por procesos, la cual se relaciona a la manera de gestionar una organización tomando como base sus procesos (León, Rivera, Nariño, y Rodríguez, 2019).

Asimismo, se utiliza la variable satisfacción del cliente, la cual es el desempeño percibido sobre el valor de un producto o servicio, tomando en cuenta la expectativa que se tenía acerca del mismo (Kotler, y otros, 2013 p. 14).

En cuanto a la matriz de operacionalización, esta puede ser revisada en el ([Tabla 23](#)).

### **3.3. Población muestra, muestreo, unidad de análisis:**

**Población:** Según Hernández, *et al*, (2014, p.174), la población “se considera al total de la unidad de análisis de una investigación y del cual se extrae una muestra para segmentar el estudio y en ocasiones cuando la población es pequeña se puede tomar como muestra al total de personas de la población”.

En este sentido en la presente investigación la población, constó de los 8 procesos que están presentes en la IEP de nivel primaria en Paiján.

**Muestra:** Para Hernández, *et al*, (2014, p.174), la muestra representa un parte de la población, el cual tienen una característica en común. Asimismo, puede ser un grupo pequeño que es considerado como muestra censal.

En este sentido la muestra estuvo basado por el total de procesos. Es decir; 8 procesos de la institución educativa de nivel primaria en Paiján, que integran la población por ser un grupo pequeño y de fácil alcance para el investigador. Tomados de manera no probabilística a criterio del investigador por ser una cantidad pequeña, dichos empleados se encuentran distribuidas en las diferentes áreas de la institución.

**Muestreo:** El muestreo es el procedimiento utilizado para estudiar alguna característica de la muestra de una población. Hay dos tipos muestreo probabilístico y no probabilístico, y cuanto a las técnicas de muestreo probabilístico existen el aleatorio, sistemático, estratificado, entre otros. Y entre las técnicas del muestreo no probabilístico existen el muestreo por conveniencia, por cuotas, bola de nieve y censal (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

El tipo de muestreo empleado en el presente trabajo fue no probabilístico y también censal; ya que, se fijó que los procesos elegidos en la población formarían parte de la muestra.

**Unidad de análisis:** Se consideró como unidad de análisis a un proceso, que es el objeto principal de estudio en la investigación en la I.E. de nivel Primaria en Paiján.

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

En esta investigación se utilizaron las técnicas e instrumentos que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 1. Técnicas e instrumentos

Fase de estudio	Fuentes de información/ informantes	Técnicas	Instrumentos	Resultados esperados
Realizar un diagnóstico de gestión por procesos	coordinadora de la institución educativa	Entrevista	Ficha de registro de datos, Matriz SIPOC, Mapeo de procesos, diagrama de flujo	Conocer la situación actual de los procesos de la institución educativa y la manera en la cual están organizados, para la selección de procesos críticos
Determinar el nivel actual de satisfacción de los clientes de la institución educativa	Clientes	Encuesta	Cuestionario	Conocer la satisfacción actual del servicio prestado
Elaborar un modelo de gestión por procesos.	Autores	Diagramación  Tabulación	Diagrama de flujo, Ficha de procesos, Ficha de indicadores, manual de procedimientos.	Propuesta de modelo de gestión por procesos de acuerdo a procesos seleccionados
Realizar la evaluación económica de la propuesta de mejora del modelo	Autores	Análisis documental y económico	VAN  TIR	Obtener el valor económico de la aplicación del modelo en dos escenarios. Presencial y Virtual

Fuente: Elaboración Propia

### 3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del presente informe se inició con las solicitudes de autorización dirigidas a la institución educativa, se firmaron y sellaron después de su conformidad ([Anexo D.1](#), [Anexo D.2](#)).

Para el logro del primer objetivo se aplicó la gestión por procesos. Se realizó la recolección de información, mediante la ficha de registro de datos ([Anexo C.3](#)) y aplicación de entrevista ([Anexo C.4](#)) a la coordinadora del nivel primaria para obtener e identificar los procesos con los que cuenta la institución educativa, por otro lado se realizó la matriz SIPOC ([Tabla 25](#)), para ver las caracterizaciones de cada proceso. Lo cual permitió hacer una codificación ([Tabla 24](#)) de los procesos para posteriormente elaborar el mapeo de procesos ([Figura 1](#)) y conocer el número de macro - procesos y actividades que se efectúan ([Tabla 3](#)). Así mismo para conocer con exactitud las interrelaciones de cada proceso, se elaboró diagramas de flujo lo cual fue detallado en un portafolio de procesos, para saber cuáles son los procesos más críticos y con mayor importancia se realizó una entrevista, seguidamente se determinaron los problemas con los que cuenta los procesos obtenidos con nivel alto y medio. Posteriormente se evaluaron los procesos por medio de criterios. Para determinar los procesos a mejorar ([Tabla 7](#)).

Para el segundo objetivo se determinó el nivel de satisfacción actual del cliente aplicándose el cuestionario SERVQUAL ([Anexo C.2](#)), este fue enviado a través del enlace que se compartió por vía de la aplicación whatsapp, el cuestionario fue aplicado a los 83 padres de familia que son clientes de la institución educativa, y consistió en una serie de preguntas estructuradas con respecto a 5 dimensiones, lo cual nos dio el nivel de satisfacción del cliente.

Es así que, en el tercer objetivo se desarrolló la propuesta de mejora continua de acuerdo a los procesos seleccionados donde se generaron fichas técnicas de procesos, de indicadores con sus respectivos diagramas de flujo. En relación a lo anterior se elaboró el manual de procedimientos que contribuye y apoya a la mejora continua con la finalidad de que tenga una estandarización de los procesos.

Finalmente, se efectuó el análisis económico de la propuesta considerando el monto a invertir descrito en el plan de mejora. Para lo cual se utilizaron los



indicadores VAN y TIR. Además, se consideraron 2 escenarios para la evaluación los cuales fueron condición normal ([presencial](#)) y pandemia ([virtual](#)).

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

A nivel descriptivo, facilitó la perspectiva necesaria para recolectar, clasificar y simplificar los datos. Además, estos fueron desarrollados en tablas de resultados con la finalidad de realizar un análisis de acuerdo a sus valores.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se compromete a respetar la validez y confiabilidad de la información obtenida; y en los instrumentos solo se usó la data brindada y facilitada por la institución con el propósito de ser usado en la presente investigación. Para que esta se respalde a si misma con base en los principios de la ética.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Objetivo específico: Realizar un diagnóstico de gestión por procesos:

Para el diagnóstico de gestión por procesos fue necesario realizar una ficha de registros de datos y entrevista a la coordinadora del nivel primaria, con la finalidad de recolectar información de los procesos existentes. Y así mismo para más detalle se realizó la matriz SIPOC, Lo cual se pudo obtener una serie de Procesos y actividades permitiendo conocer profundamente los procesos internos que se cumplen diariamente dentro de la I.E.

Posteriormente, se puede mostrar una tabla con las áreas y macro - procesos que presenta la institución:

Tabla 1. Identificación de Macro - Proceso en Áreas de la I.E.

N°	ÁREA INSTITUCIONAL	MACRO PROCESO
1	Planificación y control	Promotoría
		Coordinación
2	Administrativa y operativa	Matrícula
		Desarrollo Académico
		Gestión de talento humano
		Gestión de bienestar
		Gestión de recursos
		Gestión financiera

Fuente: Elaboración propia

Se ha identificado que la institución educativa tiene dos áreas de las cuales, en el área de planificación y control cuenta con dos macro procesos, promotoria y coordinación así mismo en el departamento administrativo y operativo gestionan el proceso de Matrícula, Desarrollo académico, Gestión de talento humano, gestión de bienestar, gestión de recursos y financiera.

Así mismo, se identificaron los procesos que conforman dichos macro procesos ubicándolos en la siguiente tabla.

Tabla 2. Identificación de procesos en los Macro – procesos de la I.E.

N°	MACRO PROCESOS	N°	PROCESOS
1	Promotoría	1	Asignación de docentes
2	Coordinación	1	planificación de año lectivo
		2	seguimiento y control
		3	Remuneración
		4	pagos por servicios
		5	Gestión de Certificados de estudios
3	Matrícula	1	matrícula regular
		2	matrícula excepcional
4	Desarrollo Académico	1	desarrollo de planificación
		2	evaluación de aprendizajes
		3	Interacción virtual
5	Gestión de talento humano	1	contratación
		2	Retención del talento humano
6	Educación extracurricular	1	Formación de talleres extracurriculares
7	Gestión de Recursos Físicos y tecnológicos	1	mantenimiento
8	Contabilidad y Finanzas	1	contabilidad
		2	Recaudación de dinero

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, para la elaboración del mapeo de proceso de la institución educativa fue necesario realizar una codificación ([Tabla 24](#)) de todos los Macro – Procesos y actividades, como se muestra en la siguiente figura:

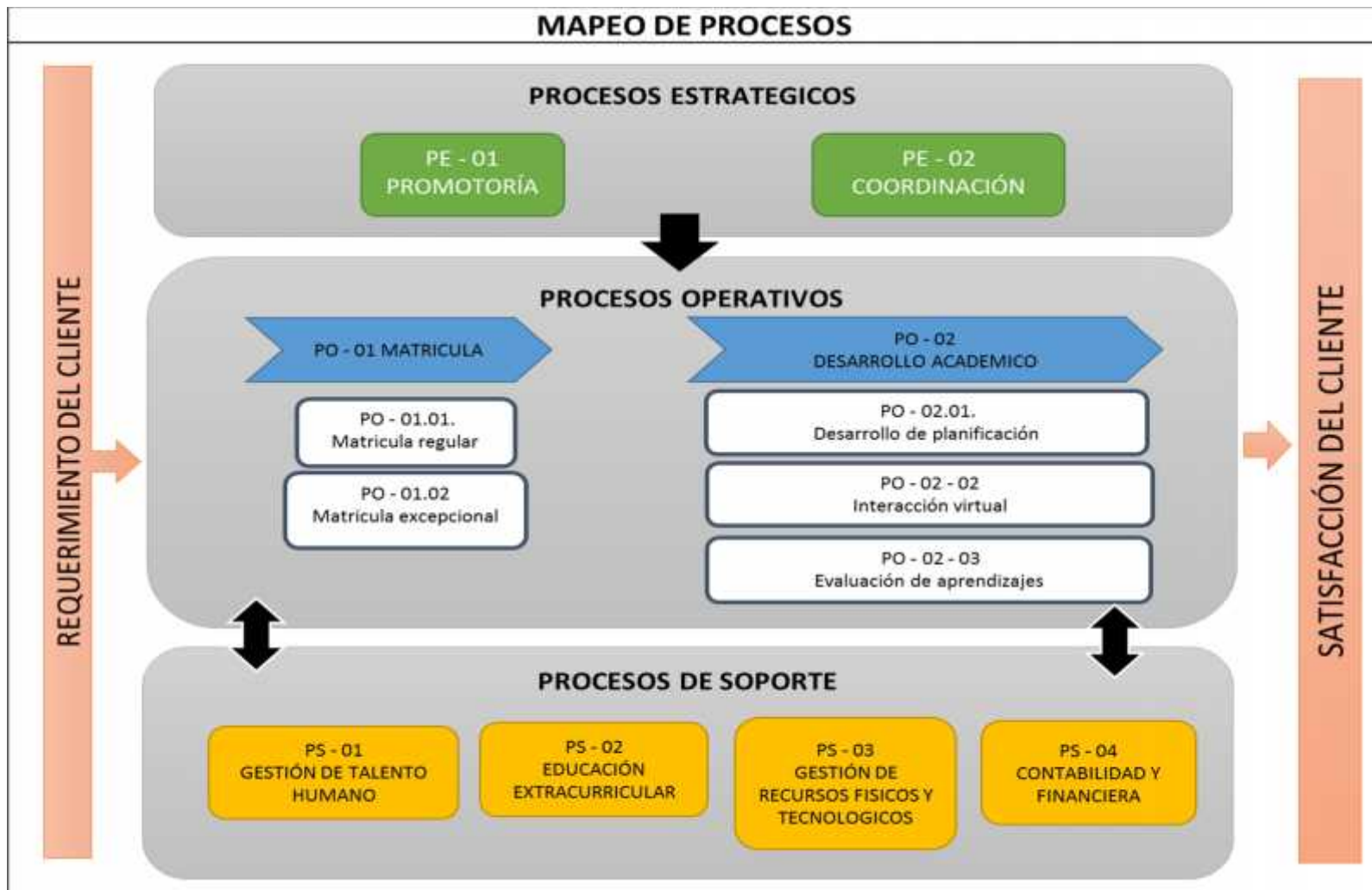


Figura 1. Mapeo de procesos de la I.E.

Fuente: Elaboración propia

Después de todo, se pudo identificar que hay un total de 8 Macro procesos, 17 Procesos y 38 actividades, como se puede estimar en la Tabla N° 3, en el proceso de soporte se nota una mayor cantidad de procesos y actividades que se desarrollan en el área administrativa y operativa.

Tabla 3. Número de procesos actuales

TIPO DE PROCESO	MACRO - PROCESO	PROCESOS	ACTIVIDADES
Procesos estratégicos	2	6	13
Procesos Operativos	2	5	10
Procesos de Soporte	4	6	15
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>38</b>

Fuente. Elaboración propia

Para más conocimiento de las interrelaciones de cada proceso, se realizó diagramas de flujo lo cual es detallado en un portafolio de procesos que se presenta en lo siguiente:

## PORTAFOLIO DE PROCESOS ACTUALES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:

### Procesos estratégicos (PE):

Tabla 4. Resumen de procesos estratégicos

Tipo de proceso	Código	Macro - Proceso	Código	Nombre del proceso
Procesos estratégicos	PE - 01	PROMOTORÍA	PE-01.01	Asignación de docentes
	PE - 02	COORDINACIÓN	PE-02.01	planificación de año lectivo
			PE-02.02	seguimiento y control
			PE-02.03	Remuneración
			PE-02.04	Pagos de servicios básicos
			PE-02.05	Gestión de certificados de estudios

Fuente: Elaboración propia

### PE-01 PROMOTORIA

**PE-01.01. Asignación de docentes:** Es el proceso estratégico que tiene como objetivo de administrar el nivel primario.

Responsable: Promotor del nivel primaria

Actividades:

1. Administrar el talento humano asignando los docentes a cada grado

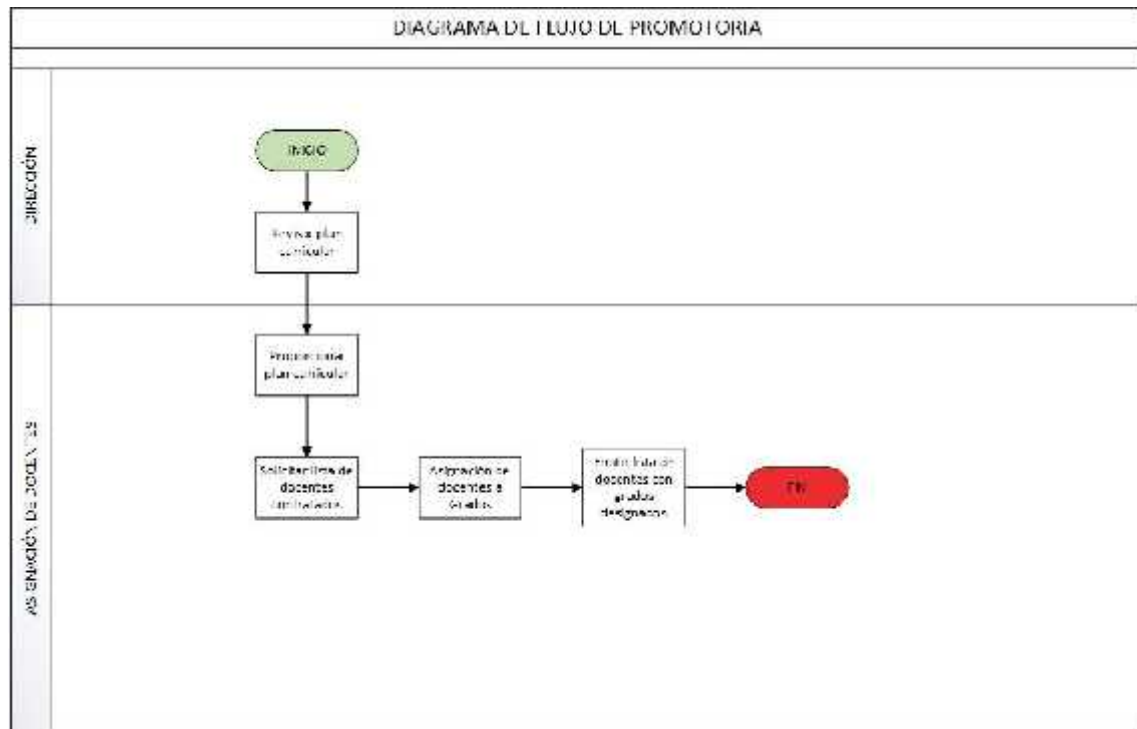


Figura 2. Diagrama de Flujo del proceso estratégico de promotoria

Fuente: Elaboración propia

## PE- 02 COORDINACIÓN

**PE-02.01. Planificación de año lectivo:** Es el proceso que tiene el objetivo de generar el plan a desarrollar para el año ingresante dentro de la institución educativa.

Responsable: Coordinadora del nivel primaria

Actividades:

1. Planificar horarios de enseñanza.
2. Establecer comisiones por actividades escolares
3. Establecer reglamento interno
4. Realizar lista de cordones asignados
5. Establecer fechas cívicas

6. Establecer modalidad de evaluaciones

**PE-02.02. Seguimiento y control:** Es el proceso que tiene la finalidad de supervisar el adeudo del desarrollo de la planificación del año lectivo.

Responsable: Coordinadora del nivel primaria

Actividades:

1. Seguimiento de planificación
2. Control de planificación

**PE-02.03. Remuneración:** Es el proceso en donde se distribuye el dinero a los docentes de enseñanza brindada dentro de la institución educativa

Responsable: Coordinadora del nivel primario

Actividades:

1. Pagar a docentes por horas trabajadas

**PE-02.04. Pagos de servicios básicos:** Es el proceso donde se efectúan los pagos por los servicios de internet, energía eléctrica y agua, esenciales en toda la institución educativa.

Responsable: Coordinadora del nivel primaria

Actividades:

1. Pagar recibos de servicios básicos en agencias de servicios

**PE-02.05. Gestión de certificados de estudio:** En este proceso se desarrolla el trámite de los certificados de estudio tanto para alumnos que culminaron el nivel primario y para alumnos que desean su traslado.

Responsable: Coordinadora del nivel primaria

Actividades:

1. Dirigir documentos con datos y calificaciones del alumno
2. Firmar y sellar documentos

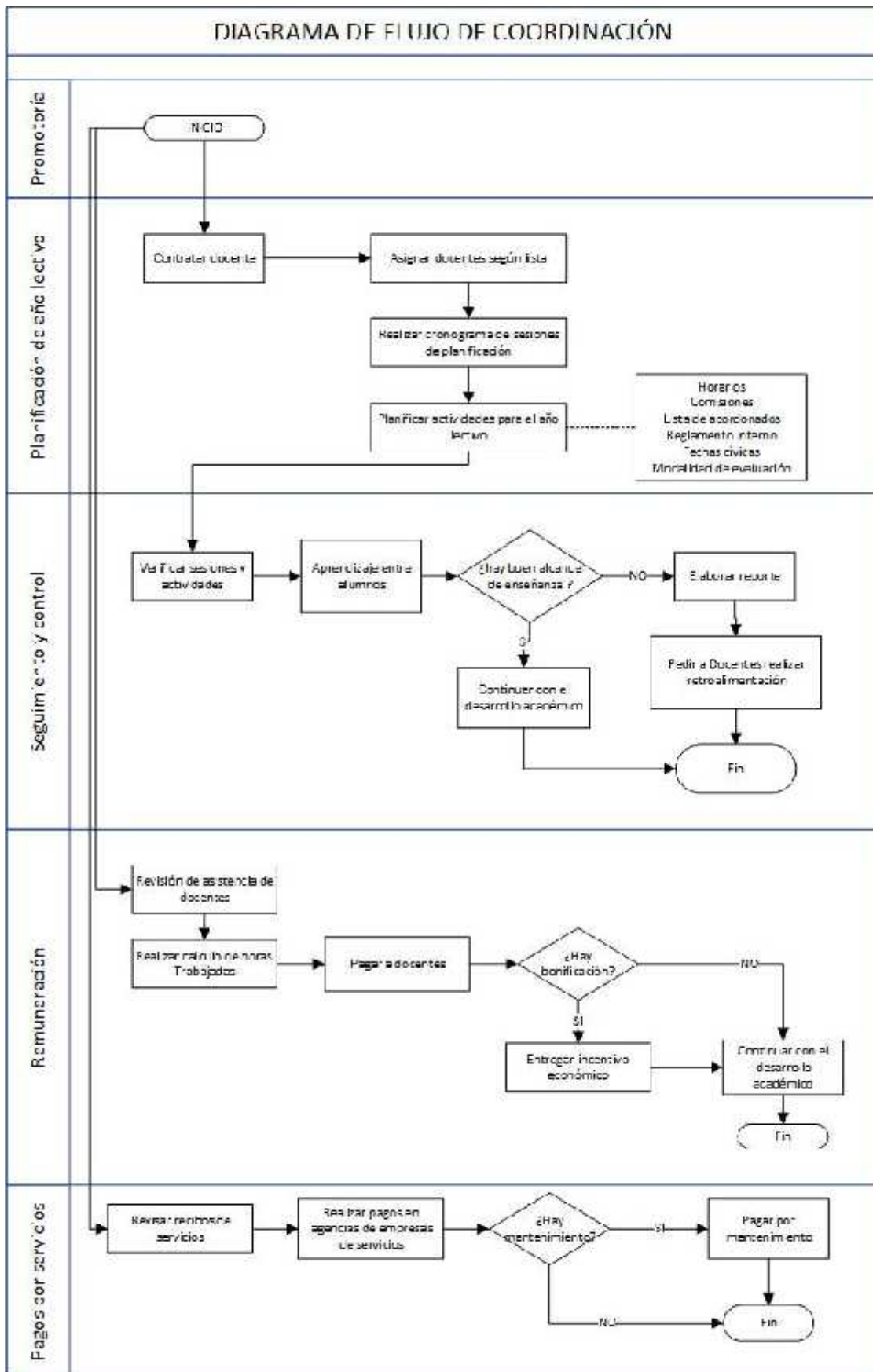


Figura 3. Diagrama de Flujo del proceso estratégico de Coordinación

Fuente: Elaboración propia



## Procesos operativos (PO):

Tabla 5. Resumen de procesos operativos

Tipo de proceso	Código	Macro - Proceso	Código	Nombre del proceso
Procesos operativos	PO - 01	MATRICULA	PO-01.01	Matrícula regular
			PO-01.02	Matrícula excepcional
	PO - 02	DESARROLLO ACADÉMICO	PO-02.01	Desarrollo de planificación
			PO-02.02	Interacción virtual
			PO-02.03	Evaluación de aprendizajes

Fuente: Elaboración propia

### PO-01. MATRICULA

**PO-01.01. Matrícula Regular:** Es el proceso que se encarga de matricular a los alumnos que desean continuar en la I.E.

Responsable: Coordinadora del nivel primaria

Actividades:

1. Ratificar matriculas
2. Realizar nuevas matriculas

**PO-01.02. Matrícula excepcional:** Es el proceso que se encarga de realizar ingresos de nuevos alumnos con una serie de documentos.

Responsable: Coordinadora del nivel primaria

Actividades:

1. Recepcionar documento
2. Ingresar datos en el registro general

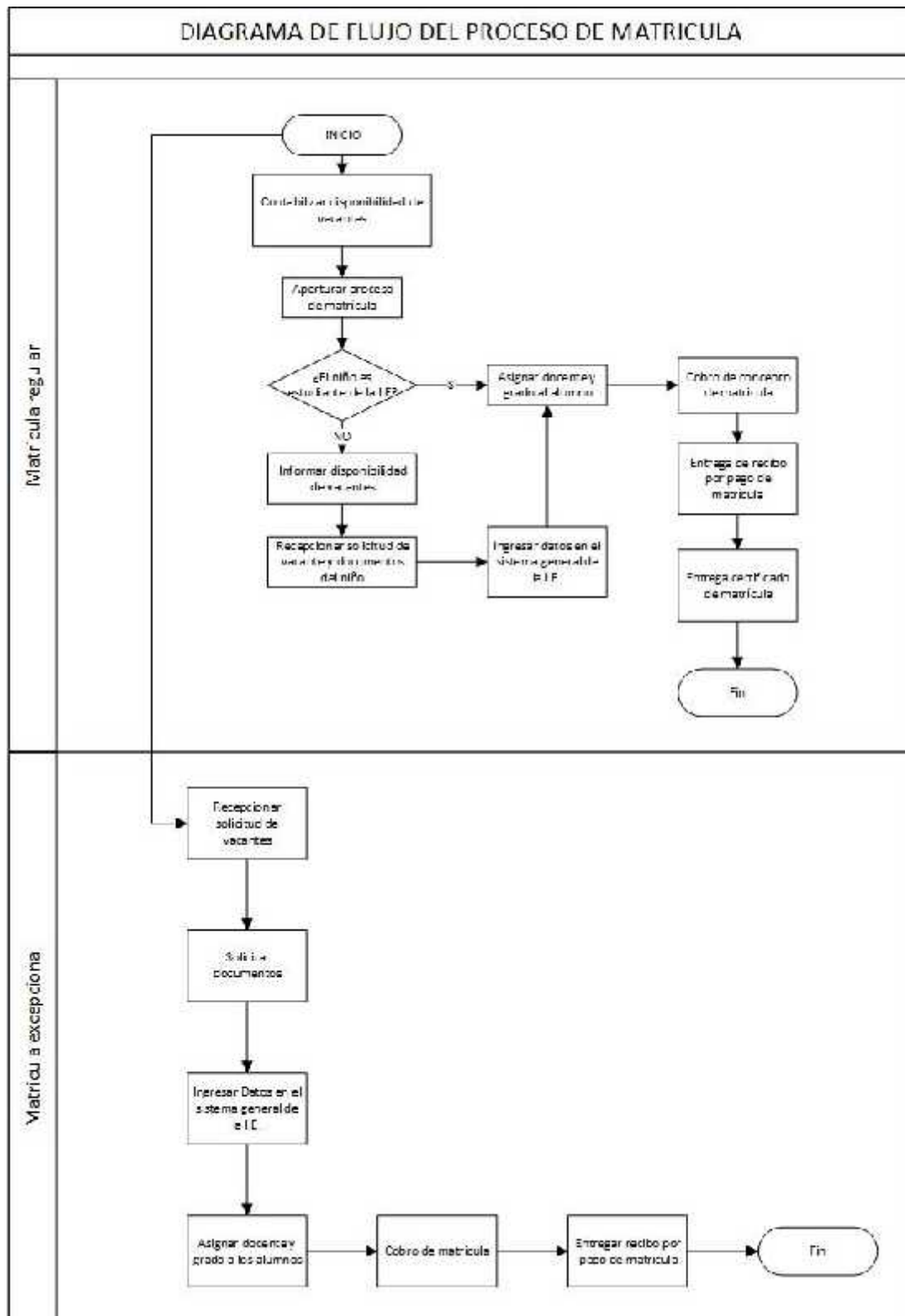


Figura 4. Diagrama de flujo del proceso operativo de matrícula

Fuente: Elaboración propia

## **PO-02 DESARROLLO ACADÉMICO**

**PO-02-01. Desarrollo de planificación:** Es el proceso que se encarga de cumplir con la planificación del año lectivo establecido en coordinación.

Responsable: Docentes del nivel primario de la I.E.

Actividades:

1. Ejecutar la planificación del año lectivo

**PO-02.02. Interacción virtual:** Es el proceso donde los docentes brindan clases y dejan tareas mediante aplicaciones virtuales.

Responsable: Docentes del nivel primario de la I.E.

Actividades:

1. Utilización de aplicaciones y de plataforma digital
2. Emisión de clases virtuales

**PO-02.03. Evaluación de aprendizajes:** Es el proceso que tiene como objetivos de evaluar a los alumnos para generar sus calificaciones.

Responsable: Docentes del nivel primario de la I.E.

Actividades:

1. Registro de asistencia de alumnos
2. Llenar calificaciones por bimestre
3. Emitir libreta de notas por bimestre

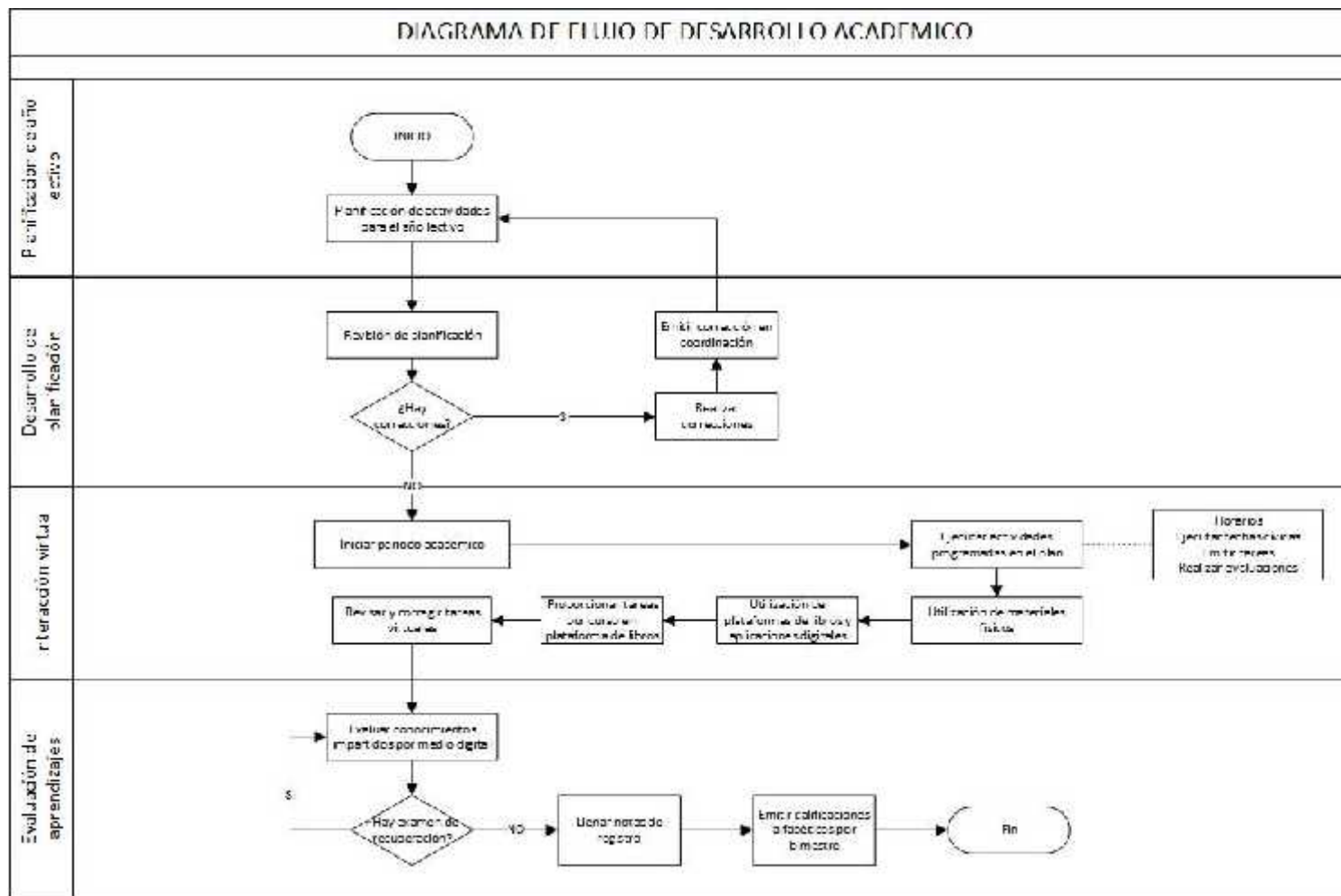


Figura 5. Diagrama de flujo del proceso operativo de desarrollo académico

Fuente: Elaboración propia

## PROCESOS DE SOPORTE (PS):

Tabla 6. Resumen de procesos de soporte

Tipo de proceso	Código	Macro - Proceso	Código	Nombre del proceso
Procesos de soporte	PS - 01	Gestión de talento humano	PS-01.01	contratación de docentes
			PS-01.02	Retención del Talento Humano
	PS - 02	Educación extracurricular	PS-02.01	Formación de talleres extracurriculares(Danza, Oratoria)
	PS - 03	Gestión de recursos físicos y tecnológicos	PS-03.01	Mantenimiento
	PS - 04	Contabilidad y finanzas	PS-04.01	Contabilidad
			PS-04.02	Recaudación de dinero

Fuente: Elaboración propia

### PS-01 GESTION DE TALENTO HUMANO

**PS-01.01. Contratación de docentes:** Es el proceso que convoca a docentes con la finalidad de mejorar las expectativas de la I.E.

Responsable: coordinadora del nivel primario

Actividades:

1. Entrevistar a postulantes
2. Entrevistar a recomendados

**PS-01.02. Retención del talento humano:** Es el proceso que se encarga de mantener a los docentes en la I.E.

Responsable: Coordinadora del nivel primario

Actividades:

1. Proponer la continuidad de labores
2. Renovar contratos para siguiente año

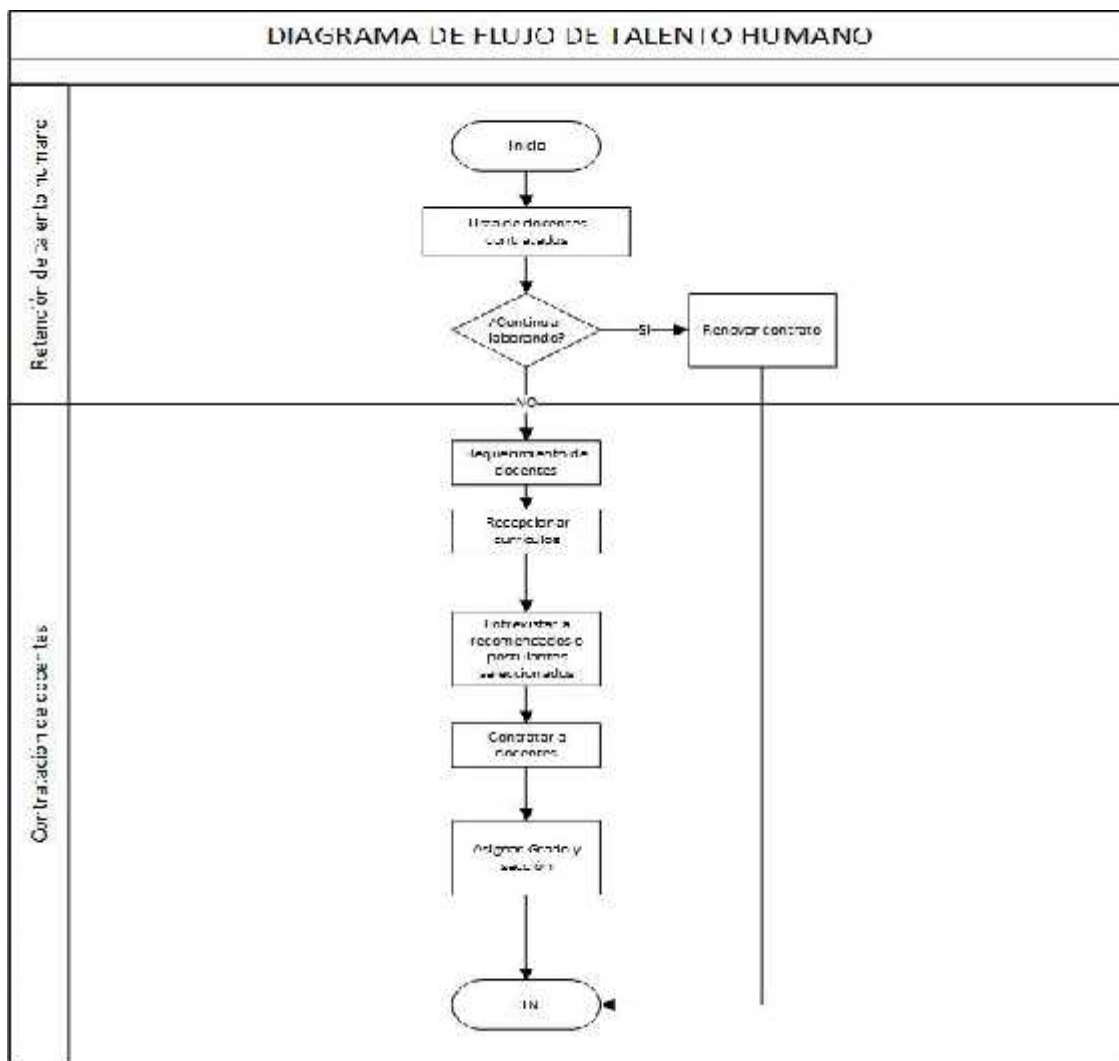


Figura 6. Diagrama de flujo del proceso de soporte, Gestión de talento humano

Fuente: Elaboración propia

## PS-02. EDUCACIÓN EXTRACURRICULAR

**PS-02.01. Formación de talleres extracurriculares (Danza, Oratoria):** Este proceso tiene como objetivo de ayudar a los alumnos a sentirse satisfechos con el servicio que brinda la I.E.

Responsable: Docente del nivel de primaria de la I.E.

Actividades:

1. Promocionar talleres en proceso de matrícula
2. Hacer la relación de alumnos según el taller que elijan
3. Ejecutar directivas o resoluciones ministeriales

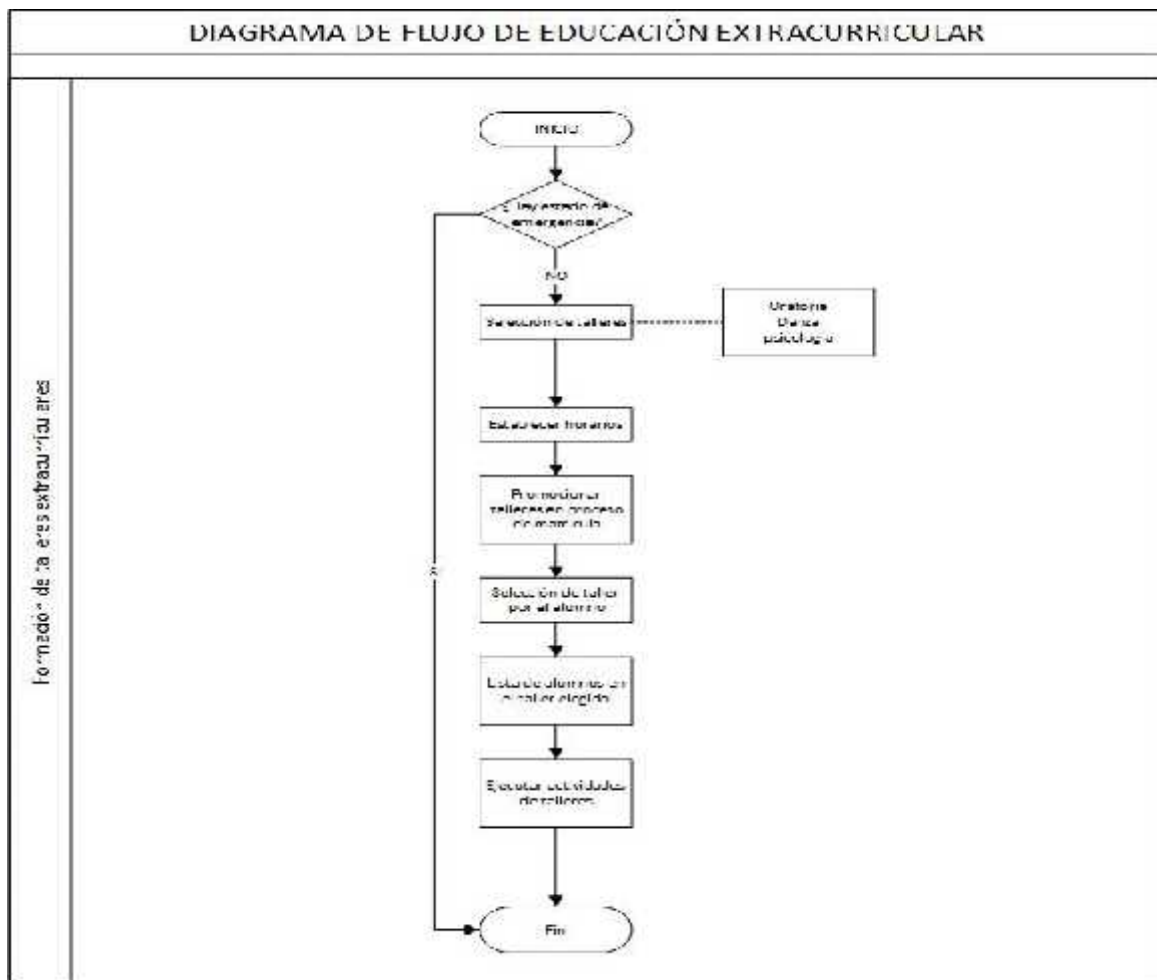


Figura 7. Diagrama de flujo del proceso de soporte, Educación Extracurricular

Fuente: Elaboración propia

### PS-03. GESTION DE RECURSOS FISICOS Y TECNOLOGICOS

**PS-03.01. Mantenimiento:** este proceso se encarga de mantener las áreas físicas en buenas condiciones

Responsable: Persona encargada de mantenimiento de la I.E.

Actividades:

1. Realizar pintado de aulas e inmobiliario
2. Realizar pintado y restauraciones

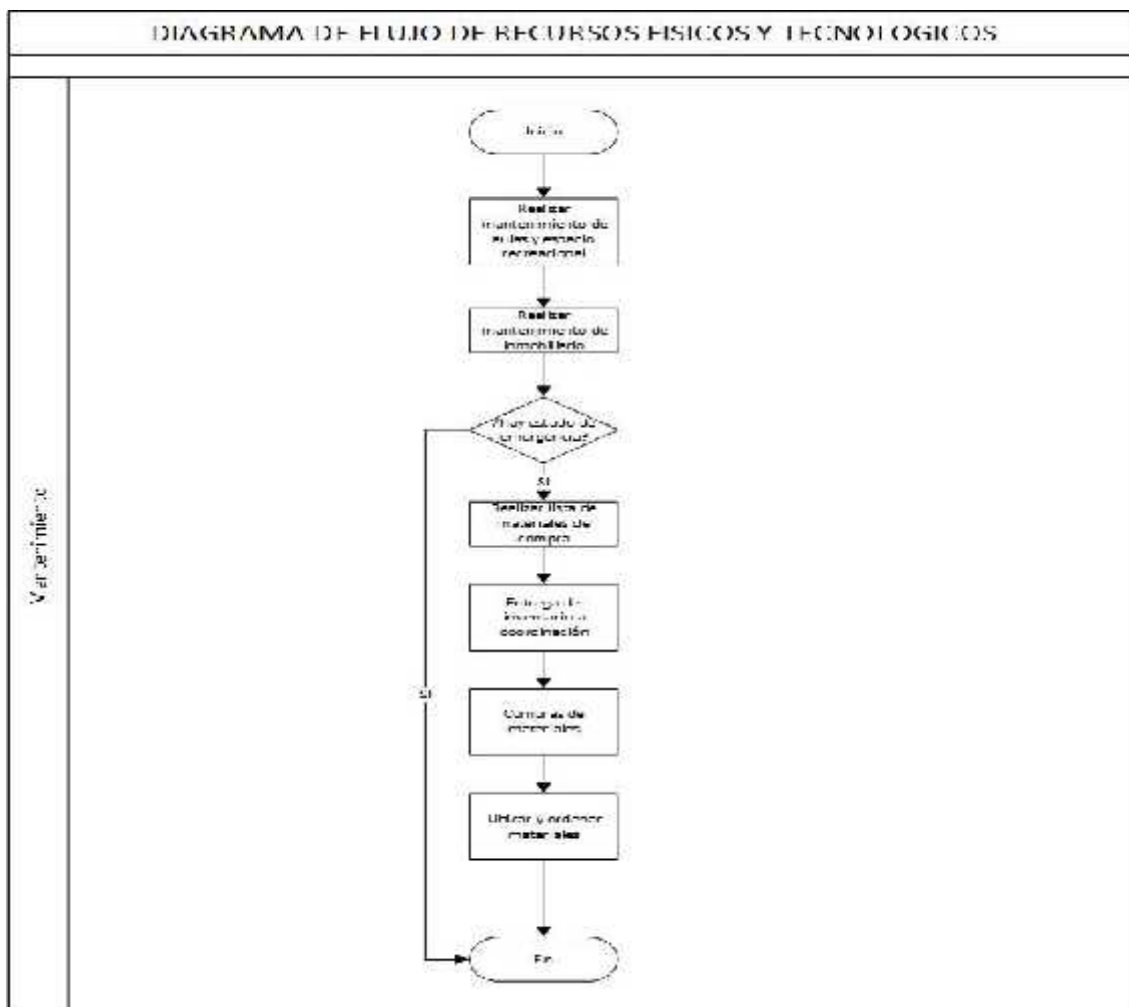


Figura 8. Diagrama de flujo del proceso de soporte, Gestión de recursos

Fuente: Elaboración propia

## PS-04. CONTABILIDAD Y FINANZAS

**PS-04.01. Contabilidad:** Este proceso tiene como objetivo contabilizar y distribuir el dinero en los gastos de la I.E y así mismo mantener informado al área de planificación y control

Responsable: Coordinadora del nivel primario

Actividades:

1. Mantener informado a la coordinación de los estados financieros
2. Pagar impuestos

**PS-04.02. Recaudación de dinero:** Este proceso se encarga de realizar los cobros de matrícula y mensualidades.

Responsable: Coordinadora del nivel primario



Actividades:

1. Recibir pagos de matrícula
2. Cobros de mensualidades
3. Recepcionar pagos de mensualidades en efectivo
4. Recepcionar pagos de mensualidades en banco o transferencias

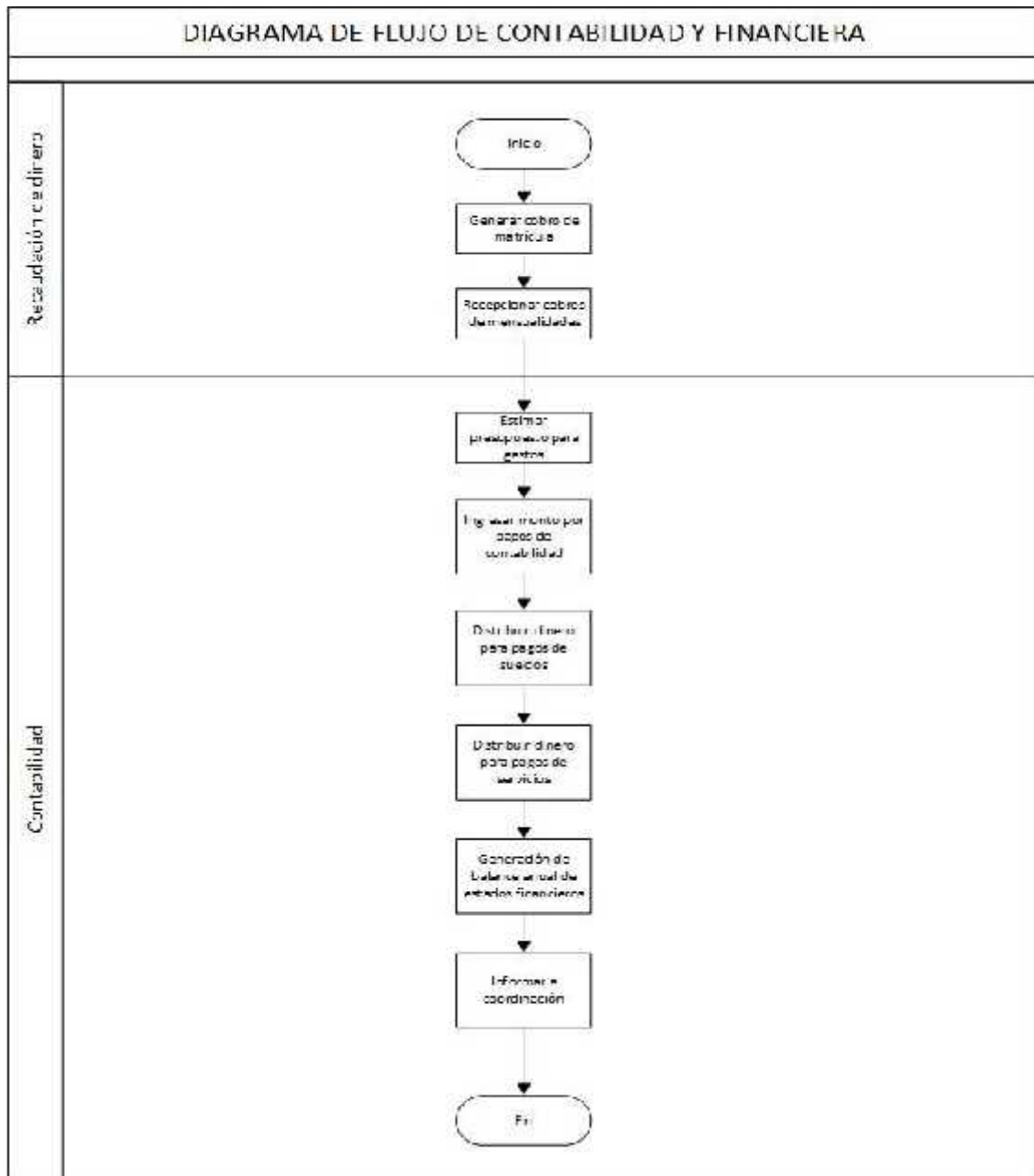


Figura 9. Diagrama de flujo del proceso de soporte, Contabilidad y Financiera

Fuente: Elaboración propia

Después de haber realizado el portafolio de los procesos actuales, se empezó a identificar los procesos y actividades críticos que existen en la institución educativa.

Para el pre selección de proceso y actividades críticas se realizó una entrevista a la coordinadora del nivel primaria de la institución educativa ([Anexo D4](#)) con el objetivo de conocer de manera específica los niveles de importancia de cada uno de los procesos donde se obtuvo lo siguiente:

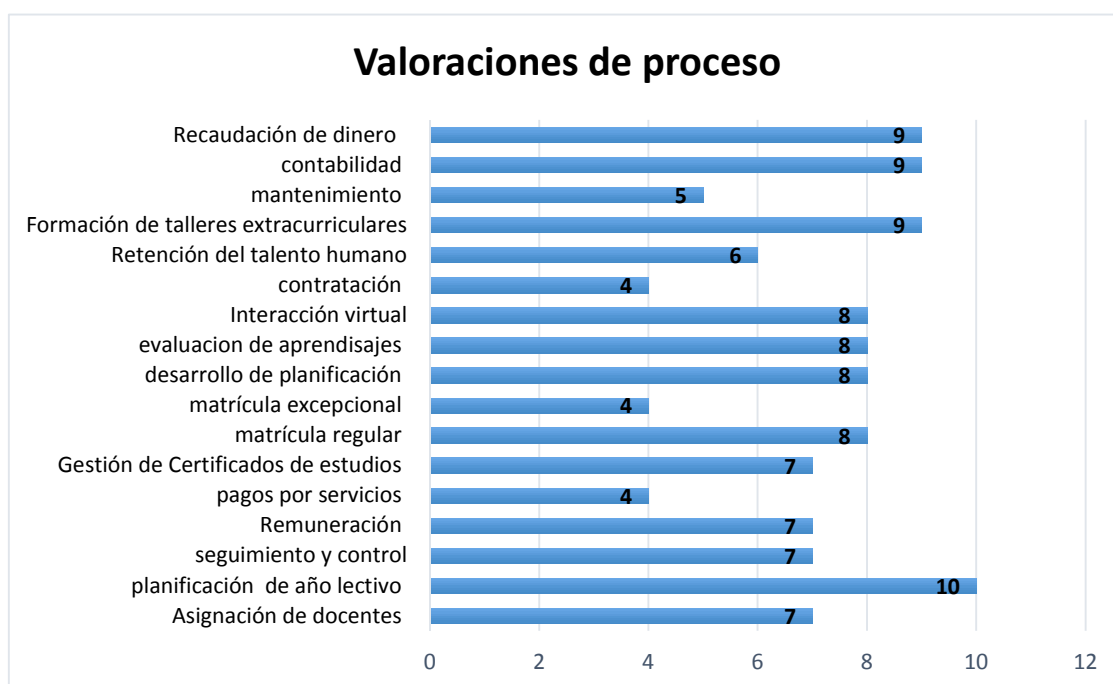


Figura 10. Valoración de proceso por nivel de importancia

Fuente: Elaboración propia

Así mismo se realizó la Identificación y análisis de los procesos críticos, prosiguiendo con el análisis, se procedió a evaluar los 14 procesos considerados con importancia alta y media según la opinión de la coordinadora.

El análisis se basó en la construcción de una matriz de priorización con los siguientes criterios para ponderar los procesos a mejorar para la institución educativa.

Tabla 7. Priorización de procesos

	Código	Nombre del proceso	Criterios de evaluación								Calificación	%
			Aseguramiento de ingresos	%	Continuidad de negocio	%	Continuidad en nueva normalidad	%	Satisfacción del cliente	%		
1	PE-01.01	Asignación de docentes	3	15%	3	15%	3	15%	3	15%	12	60%
2	PE-02.01	Planificación de año lectivo	5	25%	5	25%	5	25%	5	25%	20	100%
3	PE-02.02	Seguimiento y control	4	20%	5	25%	4	20%	4	20%	17	85%
4	PE-02.03	Remuneración	3	15%	3	15%	4	20%	3	15%	13	65%
5	PE-02.05	Gestión de Certificados de estudios	2	10%	3	15%	3	15%	4	20%	12	60%
6	PO-01.01	Matrícula regular	5	25%	5	25%	3	15%	4	20%	17	85%
7	PO-02.01	Inicio de desarrollo de planificación	3	15%	4	20%	4	20%	4	20%	15	75%
8	PO-02.02	evaluación de aprendizajes	2	10%	3	15%	3	15%	3	15%	11	55%
9	PO-02.03	Interacción virtual	4	20%	4	20%	5	25%	4	20%	17	85%
10	PS-01.02	Retención del talento humano	3	15%	2	10%	2	10%	3	15%	10	50%
11	PS-02.01	Formación de talleres extracurriculares	3	15%	3	15%	2	10%	3	15%	11	55%
12	PS-03.01	mantenimiento	1	5%	2	10%	1	10%	2	10%	6	35%
13	PS-04.01	Contabilidad	4	20%	3	15%	3	15%	2	10%	12	60%
14	PS-04.02	Recaudación de dinero	5	25%	5	25%	4	20%	3	15%	17	85%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Rangos de puntuación

Rangos de puntuación		
1	5%	Afectación muy baja sobre el criterio
2	10%	Afectación baja sobre el criterio
3	15%	Afectación moderada sobre el criterio
4	20%	Afectación importante sobre el criterio
5	25%	Afectación muy importante sobre el criterio

Fuente: Elaboración propia

De la matriz de priorización anterior se seleccionaron aquellos procesos con mayores porcentajes los cuales serían los procesos críticos a mejorar

Tabla 9. Resumen de priorización

Código	Nombre del proceso	%
PE-01.01	Asignación de docentes	60%
PE-02.01	Planificación de año lectivo	100%
PE-02.02	Seguimiento y control	85%
PE-02.03	Remuneración	65%
PE-02.05	Gestión de Certificados de estudios	60%
PO-01.01	Matrícula regular	85%
PO-02.01	Inicio de desarrollo de planificación	75%
PO-02.02	evaluación de aprendizajes	55%
PO-02.03	Interacción virtual	85%
PS-01.02	Retención del talento humano	50%
PS-02.01	Formación de talleres extracurriculares	55%
PS-03.01	mantenimiento	35%
PS-04.01	Contabilidad	60%
PS-04.02	Recaudación de dinero	85%

Fuente: [Tabla 7](#)

De acuerdo a la matriz de priorización se obtuvo como resultado 5 procesos que presentan mayor criticidad de los cuales son, el proceso de planificación de año lectivo con un 100%, así mismo existe un 85% para el proceso de seguimiento y control, por otra parte en Matrícula regular tiene un 85% y de la misma forma en los procesos de interacción virtual y recaudación de dinero.

## 4.2 Objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción de los clientes del I.E.P de educación primaria:

### Resultados por dimensiones de la satisfacción del cliente.

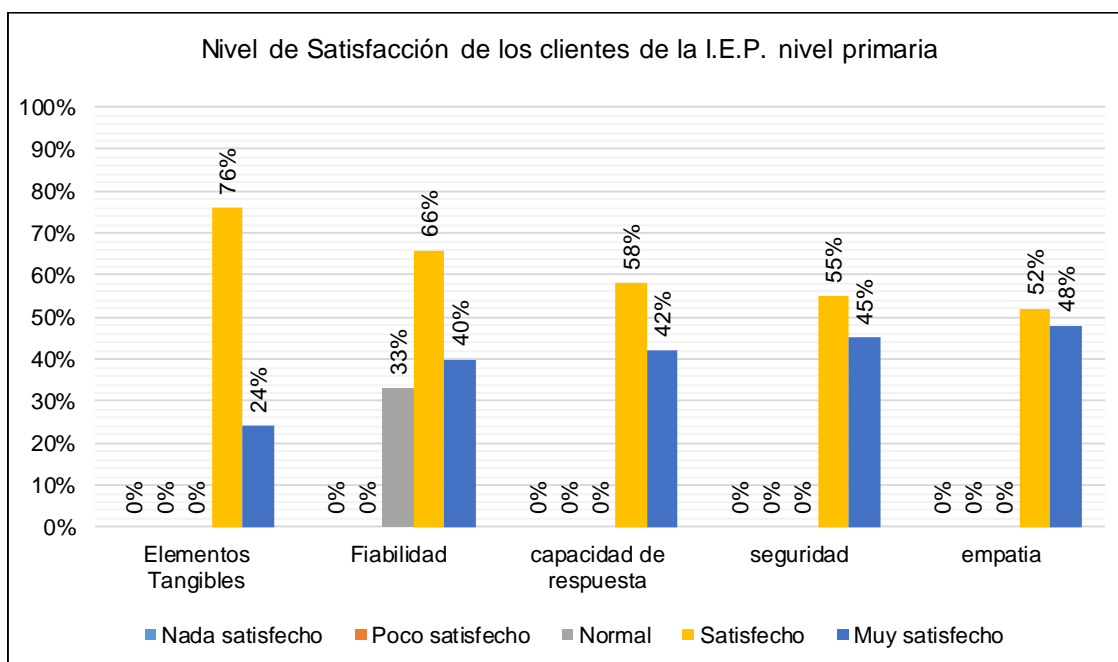


Figura 11. Resultado por dimensiones de la satisfacción del cliente de la I.E.

Fuente: [Tabla 31](#)

**Interpretación:** En la dimensión que corresponde a Elementos tangibles se obtuvo 24% de muy buena satisfacción y 76% de buena satisfacción, mostrando así que los clientes de la I.E.P se sienten conformes con la infraestructura y la apariencia de los colaboradores. Para la dimensión fiabilidad a pesar que 40% tiene una satisfacción muy buena, el 66% indicó una buena satisfacción, el 33% mostró satisfacción normal, que significa que el colegio no cumple con exactitud en las fechas y que existen problemas sin resolver. En el caso de la dimensión capacidad de respuesta el 42% tiene una muy buena satisfacción y el 58% una buena satisfacción de los clientes que significa que los empleados muestran interés en solucionar sus problemas.

Con respecto a la dimensión seguridad el 45% respondió que tiene una muy buena satisfacción y el 55% buena satisfacción por lo que demostró que los clientes

sienten que el colegio les brinda confianza y privacidad en el servicio. Finalmente, en la dimensión de empatía alcanzo 48% de muy buena satisfacción y 52% de buena satisfacción mostrando que la institución educativa entiende sus necesidades específicas.

Se concluye, los clientes encuestados deberían mostrar solo niveles altos de muy buena satisfacción, pero se ha podido evidenciar que los resultados que aún muestran niveles considerables de buena satisfacción y que en la dimensión de fiabilidad lleva todavía una satisfacción normal, lo cual se debe mejorar.

Nivel de satisfacción del cliente del cliente del colegio

Análisis de la satisfacción del cliente en relación a la puntuación de preguntas

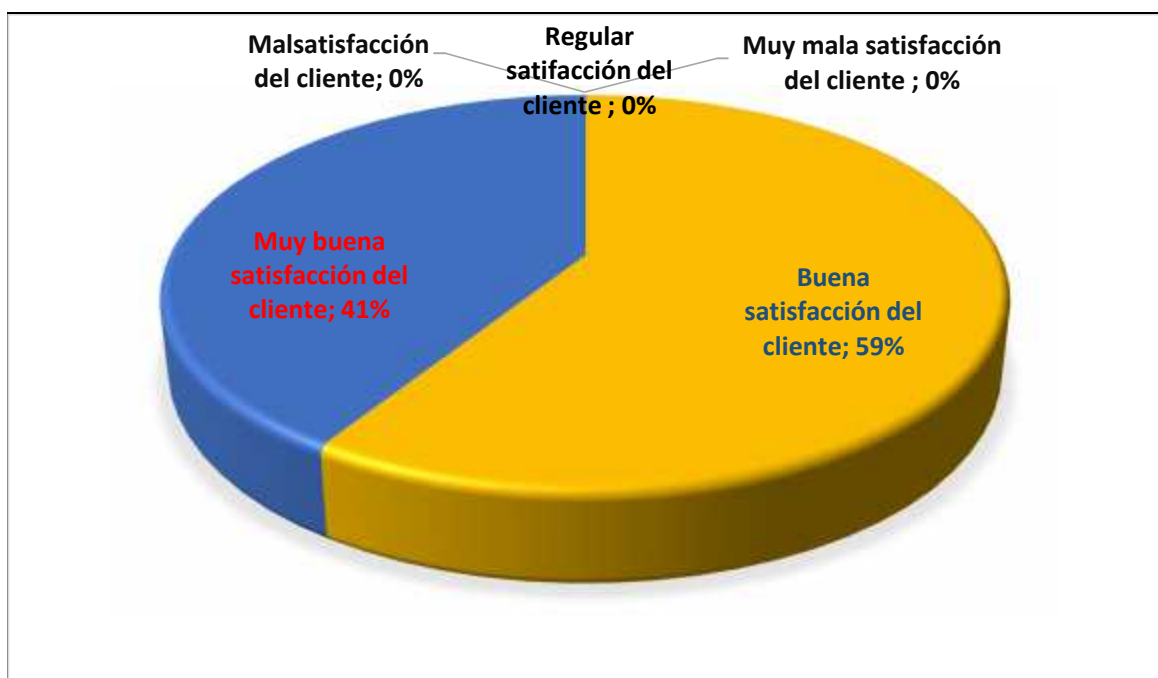


Figura 12. Resultado nivel de satisfacción del cliente de la I.E.

Fuente: [Tabla 30](#)

**Interpretación:** El 41% de clientes indicaron una muy buena satisfacción del cliente, el 59% respondieron una buena satisfacción del cliente, esto significa los clientes están conformes, pero que existe la necesidad de seguir haciendo mejoras para alcanzar un mayor porcentaje de muy buena satisfacción del cliente

## Análisis de la satisfacción del cliente en relación a la puntuación de preguntas

De la evaluación de las preguntas se obtuvieron diferentes puntajes de los cuales se ordenaron de menor a mayor con la intención de identificar las posibles causas de bajos puntajes en el nivel satisfecho

Tabla 10. Nivel de satisfacción por pregunta

N°	Preguntas	Puntaje	Nivel
3	¿La apariencia del personal de la institución es pulcra?	318	Satisfecho
2	¿Las instalaciones de la institución tienen apariencia moderna?	326	Satisfecho
13	¿El personal de la institución responde correctamente a las preguntas que se les hace?	326	Satisfecho
4	¿Los materiales relacionados con el servicio de la institución (folletos, impresos, etc.) son visualmente atractivos?	332	Satisfecho
18	¿La institución le proporciona atención individualizada?	333	Satisfecho
5	¿El personal de la institución proporciona el servicio en el tiempo prometido?	334	Satisfecho
6	¿Cuándo tiene un problema el personal de la institución muestra sincero interés para solucionarlos?	337	Satisfecho
8	¿El personal de la institución no comete errores durante su atención?	337	Satisfecho
11	¿El personal de la institución le proporciona un servicio ágil y rápido?	338	Satisfecho
22	¿El personal de la institución entendió sus necesidades como usuario y demostró sincero interés?	338	Satisfecho
9	¿El personal de la institución proporciona el servicio tal y como se lo prometió?	339	Satisfecho
17	¿El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para resolver sus preguntas?	344	Satisfecho
20	¿La institución tiene personal que ofrece una atención personalizada a sus clientes?	346	Satisfecho
12	¿El personal de la institución tiene la disposición para ayudarlo en todo momento?	349	Satisfecho
19	¿La institución ofrece un horario conveniente para su atención?	350	Satisfecho
7	¿La institución realiza su trabajo correctamente la primera vez que le atiende?	353	Muy satisfecho
16	¿El personal de la institución es respetuoso y amable con los usuarios?	353	Muy satisfecho

21	¿La institución se preocupa por los intereses de sus usuarios?	357	Muy satisfecho
14	¿El comportamiento del personal de la institución transmite confianza?	358	Muy satisfecho
15	¿Los usuarios se sienten seguros en sus trámites?	360	Muy satisfecho
1	¿Los equipos y tecnología de la institución tienen apariencia moderna?	361	Muy satisfecho
10	¿El tiempo que aguardó en la institución para obtener el servicio fue satisfactorio?	363	Muy satisfecho

Fuente: [Tabla 29](#)

### **Interpretación:**

Las preguntas 3, 2 y 13 se encuentran en el mínimo calificación del nivel satisfecho, La pregunta 3 responde a que por las condiciones de distanciamiento social no hay presencia de alumnos y que la mayoría de veces la comunicación de alumnos y docentes se realizaba por el aplicativo whatsapp. En la pregunta 2 se debe a que el colegio aún permanece sin remodelar y la pregunta 13 que por las mismas razones de la pregunta 3 y además la inexperiencia en la nueva modalidad de enseñanza virtual.

### **4.3 Elaborar la propuesta de un modelo de gestión por proceso**

Para la elaboración del modelo se tomó en cuenta la matriz de priorización lo cual como resultado se obtuvo 5 procesos críticos para la I.E. los cuales son: la Planificación del año lectivo, seguimiento y control, matrícula regular, interacción virtual y el proceso de recaudación de dinero. De acuerdo a este resultado se procedió a realizar el diseño de ficha de caracterización de cada proceso, su documentación, su respectiva ficha de indicador y flujo grama. Y finalmente la creación del manual de mejora para los procesos de la I.E. ([figura 25](#))

#### **1. PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE AÑO LECTIVO**

##### **Caracterización de proceso**



Tabla 11. Caracterización del proceso planificación de año lectivo

FICHA DE PROCESO			Código:	FP.PE-02.01	
			Versión:	1	
			Fecha de elaboración:	19/07/2021	
<b>PROCESO:</b>	<b>Planificación de año lectivo</b>	<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar en acción conjunta con los docentes contratados del nivel primaria; la planificación de horarios y actividades para la ejecución dentro del año lectivo.		
<b>AUTORIDAD 1</b>	Coordinadora del nivel primara				
<b>AUTORIDAD 2</b>	Promotor del nivel primaria				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Promotoría y contratación de docentes	Lista de asignación de docente	V	Revisar la lista de asignación de docentes por grado. Cotejar lista de asignación de docentes con docentes contratados	Lista revisada Confirmación de lista	Coordinadora Coordinadora
Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	v	Verificar la adaptación del plan curricular	Conformidad del plan curricular	Coordinadora
Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	H	Elaborar cronograma de reuniones para preparar el plan de actividades del año lectivo	Cronograma de reuniones	Docentes y coordinadora
Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	P	Establecer Reglamento interno	Reglamento interno	Docentes y coordinadora
Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	p	Coordinar horarios con los docentes	horarios establecidos	Docentes y coordinadora

Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	H	Establecer Comisiones por actividades escolares	Comisiones	Docentes
Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	H	Realizar Lista de acordones asignados	Lista de acordones asignados	Docentes y coordinadora
Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	P	Establecer Fechas cívicas	Fechas cívicas establecida para celebrar	Docentes y coordinadora
Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	H	Establecer Modalidad de Evaluaciones	Modalidad de Evaluaciones	Docentes
Dirección	Plan curricular adaptado a la institución educativa	H	Emitir Planificación del año lectivo a Promotoría	Planificación del año lectivo a Promotoría	Promotoría y Dirección
<b>RECURSOS</b>					
Talento Humano			Equipo de trabajo docente y de coordinación		
Herramientas tecnológicas			Aplicaciones digitales y programas de computadora o Laptop		

Fuente: Elaboración propia

## DOCUMENTACIÓN DE PROCESO:

Institución educativa	PLANIFICACIÓN DE AÑO LECTIVO	Código: PE-02.01
		Versión: 01

1. Objetivo:

Brindar una versión mejorada del proceso de planificación del año lectivo

2. Alcance:

Aplica a todo el personal docente contratado y por contratar

3. Términos y definiciones:

- a) Procedimiento: Especifican y detallan un proceso, conforman un conjunto determinado de actividades.
- b) Manual de Procedimientos: es la guía donde se muestra de manera secuencial el desarrollo de las actividades.
- c) Año lectivo: Es el tiempo de duración para brindar clases en instituciones educativas, que suele ser inferior en días a un año calendario. También se le llama año escolar o año académico.

4. Responsables del procedimiento:

Coordinadora: es quien está a cargo del procedimiento de planificación de año lectivo

5. Referencias normativas:

No aplica

6. Descripción del procedimiento:

Antes de iniciar las clases la coordinadora en conjunto con los docentes contratados determinará las actividades, sesiones de clases, recursos, normativa interna, lista de alumno que llevarán los diferentes tipos de cordones, las fechas cívicas a celebrar, las comisiones para las fechas claves, el desarrollo de actividades para chocolatada la modalidad de evolución de aprendizajes a los alumnos.

## KPIs propuestos

$$CPL = \frac{\text{Número de temas realizados}}{\text{Total de temas planificados}} * 100\%$$

CPL = Cumplimiento de planificación del año lectivo

Mide el número él % de cumplimiento de todos los temas dentro de la planificación del año.

\*Responsable del cálculo: Coordinadora

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

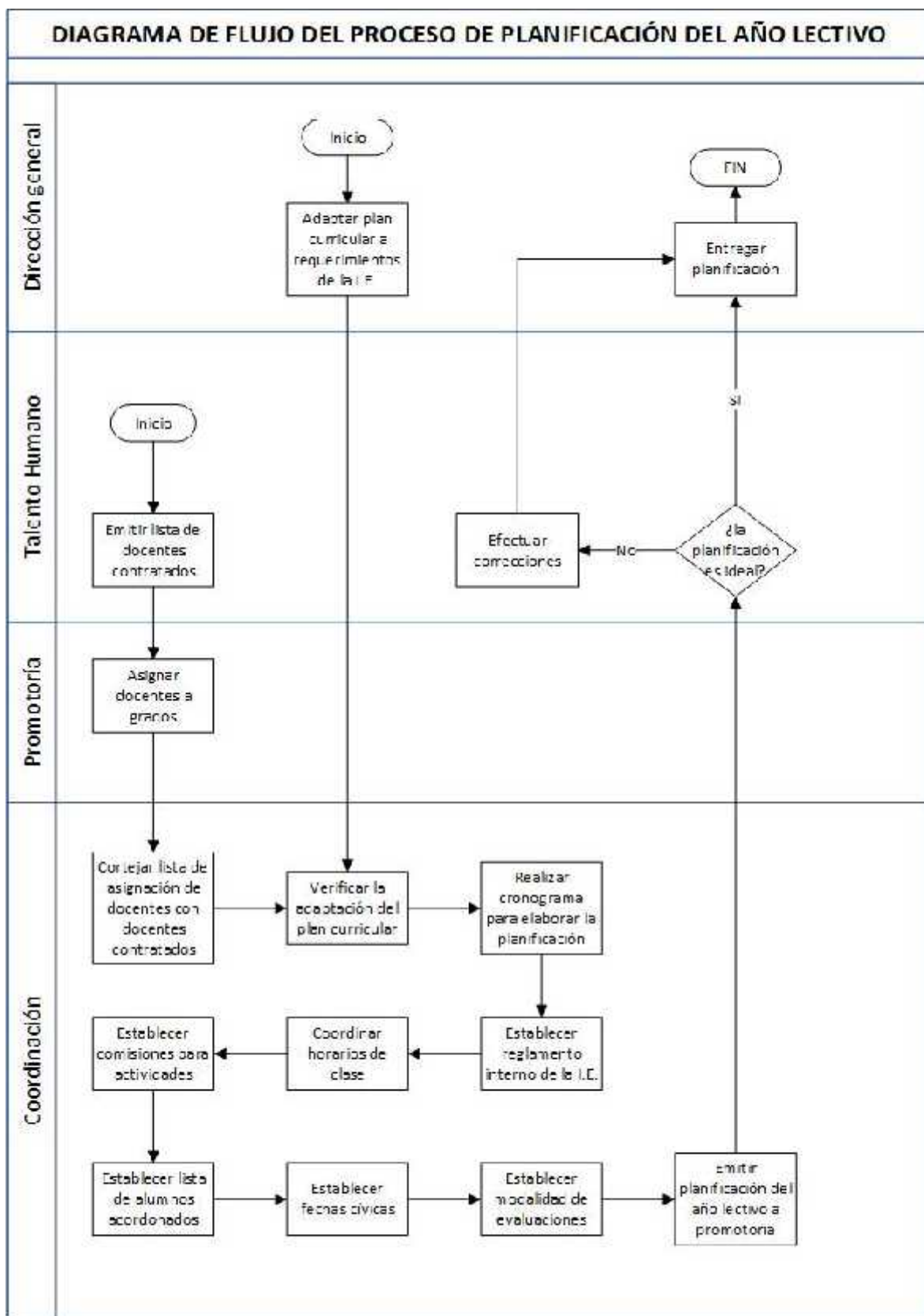


Figura 13. Diagrama de flujo del proceso de planificación de año lectivo

Fuente: elaboración propia

## FICHA DE INDICADOR

Después de lo determinado en la caracterización del proceso, se diseñó un indicador lo cual es el cumplimiento de planificación.

Tabla 12. Ficha de indicador de cumplimiento de planificación

<b>FICHA TECNICA DEL INDICADOR</b>		<b>Código</b>	<b>FI. PE-02.01</b>
		<b>Versión</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>19/07/2021</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento de planificación		
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Planificación de año lectivo	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
<b>OBJETIVO</b>	Obtener el cumplimiento de la planificación del año lectivo		
<b>INTERPRETACIÓN</b>	Este indicador muestra el % de cumplimiento de todas temas dentro de la planificación del año lectivo		
<b>LIMITE</b>	<b>Crítico</b>	Menos a 90%	<b>Moderado</b>
		Entre 91% -94%	<b>Adecuado</b>
		Mayor a 95%	
<b>METODO DE CÁLCULO</b>			
<b>FÓRMULA</b>	(N° de temas realizados/ total de temas de la planificación)*100		<b>ESCALA</b> Porcentaje
<b>PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN</b>	mensual	<b>PERIODO DEL REPORTE</b>	Trimestral
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO</b>	Grabaciones de las sesiones, Cotejo aprendizajes de los alumnos, Pronunciaciones de los padres		
<b>RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinadora		

Fuente: Elaboración propia

## 2. PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

### Caracterización de proceso

Tabla 13. Caracterización del proceso de seguimiento y control

FICHA DE PROCESO			Código:	FP. PE-02.02	
			Versión:	1	
			Fecha de elaboración: 19/07/2021		
<b>PROCESO:</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>OBJETIVO:</b>	Realizar el control de adecuado desarrollo de la planificación de actividades del año lectivo		
<b>AUTORIDAD 1</b>	Coordinadora del nivel primaria				
<b>AUTORIDAD 2</b>	Promotor del nivel primaria				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Coordinación	Planificación del año lectivo	v	Verificar cumplimiento de sesiones y actividades dentro de los horarios	confirmación del desarrollo de sesiones	Coordinadora
Coordinación	Planificación del año lectivo	H	Realizar reporte de cumplimiento de sesiones	Reporte de cumplimiento	Coordinadora y promotoría
Coordinación	Planificación del año lectivo	A	Cotejar los aprendizajes entre alumnos de la misma sección	Nivel de alcance de los conocimientos impartidos	Coordinadora
Coordinación	Planificación del año lectivo	H	Realizar reporte del nivel de alcance de conocimientos impartido	Reporte de nivel de alcance	Coordinadora y docentes
Coordinación	Planificación del año lectivo	p	Planificar con docentes la retroalimentación de las sesiones con bajo nivel de alcance	fechas y horarios de las retroalimentaciones	Coordinadora y docentes
Coordinación	Planificación del año lectivo	V	Verificar el cumplimiento de las sesiones de retroalimentación	Reporte de cumplimiento de las retroalimentaciones	Alumnos y coordinadora
RECURSOS					
Talento Humano		Equipo de trabajo docente y de coordinación			
Herramientas tecnológicas		Aplicaciones digitales y programas de computadora			

Fuente: Elaboración propia

## DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

Institución educativa	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: PE-02.02
		Versión: 01

### 1. Objetivo:

Brindar una versión mejorada del proceso de seguimiento y control, para saber el cumplimiento de las sesiones clases dentro del trimestre

### 2. Alcance:

Aplica a todo el personal docente contratado.

### 3. Términos y definiciones:

- a) Control: Técnica que permite en todo momento los límites de aceptación del proceso.
- b) Procedimiento: Especifican y detallan un proceso, conforman un conjunto determinado de actividades
- c) Seguimiento: Es el modo de controlar un proceso que se está ejecutando.

### 4. Responsables del procedimiento:

Coordinadora: es quien está a cargo del procedimiento de seguimiento y control

### 5. Referencias normativas:

No aplica

### 6. Descripción del procedimiento:

La institución educativa después de iniciar el año lectivo, debe hacer seguimiento y control durante el desarrollo de la planificación del año lectivo, todas las actividades programadas dentro de dicha planificación para consolidar el correcto desarrollo de la misma



## KPIs propuestos

$$CA = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Total actividades planificadas}} \cdot 100\%$$

CA = Cumplimiento de actividades

Mide el cumplimiento de las actividades programadas dentro de la planificación.

$$TDB = \frac{\text{Número de temas desarrollados} \cdot \frac{\text{días}}{\text{bimestre}}}{\text{Total temas planificados bimestre} \cdot \frac{\text{días}}{\text{bimestre}}} \cdot 100\%$$

TDB = Temas desarrollados por bimestre

Mide el cumplimiento de temas desarrollados durante el bimestre

\*Responsable del cálculo: Coordinadora

## DIAGRAMA DE FLUJO

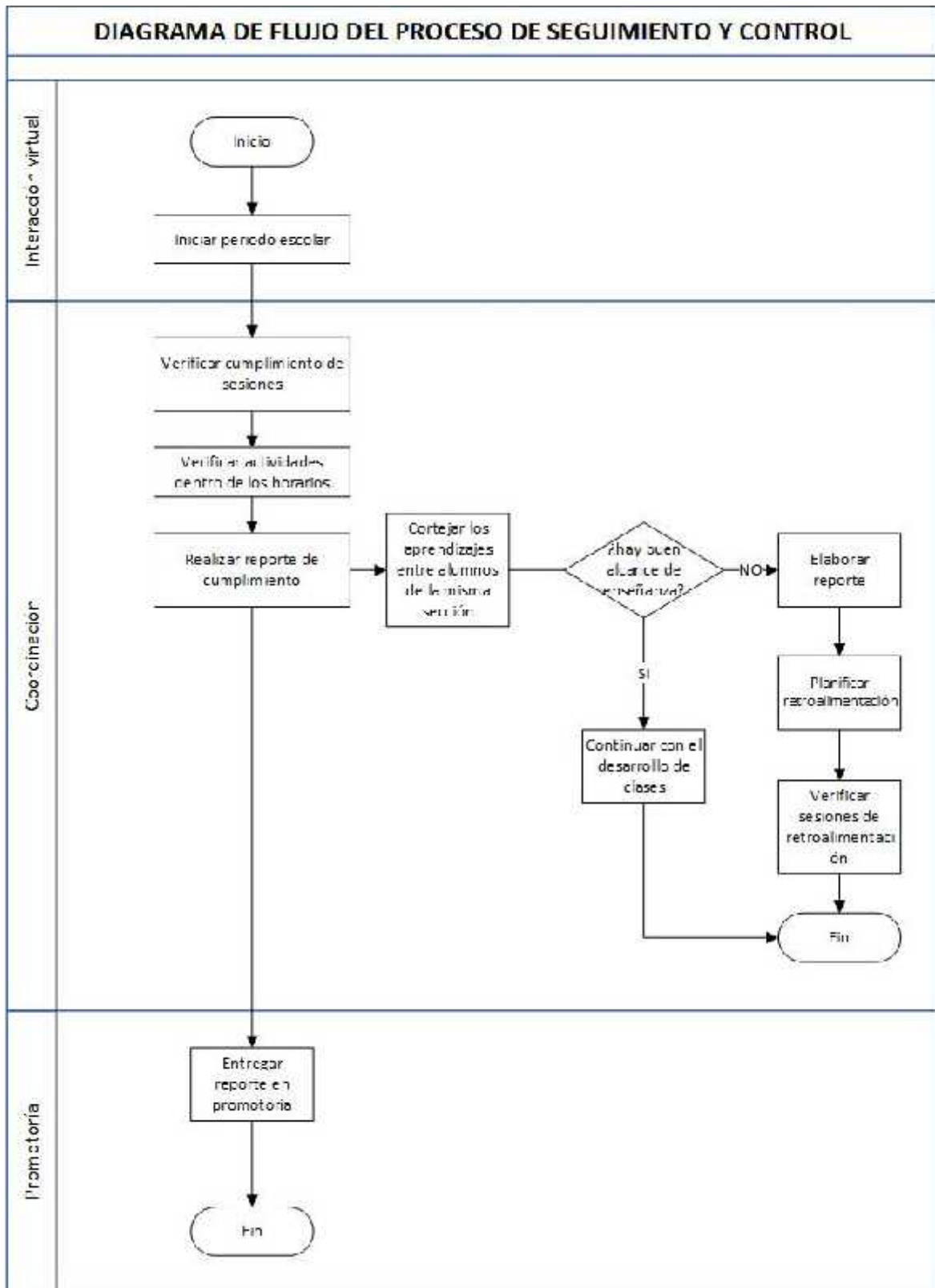


Figura 14. Diagrama de flujo del proceso de seguimiento y control

Fuente: Elaboración propia

## FICHA DE PROCESO

Después de lo determinado en la caracterización del proceso, se diseñó dos indicadores lo cual es el cumplimiento de sesiones de enseñanza y cumplimiento de actividades.

Tabla 14. Ficha del indicador de cumplimiento de sesiones de enseñanza

<b>FICHA TECNICA DEL INDICADOR</b>		<b>Código</b>	FI. PE-02.02			
		<b>Versión</b>	1			
		<b>Fecha de elaboración:</b> 19/07/2021				
<b>IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR</b>						
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento de sesiones de enseñanza					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Seguimiento y control		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Saber el nivel de cumplimiento de las sesiones dentro la programación					
<b>INTERPRETACIÓN</b>	Este indicador muestra el % de cumplimiento de las sesiones de enseñanza					
<b>LIMITE</b>	<b>Crítico</b>	Menos a 90%	<b>Moderado</b>	Entre 91% -94%	<b>Adecuado</b>	Mayor a 95
<b>METODO DE CÁLCULO</b>						
<b>FÓRMULA</b>	(N° de temas desarrollados /total de temas planificados)*100			<b>ESCALA</b>	Porcentaje	
<b>PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN</b>	Mensual	<b>PERIODO DEL REPORTE</b>		Trimestral		
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO</b>	Grabaciones de las sesiones, Cotejo aprendizajes de los alumnos					
<b>RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>						
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinadora					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Ficha de indicador de cumplimiento de actividades

<b>FICHA TECNICA DEL INDICADOR</b>		<b>Código</b>	FI. PE-02.02			
		<b>Versión</b>	1			
		<b>Fecha de elaboración:</b> 19/07/2021				
<b>IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR</b>						
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento de actividades					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Seguimiento y control	FECHA DE ACTUALIZACIÓN				
<b>OBJETIVO</b>	Saber el nivel de cumplimiento de las actividades dentro la programación					
<b>INTERPRETACIÓN</b>	Este indicador muestra el % de cumplimiento de las actividades programadas					
<b>LIMITE</b>	<b>Crítico</b>	Menos a 90%	<b>Moderado</b>	Entre 91% -94%	<b>Adecuado</b>	Mayor a 95
<b>METODO DE CÁLCULO</b>						
<b>FÓRMULA</b>	(N° de actividades realizadas/total de actividades planificadas)*100			<b>ESCALA</b>	Porcentaje	
<b>PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN</b>		<b>PERIODO DEL REPORTE</b>				
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO</b>	Grabaciones de las sesiones, Cotejo aprendizajes de los alumnos					
<b>RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>						
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinadora					

Fuente: Elaboración propia

### 3. PROCESO DE MATRICULA REGULAR

#### Caracterización de proceso

Tabla 16. Caracterización del proceso de matrícula regular

FICHA DE PROCESO			Código:	FP. PO-01.01	
			Versión:	1	
			Fecha de elaboración:	19/07/2021	
<b>PROCESO:</b>	<b>Matrícula regular</b>	<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar el ingreso y permanencia de alumnos dentro de la institución educativa para asegurar la expansión de los conocimientos en los estudiantes		
<b>AUTORIDAD 1</b>	<b>Coordinadora del nivel primara</b>				
<b>AUTORIDAD 2</b>	<b>Secretaria de coordinación</b>				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Coordinación	vacantes disponibles por grados	A	Contabilizar las vacantes disponibles por grado	Lista de vacantes por grado	Padres de familia y coordinación, UGEL
Coordinación	Lista de vacantes por grado	H	Reportar el número de vacantes de la institución educativa a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL)	Reporte de vacantes a UGEL	Educativa a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL)
Plan curricular adecuado a la institución y Coordinación	Fecha de apertura de proceso de matrícula y vacantes disponibles	H	Realizar la apertura del proceso de matrícula	Relación de alumnos para ratificar matrícula y lista de vacantes por grado	Padres de familia Y apoderados
Padres de familia y apoderados	Ratificaciones de matrículas	H	Ratificar la matrícula	Matrículas ratificadas	Institución educativa
Padres de familia y apoderados nuevos	Pedidos de información para matricular a futuros alumnos	H	Brindar información para recibir nuevos alumnos	Informados con los requisitos de la institución	Padres de familia y apoderados nuevos informados

Padres de familia y apoderados nuevos	Solicitudes de futuros alumnos	V	Revisar solicitudes de inscripción de matrícula	Solicitudes revisadas	Institución educativa
Padres de familia y apoderados	Documentos con datos de padres y niños	V	Recibir documentos y armar carpeta de alumno	Capeta documentada	Coordinación
Padres de familia y apoderados	Pago por concepto de matrícula	H	Cobro por concepto de matrícula	Matrícula	Contabilidad
Padres de familia y apoderados	Pago por concepto de matrícula	H	Emitir recibo por pago de matrícula	Recibo por pago de	Padres de familia y apoderados
Padres de familia y apoderados	Recibo por pago de matrícula	H	Entregar certificado de matrícula en la institución educativa	Certificado de matrícula	Padres de familia y apoderados, Coordinación
Padres de familia y apoderados	Solicitudes revisadas	H	Registrar datos de nuevos alumnos en el sistema general de la I.E	Registro de nuevos alumnos	Institución educativa y docentes
<b>RECURSOS</b>					
Talento Humano			Equipo de trabajo docente y de coordinación		
Herramientas tecnológicas			Aplicaciones digitales y programas de computadora y equipo telefónico, Correo electrónico		
Locativos			Oficina de coordinación de nivel primaria de la institución educativa		

Fuente: Elaboración propia

## DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

Institución educativa	MATRICULA REGULAR	Código: PO-01.01
		Versión: 01

### 1. Objetivo:

Brindar una versión mejorada del proceso de matrícula para saber el porcentaje la relación de las personas interesadas en hacer matrícula y las que matriculan.

### 2. Alcance:

Aplica a la coordinadora y promotor del nivel primario.

### 3. Términos y definiciones:

- a) Procedimiento: Especifican y detallan un proceso, conforman un conjunto determinado de actividades.
- b) Proceso de matrícula: Es el conjunto de procedimientos y actividades, que permiten la continuidad de estudios de los alumnos antiguos y el ingreso de alumnos nuevos.
- c) Recurso tecnológico: Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, impresora o un controlador biométrico) o intangibles (sistema o aplicación virtual).

### 4. Responsables del procedimiento:

Coordinadora: persona encargada del proceso de matrícula regular dentro de la institución educativa.

### 5. Referencias normativas:

No aplica

### 6. Descripción del procedimiento:

El desarrollo de este procedimiento inicia con la contabilización de las vacantes disponible para cada grado, luego el reporte de la cantidad de vacantes a la UGEL, seguidamente se apertura el proceso de matrícula regular para la recepción de padres interesados en matricular a sus hijos, recibir solicitudes

Inscripción de nuevos alumno y la ratificación de alumnos promovidos de grado.

La coordinadora mediante el uso de los recursos físicos y tecnológicos, de la institución educativa es quien recibe y atiende las diferentes instancias para la matrícula escolar.

De acuerdo con lo antes mencionado dependiendo si es alumno nuevo o alumno o estudiante, se procede al cobro de la matrícula, que los padres o apoderados hacen mediante cuenta o transferencia y a al cambio del Boucher por emisión del recibo por pago de la institución educativa.

KPIs propuestos:

$$IM = \frac{\text{Núm. de interesados en matricularse}}{\text{Total de matrículas nuevas}} \cdot 100\%$$

IM= Cuantos interesados en matricularse, se matriculan.

Mide el cumplimiento de las solicitudes y documentos diversos que ingresan a la I.E para ser procesadas en un periodo mensual

\*Responsable del cálculo: Coordinadora



## DIAGRAMA DE FLUJO

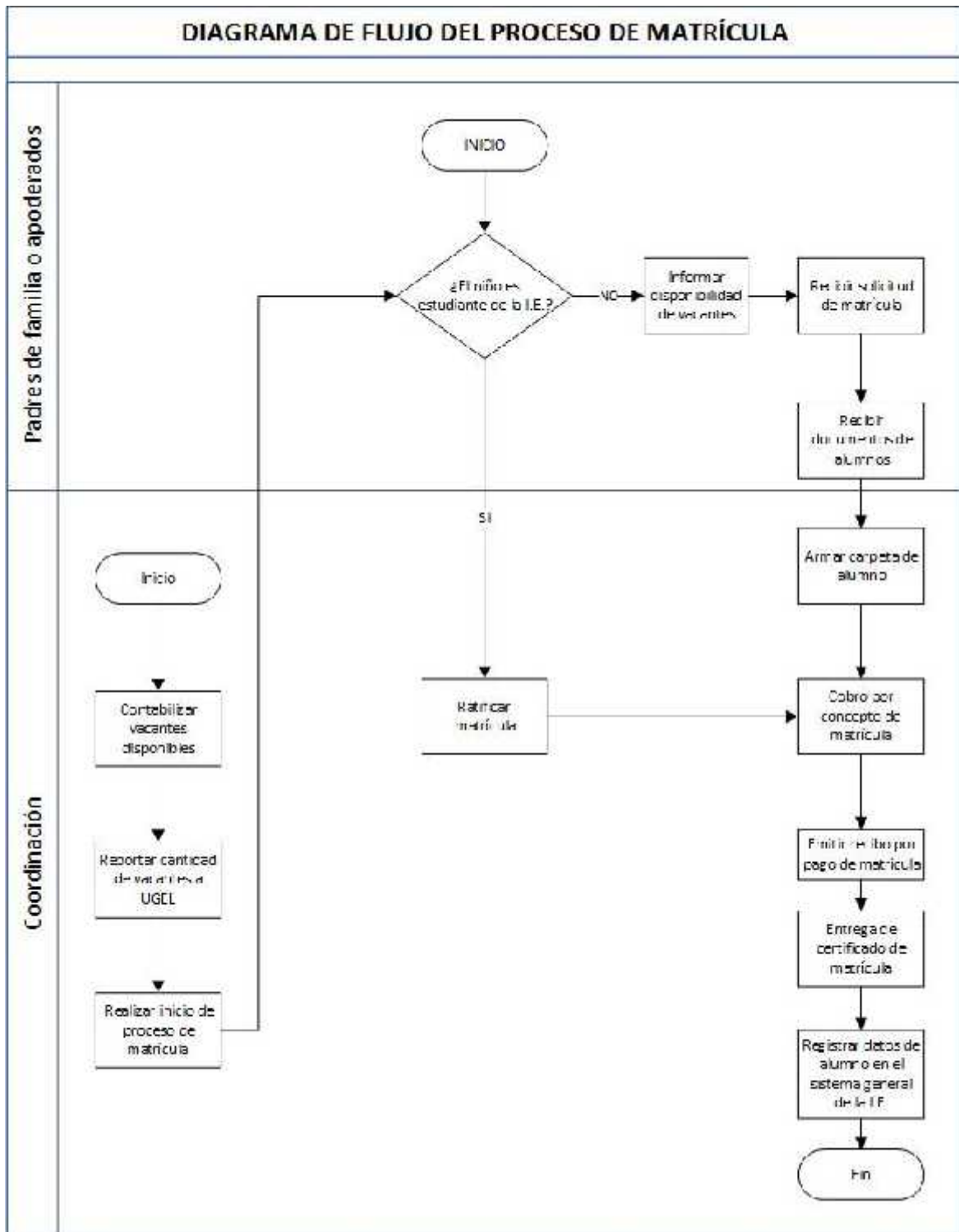


Figura 15. Diagrama de flujo del proceso de matrícula regular

Fuente: Elaboración propia

## FICHA DE PROCESO

Después de lo determinado en la caracterización del proceso, se diseñó un indicador lo cual es cuantos interesados en matricularse lo cumplen.

Tabla 17. Ficha de indicador de cuantos interesados en matricularse lo cumplen

<b>FICHA TECNICA DEL INDICADOR</b>		<b>código</b>	<b>FI. PO-02.02</b>			
		<b>Versión</b>	<b>1</b>			
		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>19/07/2021</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR</b>						
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cuantos interesados en matricularse lo cumplen					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Proceso de Matrícula	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>				
<b>OBJETIVO</b>	Saber qué % de los interesados en matricularse logran matricularse					
<b>INTERPRETACIÓN</b>	Este indicador muestra el % de cuantos interesados en matricularse lo hacen					
<b>LIMITE</b>	<b>Crítico</b>	Menos a 90%	<b>Moderado</b>	Entre 91% -94%	<b>Adecuado</b>	Mayor a 95
<b>METODO DE CÁLCULO</b>						
<b>FÓRMULA</b>	(N° de interesados en matricularse/ total de matrículas nuevas)*100			<b>ESCALA</b>	Porcentaje	
<b>PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN</b>	Los 3 primeros meses del año	<b>PERIODO DEL REPORTE</b>	1 ves por año			
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO</b>	Solicitudes de matrícula, comulaciones telefónicas, mensajes de texto					
<b>RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>						
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinadora					

Fuente: Elaboración propia

## 4. PROCESO DE INTERACCIÓN VIRTUAL CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Tabla 18. Ficha de proceso de Interacción virtual

FICHA DE PROCESO			Código:	FP.PE-02.02	
			Versión:	1	
			Fecha de elaboración:	19/07/2021	
<b>PROCESO:</b>	<b>Interacción virtual</b>	<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar las sesiones de acuerdo al planeamiento del año lectivo de la manera paciente y utilizando los recursos tecnológicos necesarios para brindar los conocimientos.		
<b>AUTORIDAD 1</b>	Coordinadora del nivel primaria				
<b>AUTORIDAD 2</b>	Promotor del nivel primaria				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Coordinación	Planeamiento de actividades para el año lectivo	H	Enviar los enlaces de conexión para las sesiones y el archivo de descarga para instalar la plataforma de libros	Enlaces de conexión y archivos	Alumnos, padres de familia y apoderados
Empresas de servicios digitales	Aplicaciones y plataformas digitales	A	Utilizar aplicaciones digitales para las sesiones	conocimientos	Alumnos, padres de familia y apoderados
Docente	Datos del docente, horarios y lista de alumnos	A	Iniciar la primera sesión brindando información de docente, horarios y confirmación de lista de alumnos	Datos del docente y Horarios por cada curso	Alumnos, padres de familia y apoderados
Docente	Lista de materiales	H	brindar un día anterior a las sesiones los materiales indispensables para la clase	Lista de materiales	Alumnos, padres de familia y apoderados
Docente	Temas y actividades de la sesión	P	Realizar la sesión con los materiales necesarios de la sesión	Actividades de sesión hechas	Alumnos, padres de familia y apoderados

Planeamiento de actividades	Dificultades de conectividad en sesiones	P	Ponerse en contacto con padres o apoderados para ver el estado de conectividad	Compromisos de los padres y apoderados para mejorar la calidad de conexión	Padres de Familia
Docente y empresas de servicios digitales	Tareas de libros y lista de materiales necesarios	H	Dejar tareas por curso vía aplicación whatsapp, indicando materiales y número de páginas de libros	Tareas por cada curso	Alumnos, padres de familia y apoderados
Alumnos	Tareas de libros y por curso	A	Recepcionar tareas de alumnos	Tareas de libros y por curso	Docentes
Alumnos	Tareas de libros y por curso	V	Verificar que alumnos envían sus tareas	Lista de alumnos que enviaron tareas	Docentes
Alumnos	Lista de alumnos que enviaron tareas	A	Revisar tareas y corregir	Tareas revisadas y corregidas	Docentes
Docentes	Tareas revisadas y corregidas	H	Enviar resultados de las tareas a los padres o apoderados	Tareas revisadas y corregidas	Alumnos, padres de familia y apoderados
Planeamiento de actividades y alumnos	Modelos de evaluación	H	Evaluar digitalmente aprendizajes al final de trimestre	Resultados de evaluaciones	Alumnos
<b>RECURSOS</b>					
Talento Humano			Equipo de trabajo docente y de coordinación		
Económicos					
Herramientas tecnológicas			Aplicaciones digitales y programas de computadora		

Fuente: Elaboración propia

## DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

Institución educativa	INTERACCIÓN VIRTUAL	Código: PO-02.02
		Versión: 01

1. Objetivo:

Conocer el cumplimiento de las tareas asignadas por los docentes y el nivel porcentual de sesiones completas sin fallas de conectividad

2. Alcance:

Aplica a los alumnos y padres de familia de la institución educativa

3. Términos y definiciones:

- a) Conectividad: Es el acceso a Internet o conexión a internet que es el sistema de enlace con que el computador, dispositivo móvil con el que cuenta para relacionarse o interactuar de un punto a otro.

4. Responsables del procedimiento:

Docente: con quien se mantendrá en contacto para la correcta interacción con los alumnos y quien informará a la coordinadora de nivel primaria, los posibles problemas que se susciten durante las sesiones de clases virtuales.

5. Referencias normativas:

No aplica

6. Descripción del procedimiento:

El desarrollo de este procedimiento inicia con la apertura del año escolar y el inicio de las sesiones de clases. El docente brindara las disposiciones necesarias tales como: horarios, lista de útiles escolares, archivos de plataforma, enlaces de sesiones de clases y las tareas correspondientes al reforzamiento del aprendizaje.

KPIs propuestos:

$$TA = \frac{\text{Número de entrega de tareas asignadas}}{\text{total de tareas asignadas}} * 100\%$$

TA = Cumplimiento de tareas asignadas

Mide el nivel de cumplimiento de áreas asignadas entregadas en relación al total de tareas asignadas por el docente.

$$SC = \frac{\text{Nº de sesiones con conexión completa}}{\text{total de sesiones de aprendizaje}} * 100\%$$

SC= Sesiones con buena conectividad

Mide el nivel conexión completa en relación al total de las sesiones de clase.

\*Responsable del cálculo: Docente

## DIAGRAMA DE FLUJO

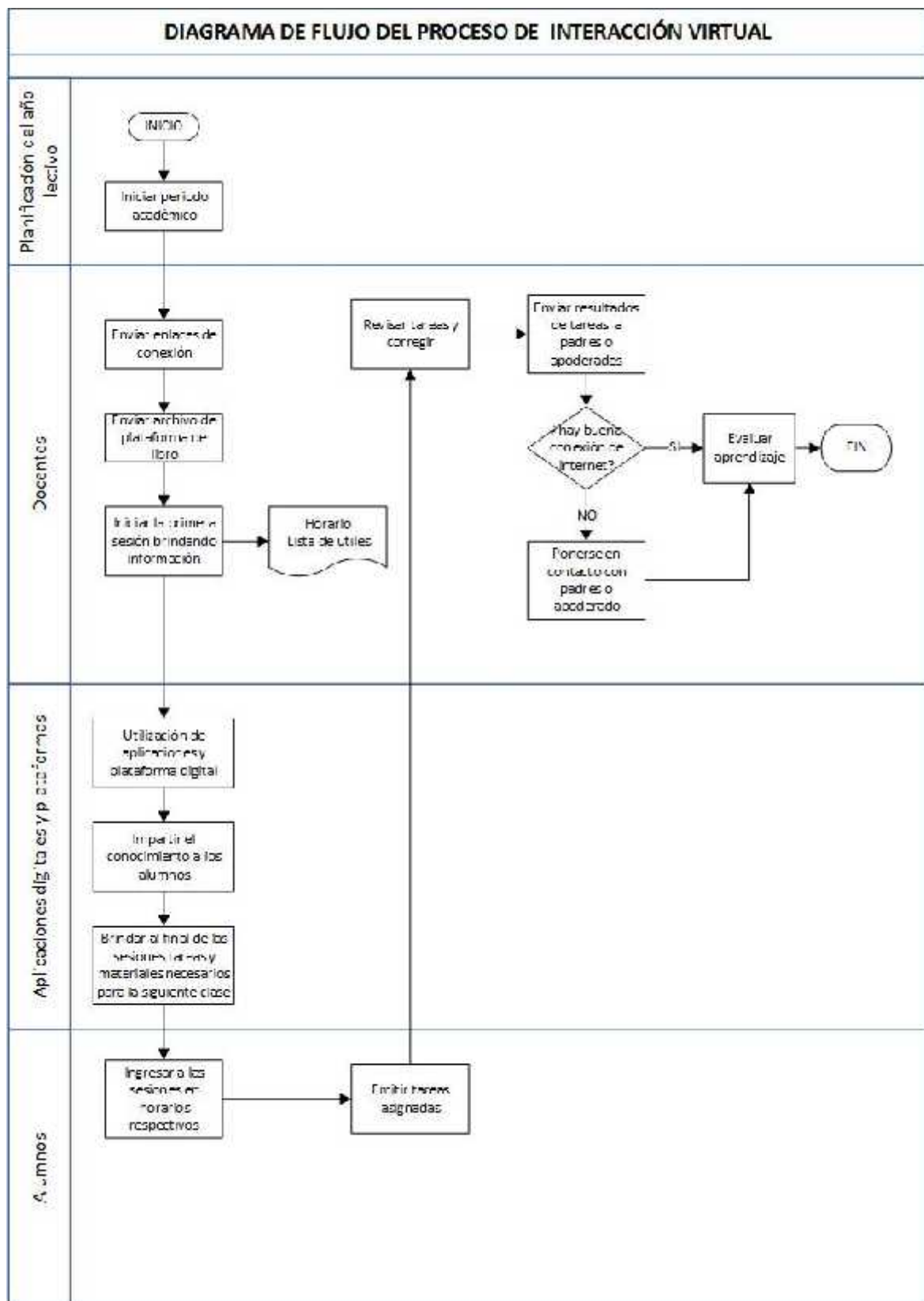


Figura 16. Diagrama de Flujo de interacción virtual

Fuente: Elaboración propia

## FICHA DE INDICADOR

Después de lo determinado en la caracterización del proceso, se diseñaron dos indicadores los cuales son el cumplimiento de tareas asignadas y Cantidad de sesiones completas en modalidad virtual

Tabla 19. Ficha de indicador del cumplimiento de tareas asignadas

<b>FICHA TECNICA DEL INDICADOR</b>		<b>código</b>	<b>FI. PE-02.02</b>			
		<b>Versión</b>	<b>1</b>			
		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>19/07/2021</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR</b>						
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de tareas asignadas					
NOMBRE DEL PROCESO	Interacción Virtual	FECHA DE ACTUALIZACIÓN				
OBJETIVO	Conocer el cumplimiento de las tareas asignadas por los docentes					
INTERPRETACIÓN	Este indicador muestra el % de cumplimiento de las asignadas a los alumnos					
LIMITE	<b>Crítico</b>	Menos a 90%	<b>Moderado</b>	Entre 91% - 94%	<b>Adecuado</b>	Mayor a 95
<b>METODO DE CÁLCULO</b>						
FÓRMULA	(N°de tareas asignadas/ total de tareas asignadas)*100			ESCALA	Porcentaje	
PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN	Semanal	PERIODO DEL REPORTE	Mensual			
FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO	Envió de tareas dejadas en las sesiones de aprendizajes					
<b>RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>						
RESPONSABLE	Todos los docentes del nivel primaria					

Fuente: Elaboración propia



Tabla 20. Ficha de indicador de cantidad de sesiones completas en modalidad virtual

<b>FICHA TECNICA DEL INDICADOR</b>			<b>código</b>	<b>FI. PE-02.02</b>		
			<b>Versión</b>	<b>1</b>		
			<b>Fecha de elaboración:</b> <b>19/07/2021</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR</b>						
NOMBRE DEL INDICADOR	Cantidad de sesiones completas en modalidad virtual					
NOMBRE DEL PROCESO	Interacción Virtual	FECHA DE ACTUALIZACIÓN				
OBJETIVO	Conocer la cantidad porcentual de morosidad de los clientes de la institución					
INTERPRETACIÓN	Este indicador muestra el % de morosidad de los clientes					
LIMITE	<b>Crítico</b>	Menos a 90%	<b>Moderado</b>	Entre 91% -94%	<b>Adecuado</b>	Mayor a 95
<b>METODO DE CÁLCULO</b>						
FÓRMULA	(N°de mensualidades pagadas/total de mensualidades programadas)*100		ESCALA	Porcentaje		
PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN	Semanal	PERIODO DEL REPORTE	Mensual			
FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO	Boucher de pago de mensualidades					
<b>RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>						
RESPONSABLE	Coordinadora					

Fuente: elaboración propia

## 5. PROCESO DE RECAUDACIÓN DE DINERO

### Caracterización de proceso

Tabla 21. Ficha de caracterización del proceso de recaudación de dinero

FICHA DE PROCESO			Código:	FP.PS-04.02	
			Versión:	1	
			Fecha de elaboración:	19/07/2021	
<b>PROCESO:</b>	<b>Recaudación de dinero</b>	<b>OBJETIVO:</b>	Recaudar de manera segura y el dinero proveniente de las matrículas y de las mensualidades para asegurar el Funcionamiento de la institución educativa.		
<b>AUTORIDAD 1</b>	Coordinadora del nivel primara				
<b>AUTORIDAD 2</b>	Promotor del nivel primaria				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Planificación de actividades del año lectivo	Orden de pago de matrícula	A	Brindar vía digital o físico el número de cuenta o código interbancario para realizar los pagos	Cuenta y código interbancario de la institución educativa	Padres de familia o apoderados
Padres de familia o apoderados	Boucher por pago de matrícula	H	Recibir Boucher por pago de matrícula	Boucher por pago de matrícula	Coordinadora
Coordinadora	Boucher por pago de matrícula	V	Verificar pago de matrícula en el estado de cuentas	Pagos verificados	Coordinadora
Coordinadora	Recibos para llenar de la institución	H	Entregar recibo de la institución por pago de matrícula	Recibo por pago de matrícula	Padres de familia o apoderados
Planificación de actividades del año lectivo	cronograma de pagos	H	Emitir cronograma de pagos de mensualidades	Cronograma de pagos de mensualidades	Padres de familia o apoderados

Padres de familia o apoderados	Boucher por pago de mensualidades	H	Recibir Boucher por pago de mensualidad	Boucher por pago de mensualidad	Coordinadora
Coordinadora	Boucher por pago de mensualidad	V	Verificar pago de mensualidad en el estado de cuentas	Pagos verificados	Coordinadora
Coordinadora	Folder con baches verificados	H	Emitir baches por pagos a contabilidad	Boucher por pago	Contabilidad
Contabilidad	Lista de morosidad de mensualidades	A	Recibir lista de morosidad de mensualidades	Lista de morosidad	Coordinadora
Coordinadora	Lista de morosidad	A	Emitir recordatorio de pago de mensualidades	Recordatorio de pagos	Padres de familia o apoderados
Contabilidad	Lista de morosidad	p	Planificar llamas a clientes de la lista de morosidad	Lista de clientes morosos para llamar	Padres de familia o apoderados
<b>RECURSOS</b>					
Talento Humano			Contador y Coordinadora		
Herramientas tecnológicas			Aplicaciones digitales y programas de computadora, equipo telefónico		

Fuente: Elaboración propia

## DOCUMENTACIÓN DE PROCESO

Institución educativa	RECAUDACIÓN DE DINERO	Código: PS-04.02
		Versión: 01

1. Objetivo:

Conocer el cumplimiento en la recaudación de dinero proveniente de pagos de mensualidades y la cantidad de clientes con morosidad

2. Alcance:

Aplica a todos los padres de familia de los alumnos de la institución educativa

3. Términos y definiciones:

- a) Morosidad: Ausencia de puntualidad o retraso, en especialmente en el pago de una cantidad de dinero o en la devolución de una cosa.

4. Responsables del procedimiento:

Coordinadora del nivel primaria

5. Referencias normativas:

No aplica

6. Descripción del procedimiento:

El proceso de recaudación de dinero inicia en el proceso de matrícula, cuando los padres de familia o apoderados hacen sus pagos bancarios por concepto de matrícula, luego de esta acción los padres de familias al ingresar a la cartera de clientes de la institución educativa asumen el compromiso de realizar los pagos mensuales correspondientes al servicio de educación privada.

KPIs propuestos:

$$IM = \frac{\text{Numero de mensualidades pagades pagadas}}{\text{total de mensualidades programprogramadas}} * 100\%$$

IM= Índice porcentual de morosidad

Mide el nivel de incumplimiento de pagos de mensualidad

\*Responsable del cálculo: Coordinadora

## DIAGRAMA DE FLUJO

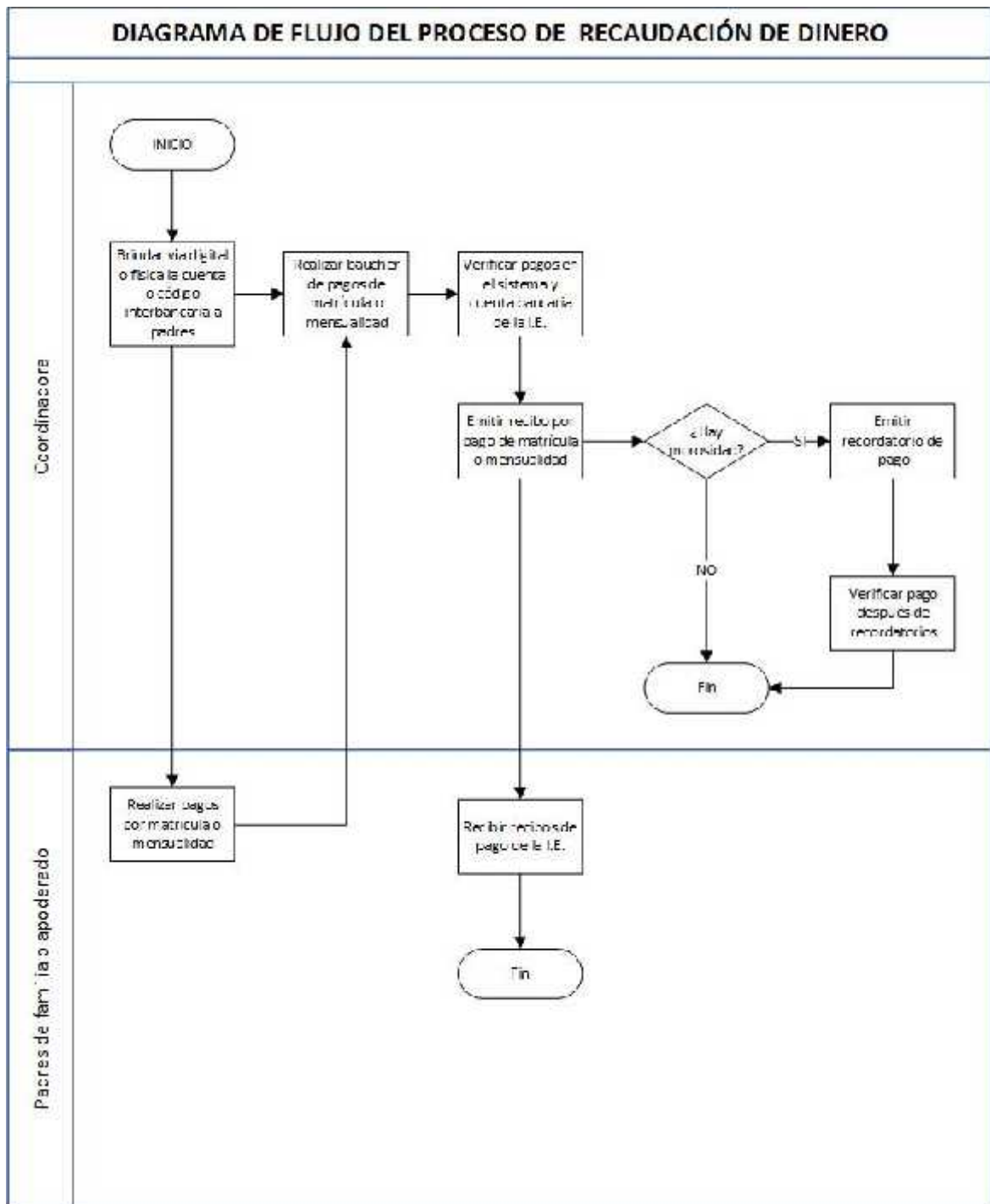


Figura 17. Diagrama de flujo del proceso de recaudación de dinero

Fuente: Elaboración propia

## FICHA DE INDICADOR

Después de lo determinado en la caracterización del proceso, se diseñó un indicador lo cual es la morosidad de clientes.

Tabla 22. Ficha de indicador de morosidad de clientes

<b>FICHA TECNICA DEL INDICADOR</b>		<b>código</b>	<b>FI. PS-04.02</b>			
		<b>Versión</b>	<b>1</b>			
		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>19/07/2021</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR</b>						
NOMBRE DEL INDICADOR	Morosidad de clientes					
NOMBRE DEL PROCESO	Recaudación de dinero	FECHA DE ACTUALIZACIÓN				
OBJETIVO	Conocer el nivel porcentual de sesiones completas sin fallas de conectividad					
INTERPRETACIÓN	Este indicador muestra el % de las sesiones completas sin fallas de conectividad					
LIMITE	<b>Crítico</b>	Menos a 90%	<b>Moderado</b>	Entre 91% -94%	<b>Adecuado</b>	Mayor a 95
<b>METODO DE CÁLCULO</b>						
FÓRMULA	(N° sesiones con conectividad completa/ total de sesiones de aprendizaje)*100			ESCALA	Porcentaje	
PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN	Semanal	PERIODO DEL REPORTE	Mensual			
FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO	Grabaciones de las sesiones					
<b>RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>						
RESPONSABLE	Todos los docentes del nivel primaria					

#### 4.4 Realizar la evaluación económica de la propuesta de mejora del modelo

Para el desarrollo de este cuarto objetivo específico, se han considerado analizar dos escenarios para las actividades académicas presenciales y para las actividades virtuales.

##### Plan de Inversiones para los dos escenarios:

En la Tabla 23, se propone un plan de inversión para la modalidad Presencial. El monto es de 16,339 soles para su ejecución.

Tabla 23. Plan de inversión escenario presencial

Recursos	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	costo total
Personal de Apoyo Administrativo (secretaria)	1	Unidad de servicio	S/930.00	S/9,300.00
Experto en herramientas tecnológicas educativas	1	Unidad de servicio	S/500.00	S/500.00
Horas de talleres extracurriculares (danza, música, arte)	3	Unidad de servicio	S/400.00	S/1,200.00
Computadora Hp all in one 24	1	Unidad	S/2,200.00	S/2,200.00
Impresora Hp multifuncional Smart tank 515	1	Unidad	S/850.00	S/850.00
Recarga de tinta	3	frascos	S/100.00	S/300.00
Controlador biométrico	1	Unidad	S/125.00	S/125.00
Paquete de papel bond A4	4	Paquete	S/11.00	S/44.00
Escritorio de madera	1	Unidad	S/300.00	S/300.00
Silla de escritorio	1	Unidad	S/200.00	S/200.00
Alcohol	35	galones	S/24.00	S/840.00
Mascarillas (4 unidades diarias. Una caja 50 unidades)	16	cajas	S/5.00	S/80.00
Jabón líquido (galonera 5 litros. 35 soles)	8	galones	S/35.00	S/280.00
Lejía(4 galones de 5 litros)	4	galones	S/10.00	S/40.00
Tapetes	4	unidad	S/20.00	S/80.00
TOTAL				S/16,339.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 se propone una inversión de 15,144 soles para su ejecución, y desarrollar la actividad académica en modalidad virtual. La diferencia en cuanto a la modalidad presencial es en la cantidad de horas pedagógicas pues para esta modalidad se eligió hora cronológicas



Tabla 24. Plan de inversión Escenario virtual

Recursos	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	costo total
Personal de Apoyo Administrativo (secretaria)	1	Unidad de servicio	S/930.00	S/9,300.00
Experto en herramientas tecnológicas educativas	1	Unidad de servicio	S/500.00	S/500.00
Horas de talleres extracurriculares (danza, música, arte)	3	Unidad de servicio	S/300.00	S/900.00
Computadora Hp all in one 24	1	Unidad	S/2,200.00	S/2,200.00
Impresora Hp multifuncional smart tank 515	1	Unidad	S/850.00	S/850.00
Controlador biométrico	1	Unidad	S/125.00	S/125.00
Paquete de papel bond A4	4	Paquete	S/11.00	S/44.00
Escritorio de madera	1	Unidad	S/300.00	S/300.00
Silla de escritorio	1	Unidad	S/200.00	S/200.00
alcohol	20	galones	S/24.00	S/480.00
Mascarillas (4 unidades diarias. Una caja 50 unidades)	16	cajas	S/5.00	S/80.00
jabón líquido (galonera 5 litros. 35 soles)	3	galones	S/35.00	S/105.00
Lejía(2 galones de 5 litros)	2	galones	S/10.00	S/20.00
Tapetes	2	unidad	S/20.00	S/40.00
TOTAL				S/15,144.00

Fuente: Elaboración propia

### Análisis de la viabilidad económica

La evaluación de la propuesta económica fue en el periodo de tiempo de 1 año escolar, mediante un análisis de dos escenarios presencial y virtual. Para esto se consideraron los índices económicos TIR y VAN.

Para el escenario en condición presencial ([Tabla 36](#)) se obtuvo un TIR de 56.35% y un VAN de S/ 15,025, para el escenario virtual la continuación de la pandemia ([Tabla 37](#)), en este caso la causa el COVID-19, se obtuvo un TIR de 78.97% y un VAN de S/ 28,979.

Tabla de Cuadro resumen de la evaluación económica

Cuadro resumen		
Condición	Presencial	Virtual
Inversión	S/ 16,339	S/ 15,144
VAN	S/ 15,025	S/ 28,979
TIR	56.35%	78.97%

Fuente: [Tabla 36](#), [Tabla 37](#).

En ambos escenarios se estima que son convenientes las inversiones y son rentables.

## V. DISCUSIÓN

En el diagnóstico de los procesos de la institución educativa se inició con una entrevista a la coordinadora y así plasmar la información brindada en: mapeo de proceso, diagrama de flujo y, Sipoc. Obteniendo los 8 procesos generales y sus actividades. De igual manera Gutiérrez (2016), identificó por medio del mapeo de procesos las operaciones existentes para el desarrollo de su investigación mostrando así también la utilidad e importancia de mapear los procesos y seleccionar procesos claves para luego hacer mejoras respectivas. La diferencia es que de acuerdo a la valoración de criticidad se obtuvo como resultado 5 procesos con afectaciones.

En el desarrollo de esta investigación se generó una propuesta de modelo de gestión para mejorar la satisfacción del cliente y tanto para Chávez y Rodríguez (2020), en su estudio aplicado en el consorcio ferretero Cielo Azul S.A.C. como para este estudio las propuestas son de útil importancia, pues dentro de ellas están indicadores necesarios para mejorar el control y brindar mayor seguridad a sus clientes, con la inclusión de capacitaciones que hacen que la gestión por procesos mejore la satisfacción del cliente al ver y recibir dichas mejoras por parte de la institución educativa. Así mismo las propuestas siempre se basan en mejoras pues Pulido (2014), en su manual propuesto en su investigación, también considero ese mismo enfoque para mejorar los procesos con sus respectivos indicadores de gestión.

Ciertamente en los resultados obtenidos en el diagnóstico de procesos de en comparación con este estudio se coincide en que muchas instituciones privadas, al no tienen plasmados sus procesos, que para lograrlo se tiene que recurrir a herramientas como el cuestionario o la guía de entrevista para recolectar esa información. Las dificultades que tienen por dentro y al no tener sus procesos identificados con diagramas o mapeos provocan en las empresas constates inestabilidades en los mismos puntos donde se presentan.

Respecto al segundo objetivo específico, se buscó evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del I.E.P, dando como resultados que el 41% perciben una muy

buena satisfacción y el 59% respondieron una buena satisfacción. Resultados similares a lo reportado por Calvo (2017) con la aplicación de encuestas a los padres de familia para una población estudiantil de más de 200 alumnos, al lograr implementar correctamente las mejoras se puede conseguir un logro en la Satisfacción de los clientes del 90%. Para el caso de la tesis propuesta, el nivel de satisfacción que se persigue obtener con la propuesta del modelo es del 90%.

Para Espinoza (2018) quien realizó su estudio en la Universidad Señor de Sipán – Pimente, encontró que el 58% de los usuarios se encontraban satisfechos con la calidad de atención después de aplicar el cuestionario por dimensiones, del mismo modo que en la presente investigación donde se puede conocer por separado en que puntos hay debilidad. De la misma manera en Alayo (2018), quien realizó su estudio en la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de SJL, encontrando que el 50% se encontraban satisfechos con la calidad de servicio brindado. Estos resultados evidencian y asegura una relación directa con el incremento en el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los procesos que cada organización o institución maneja internamente.

A diferencia de Lucena y María (2018) que obtuvieron el 2% de los clientes indicaron excelente satisfacción, el 71% buena satisfacción, el 17% deficiente satisfacción y el 10% terrible satisfacción. Los cuales son resultados que se alejan de la realidad de la institución educativa. Esto se debe a que en el presente estudio la muestra con la que se trabaja son padres de familia del nivel primaria a diferencia de las otras tesis en las que su unidad de análisis son todos los clientes que obtienen el servicio, es por eso que en las investigaciones mencionadas existen clientes totalmente insatisfechos. Por otro lado, se coincide en que debe mejorar agregando valor al servicio dado.

Respecto al tercer objetivo específico: Elaborar una propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente se obtuvieron como procesos críticos de la I.E: Planificación de año lectivo, seguimiento y control, matrícula regular, interacción virtual y recaudación de dinero. Para la elaboración de la propuesta fue necesario incluir indicadores para los procesos, trabajados en

la ficha de indicador. Donde se pudo detallaron los indicadores necesarios para la institución, al igual que Chávez y Rodríguez (2020). Es de imprescindible importancia generar indicadores para cualquier tipo de mejora que se desea incluir dentro de una institución o empresa, que evaluando los datos para su cálculo logran diagnosticar concretamente el alcance que se tiene frente a los objetivos propuesto por gerencia o directivos, afirmando lo que dice (Alfa, 2018, p. 22), es una evaluación que ayuda a resolver dificultades de manera realista cuando se desea establecer objetivos de mejora constante como en esta presente investigación, (López, 2012, p.115).

Para medir los procesos de cualquier tipo siempre se tendrán que generar indicadores o KPIs (key Performance indicator), que deben estar relacionados con los objetivos de manera subjetiva ya que los objetivos plasmados son mediables o deben de tener esa característica y por ende se derivan de ellos para dar seguimiento y la vez cumplimientos de ciertas expectativas organizacionales. (Zapata y Castro, 2016, p. 3). Teoría que aplican Pulido (2014), Chávez y Rodríguez (2020), Gutiérrez (2016). Confirmando la relevancia de generar indicadores para el desarrollo de las propuestas, modelos o mejoras que se desean incluir dentro de una organización,

Respecto al cuarto objetivo específico, donde se evaluó económicamente la propuesta, se encontró que el VAN para el caso de modalidad presencial fue de S/15,025 soles con una TIR del 56.35%; mientras que para la modalidad virtual resultó ser de 28,979 soles y una TIR del 78.97%. Resultados cercanos a los reportado por Cárdenas y Silva (2014) plantean una inversión de 75,000soles para un periodo de un año para las mejoras en compra de equipos tecnológicos y mejorar servicios generales, tuvo un VAN de 125,000 soles y una TIR del 45%; siendo estos indicadores económicos con resultados viables. En cambios los resultados obtenidos en la presente investigación se alejan mucho de los obtenidos por Chávez y Rodríguez (2020), que obtuvieron un TIR de 524.44%, un ROE de 5.27% y un VAN de S/ 630,330.33, en la condición de inflación el TIR fue de 522.00%, el ROE de 5.27% y el VAN de S/ 643,664.63, en la condición de desastre natural un TIR de 264.92%, un ROE de 3.5% y un VAN de S/ 417,322.89, para la condición

pandemia un de TIR de 426.40%, un ROE de 4.25% y un VAN de S/ 500,997.67. y para escenario de una crisis política un TIR de 453.67%, un ROE de 5.27% y un VAN de S/ 625,443.66. y que aun con tales elevados resultados de TIR su propuesta fue viable.

En cuanto a la gestión por procesos se puede mencionar que es de mucha ayuda para todo tipo de Instituciones que desea enfocarse en sus clientes y más exactamente en sus clientes externos que reciben el producto o servicio, pues se tiene el objetivo de ampliar los resultados de la institución mediante obtención de mayores niveles de satisfacción de sus clientes, agrega actividades adicionales al servicio, a su vez mejora la calidad y el valor percibido por los usuarios, agregando actividades adicionales al servicio (Cendales, 2014), pues abarca las etapas de ciclo de gestión: la planificación, realización, control y mejora de la organización, mediante los requisitos solicitados por los clientes (Font y otros, 2014, p. 258). En esta investigación se corrobora las teorías antes mencionadas y se afianza en las misma.

Dentro del artículo de Kandiko, Matos (2021) donde mencionan que la satisfacción de los estudiantes está fuertemente enlazada con la atención de los docentes durante sus estudios, refuerza la intención de esta investigación por parte de los autores, pues lo que se busca mejorar a modo de propuesta, queda con mayor respaldo por el artículo antes mencionado pues en dicha propuesta se brindara capacitaciones y controles de desempeño del personal docente.

## **VI. CONCLUSIONES**

De toda información recaudada y del desarrollo de los objetivos podemos concluir lo siguiente:

1. Al realizar el diagnóstico actual de la gestión por procesos en la institución educativa privada de nivel primaria, se identificó procesos críticos, que son conformados por los procesos de planificación del año lectivo, seguimiento y control, matrícula regular, interacción virtual y recaudación de dinero. Los cuales se pudieron identificar mediante una matriz de priorización, así mismo cabe recalcar que la I.E. no cuenta con alguna figura o diagrama donde se pueda visualizar.
2. Se logró determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la institución educativa de nivel primaria, obteniendo resultados por encuestados y por dimensiones, alcanzando una buena satisfacción del cliente en términos generales, pero dejando lugar para incluir mejoras.
3. Se logró elaborar una propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar los procesos. El cual incluye indicadores para cada proceso por mejorar, trabajados previamente en la ficha de indicador. Asimismo, se considera como entregable al Manual de procedimientos, el cual se proyecta las mejoras de la gestión a realizar en la institución educativa.
4. Se determinó el impacto económico en dos escenarios; el escenario de educación presencial y virtual. El VAN para el caso de modalidad presencial es de 15,015 soles con una TIR del 56.35% y para la modalidad virtual el VAN resultó ser de 28, 979 soles y una TIR del 78.97%. En los dos escenarios, la implementación de la propuesta de modelo de gestión por procesos tiene viabilidad económica, es aceptable y rentable para la institución educativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Es recomendable para la coordinadora de la institución educativa del nivel primaria de la libertad, implementar el plan de mejora para la obtención de un mejor nivel de satisfacción de los clientes. Evaluando previamente los tipos de procesos que tiene y aplicando las herramientas de gestión por procesos, tales como identificar el proceso con mayor cantidad de actividades para hacerlas más eficientes.
- Se recomienda a la dirección de la institución educativa del nivel primaria de la libertad realizar, cuestionario por lo menos una vez al año para encontrar los niveles de satisfacción de sus clientes y así continuar con la mejora continúa que los llevará a un mejor nivel educativo.
- Hacer planificaciones de expansión de sedes en otras provincias para asegurar un mayor reconocimiento a nivel educativo en la sociedad.
- Utilizar herramientas tecnológicas después de retomar las clases presenciales reforzar la comprensión de las clases dadas en las aulas.
- Se sugiere también para futuro investigadores con variables de investigación iguales, que inicien identificando y detallando los procesos de la institución u organización donde realicen su tesis en un mapa de procesos, ya que de esto depende la correcta utilización de las demás herramientas.



## REFERENCIAS

- ALAYO Paola, 2018. Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de SJL-2018. [En línea]. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú. [Fecha de consulta: 20 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37072>
- ANDINA. Perú tiene 9 millones y medio de niñas, niños y adolescentes. [En línea]. 20 de Noviembre de 2019. Disponibe en : <https://bit.ly/3ynkPKI>. [Citado el: 5 de Octubre de 2020]
- BAKOTIC, Danica y KRNIC, Ante. Exploring the relationship between business process improvement and employees' behavior. Journal of Organizational Change Management [en línea]. October 2017. Vol. 30. N°7. [Fecha de consulta: 4 de abril de 2021]. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/320173842\\_Exploring\\_the\\_relationship\\_between\\_business\\_process\\_improvement\\_and\\_employees'\\_behavior](https://www.researchgate.net/publication/320173842_Exploring_the_relationship_between_business_process_improvement_and_employees'_behavior)
- CALVO, Diego. Gestión del proceso de implementación del Programa de Innovación Tecnológica para el fortalecimiento de la calidad de la educación en el Liceo de Innovación Educativa Santa Teresita, Rev. Gestión Educativa. [En línea]. Costa Rica: Vol.7, N°1[Fecha de consulta: 22 de abril de 2021]. ISSN: 2215-2288. Disponible en <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/27575>
- CANTÓN Croda, Rosa María y MONTERO Mora, Judith Guadalupe. Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México. GEON (Gestión, Organización y Negocios). [En línea]. 20-junio 2020, n°.2. [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2021]. Disponible en <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/216/212>

CÁRDENAS, Jesennia y SILVA, Jorge. Sistema de Gestión Digital para mejorar los procesos académicos en instituciones educativas: Universidad Ciencia y Tecnología [en línea]. Diciembre 2018. Vol.10, N°73 [Fecha de consulta: 22 de abril de 2021]. Disponible en <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318> ISSN: 316-4821

CENDALES, Jaidy, 2014. Gestión por procesos para la satisfacción de los consumidores de servicios. [En línea]. Bogotá, Colombia. [Fecha de consulta 3 de mayo de 2021]. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-para-la-satisfaccion-de-los-consumidores-de-servicios/>

CHAMOLY, Katheryne., y PALOMINO, Gabriela. Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar. [En línea]. México 2021. Vol.5, N°1. [Fecha de consulta: 22 de abril de 2021]. Disponible en <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239> ISSN 2707-2215

CHÁVEZ, Sandra y RODRÍGUEZ, Betty. Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente del área de ventas del consorcio ferretero Cielo Azul S.A.C., 2020. Tesis (Ingeniero Industrial) Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58652?show=full>

CONCYTEC. Reglamento de Calificación Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica . Lima, Perú: CONCYTEC. 2018. Disponible en

[https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Manual\\_del\\_Reglamento\\_RE\\_NACYT\\_1.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Manual_del_Reglamento_RE_NACYT_1.pdf)

EL PERUANO. Educación escolar a distancia, finanzas y fidelización en colegios privados del Perú. [En línea]. 27 de Abril de 2020. [Fecha de consulta: 5 de Octubre de 2020.]. Disponible en: <https://bit.ly/3jNQ3Xb>

ESPINOZA Requejo, Cinthy Catheryne. Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo [en línea]. 3-septiembre 2018. N°3 [Fecha de consulta: 5 de Octubre de 2020.]. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758012009>

FLEACA, Elena, FLEACA, Bogdan y MAIDUC, Sanda. Aligning Strategy with Sustainable Development Goals (SDGs): Process Scoping Diagram for Entrepreneurial Higher Education Institutions (HEIs). Sustainability [en línea]. 2018, n. °4 [Fecha de consulta: 1 de agosto de 2020]. Disponible en <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/4/1032/htm> ISSN: 2071-1050

GARCÍA, Johanna. Gestión de los procesos de formación permanente para la educación inclusiva en el Centro Nacional de Educación Especial Fernando Centeno Güell. San José. Costa Rica: Rev. Gestión de la Educación. Vol.4, N°2, págs. 61-87. 2014. ISSN: 2215-228

GESTIÓN. Cinco mil colegios privados ya no abrirían sus puertas el 2021, estima asociación de escuelas particulares. [En línea]. 23 de Julio de 2020. [Citado el: 5 de Octubre de 2020.]. Disponible en : <https://bit.ly/2TnMWu6>

GRUPO BANCO MUNDIAL. Covid-19: Impacto en la educación y respuesta de política pública. 2020.

GUTIÉRREZ, Daniela. La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato. Tesis (Magister en Gerencia). Ambato: Universidad Técnica de Ambato, 2016. 159 pp. Disponible en

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf>

HERNÁNDEZ, Roberto., FERNÁNDEZ, Carlos., y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. 2014. ISBN: 978-1-4562-2396-0

HIDALGO, Lilliam. Competencias profesionales docentes en la educación remota. Revista internacional multidisciplinaria, pp. 249-270. 2020. ISSN: 2711-3388

KANDIKO Howson C. y MATOS F. Student surveys: Measuring the relationship between satisfaction and engagement. Education Sciences. [En línea]. Junio 2021, n°.6. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2021]. Disponible en <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85108779160&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=5953fe517d667e4d0d495f8041977f80&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscosubtype%2c%22ar%22%2ct&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28customer+satisfaction%29&relpos=27&citeCnt=0&searchTerm=>

KOTLER, Philip., y ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de marketing. Decimoprimer edición. México Pearson educación. 2013. ISBN: 978-607-32

LEÓN, Alberto., RIVERA, Dianelys., NARIÑO, Arialys., y RODRIGUEZ, Raúl. Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Chile : Ingeniare. Revista chilena de ingeniería. Vol.27, N°2, pp. 328-342 2019. Disponible en : <https://bit.ly/3jJbliU>

LUCAS Velkin, y ROJAS, Sthaly. Modelo de gestión por procesos en la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú S.A.C Trujillo, 2020. Tesis [Ingeniero Industrial]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51609>

LUCENA, Luciene y MARIA, Marcia. Gestão da Qualidade com Foco no Atendimento ao Cliente: Estudo Realizado na Cidade de Mauriti-CE. D on

line Revista de psicología [en línea]. 2018, vol. 12, n.º 42. [Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2020]. Disponible en:

<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/1364/1958>

PRANESH, R., RAJAN, Jijo y NAVAS, Kaja. Evaluating the Performance of State University, National Important Institute and Private Deemed Universities in Chennai (India) by using Data Envelopment Analysis. Lecture notes in engineering and computer science [en línea]. Julio 3-5 2013 [Fecha de consulta: 1 de agosto de 2020]. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/289722038\\_Evaluating\\_the\\_Performance\\_of\\_State\\_University\\_National\\_Important\\_Institute\\_and\\_Private\\_Deemed\\_Universities\\_in\\_Chennai\\_India\\_by\\_using\\_Data\\_Envelopment\\_Analysis](https://www.researchgate.net/publication/289722038_Evaluating_the_Performance_of_State_University_National_Important_Institute_and_Private_Deemed_Universities_in_Chennai_India_by_using_Data_Envelopment_Analysis) ISSN: 2078-0966

PRESSPERÚ. El 90% De Los Padres Están Insatisfechos Por Las Clases Virtuales Que Han Provocado 117 Protestas. [En línea]. 22 de Julio de 2020. [Fecha de consulta: 5 de Octubre de 2020.]. Disponible en <https://bit.ly/36dTrSY>

PROCEDIMIENTO para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo por Alberto Medina León [et al]. Revista chilena de ingeniería [en línea]. Abril-junio 2019, n.º 2. [Fecha de consulta: 19 de julio de 2020]. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf> ISSN: 0718-3305

PULIDO, Mario. Diseño de un sistema de gestión por procesos alineado a los estándares de calidad educativa del ministerio de educación para el colegio "Montpellier Internacional. [Tesis de pregrado]. Pontificia universidad católica del ecuador-Quito. 2014

RAMÓN, Guillermo. Marcas de la Pandemia: El Derecho a la Educación Afectado. Revista Internacional de Educación para la Justicia Social, 9(3), 45-59. 2020. ISSN: 2254-3139

RENDER, Barry y HEIZER, Jay. Principios de administración de operaciones. 9. Ed. México D.F. Pearson Educación de México, 2017. 744 pp. ISBN: 9786073223362

RIZO, Marlene. Rol del docente y estudiante en la educación virtual. Revista Multi-Ensayos. 6(12). 2020. ISSN: 2412-3285

RPP, La gran prueba de la educación virtual: ¿Cómo un docente puede entusiasmar a sus estudiantes?. [En línea]. Perú RPP.17 de Abril de 2020. [Fecha de consulta: 30 de Septiembre de 2020.]. Disponible en <https://rpp.pe/peru/actualidad/coronavirus-en-peru-la-gran-prueba-de-la-educacion-virtual-como-un-docente-puede-entusiasmar-a-sus-estudiantes-en-clases-virtuales-noticia-1259300>

SAILEMA, Angel., TAMAYO, Fausto., y MASABANDA, Galo. Early childhood: Opportunity space for road education, from a holistic and multidisciplinary approach. Pol. Con. [En línea]. Diciembre 2020, n°.12. [Fecha de consulta: 15 de agosto de 2020]. Disponible en <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2027/4043>

SÁNCHEZ, Hugo., REYES, Carlos., y MEJÍA, Katia. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. 2018. Disponible en <https://bit.ly/3yp37Gs>

SHAHAT, Wael. House of Quality as a Quality Tool in Higher Education Management. Journal of Culture, Society and Development [en línea]. 2015, n°10 [Fecha de consulta: 15 de Agosto de 2020]. Disponible en <https://www.researchgate.net/publication/315619389> ISSN: 2422-8400

The 9000 Store. ISO 9001 Flowchart Basics [en línea]. Minnesota: 2015 [fecha de consulta: 26 de agosto de 2020]. Disponible en <https://the9000store.com/articles/iso-9000-tips-iso-9001-flowchart-basics/>

UNESCO. La UNESCO advierte que de no tomar medidas urgentes de acción 12 millones de niños nunca asistirán un solo día a la escuela. [En línea]. 13 de septiembre de 2019. [Fecha de consulta: 5 de octubre de 2020]. Disponible en <https://bit.ly/3wfZC3A>

Zouari G. y Abdelhedi M. Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. Journal of Innovation and Entrepreneurship. [En línea]. 18-junio 2021, n. °9. [Fecha de consulta: 3 de mayo de 2021]. Disponible en <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085101809478&origin=resultslist&sort=plff&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=5953fe517d667e4d0d495f8041977f80&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2scosubtype%2c%22ar%22%2ct&sl=36&s=TITLEABSKEY%28customer+satisfaction%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm>

## ANEXOS

### ANEXO A: TABLAS

Tabla 25. Matriz de operacionalización

Matriz de la Operacionalización de la variable					
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala
Gestión por procesos (Variable 1)	Para (Zambrano, <i>et al</i> , 2017) la gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en sus procesos, siendo definidos como secuencia de actividades enfocadas en generar un valor agregado sobre una entrada para lograr un resultado, y una salida que satisfaga las necesidades de los clientes (pág. 42).	Gestión por procesos vincula sus procesos internos con la satisfacción del cliente. (Valls y Vigil, 2017 pág.55)	Mapeo de Procesos	Relación cliente-empresa	Nominal
			Matriz SIPOC	Entradas y salidas	Nominal
			Diagrama de flujo	Procesos	Nominal
Satisfacción del cliente (Variable 2)	Se define como satisfacción al cliente, al placer o decepción que este experimenta al comparar el producto o servicio adquirido con la expectativa que tenía sobre aquel (Quispe y Ayaviri, 2016, p.171).	La variable se medirá con las dimensiones del cuestionario SERVQUAL (Zeithaml, y otros, 1992 pág. 29)	Elementos tangibles	Ítem 1; 2; 3; 4	intervalo
			Fiabilidad	Ítem 5; 6; 7; 8; 9	intervalo
			Capacidad de respuesta	Ítem 10; 11; 12; 13	intervalo
			Seguridad	Ítem 14; 15; 16; 17	intervalo
			Empatía	Ítem 18; 19; 20; 21; 22	intervalo

Fuente: Elaboración propia



Tabla 26. Codificación de procesos y actividades

Tipo de proceso	Código	Macro - Proceso	Código	Nombre del proceso	Código	Actividades
Procesos estratégicos	PE - 01	PROMOTORÍA	PE-01.01	Asignación de docentes	PE-01.01.1	Asignar docentes a cada grado
	PE - 02	COORDINACIÓN	PE-02.01	planificación de año lectivo	PE-02.01.1	Planificar Horarios de enseñanza
					PE-02.01.2	Establecer Comisiones por actividades escolares
					PE-02.01.3	Establecer Reglamento interno
					PE-02.01.4	Realizar Lista de cordones asignados
					PE-02.01.5	Establecer Fechas cívicas
					PE-02.01.6	Establecer Modalidad de Evaluaciones
	PE - 02	COORDINACIÓN	PE-02.02	seguimiento y control	PE-02.02.1	Seguimiento de planificación
					PE-02.02.2	Control de planificación
			PE-02.03	Remuneración	PE-02.03.1	Pagar a docentes por horas trabajadas
			PE-02.04	Pagos de servicios básicos	PE-02.04.1	Pagar recibos de servicios Básicos
			PE-02.05	Gestión de certificados de estudios	PE-02.05.1	Digitar documento con datos calificaciones del alumno
	PE-02.05.2	Firmar y sellar certificado				
Procesos operativos	PO - 01	MATRICULA	PO-01.01	Matrícula regular	PO-01.01.1	Ratificar matriculas
					PO-01.01.2	Realizar nuevas matriculas
			PO-01.02	Matrícula Excepcional	PO-01.02.1	Recepcionar documento
	PO-01.02.2	Ingresar datos en el registro general				
	PO - 02	DESARROLLO ACADÉMICO	PO-02.01	Desarrollo de planificación	PO-02.01.1	Ejecutar la planificación del año lectivo
					PO-02.02	Interacción virtual
			PO-02.02.2	Emisión de clases virtuales		
			PO-02.03	Evaluación de aprendizajes	PO-02.03.1	Registro de asistencia de alumnos
					PO-02.03.2	Llenar calificaciones por bimestre
PO-02.03.3					Emitir libreta de notas por bimestre	
PS - 01		PS-01.01	contratación de docentes	PS-01.01.1	Entrevistar a postulantes	

<b>Procesos de soporte</b>		Gestión de talento humano			PS-01.01.2	Entrevistar a recomendados
			PS-01.02	Retención del Talento Humano	PS-01.02.1	Proponer la continuidad de labores
					PS-01.02.2	Renovar contratos para siguiente año
	PS - 02	Educación extracurricular	PS-02.01	Formación de talleres extracurriculares(Danza, Oratoria)	PS-02.01.1	Promocionar talleres en proceso de matrícula
					PS-02.01.2	Hacer la relación de alumnos según el taller que elijan
					PS-02.01.3	Ejecutar directivas o resoluciones ministeriales
	PS - 03	Gestión de recursos físicos y tecnológicos	PS-03.01	Mantenimiento	PS-03.01.1	Realizar pintado de aulas e inmobiliario
					PS-03.01.2	Realizar pintado y restauraciones
			PS-04.01	Contabilidad	PS-04.01.1	Mantener informado a la coordinación de los estados financiero
					PS-04.01.2	pagar impuestos
	PS - 04	Contabilidad y financiera	PS-04.02	Recaudación de dinero	PS-04.02.1	Recibir pagos de matrícula
					PS-04.02.2	Cobros de mensualidades
				PS-04.02.3	Recepcionar pagos de mensualidades en efectivo	
				PS-04.02.4	Recepcionar pagos de mensualidades en banco o transferencias	

Tabla 27. MATRIZ SIPOC

Macro proceso	Proceso	Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario
Promotoría	Asignación de Docentes	Gestión del talento humano	Lista de docentes contratados	Asignar docentes a cada grado	Resolución de asignación de docentes	Coordinación
	planificación de año lectivo	Promotoría y Dirección general	Plan curricular adaptado a la institución educativa y Resolución de asignación de docentes	Planificar Horarios de enseñanza fijados	Horarios de enseñanza fijados	Docentes
				Establecer Comisiones por actividades escolares	Comisiones	
				Establecer Reglamento interno	Reglamento interno	
				Realizar Lista de cordones asignados	Lista de cordones asignados	
				Establecer Fechas cívicas	Fechas cívicas establecidas	
				Establecer Modalidad de Evaluaciones	Modalidad de Evaluaciones	
	seguimiento y control	Coordinación	Planificación del año lectivo	Seguimiento de planificación	Conformidad de avance de la planificación	Coordinación
				Control de planificación	Cumplimiento de la planificación	
	Remuneración	Lista de docentes contratados	Dinero recaudado	Pagar a docentes por horas trabajadas	Recibos por honorarios	Contador externo
	Pagos de servicios básicos	servicios de agua, luz e internet		Pagar recibos de servicios Básicos	Boucher de pagos	
	Gestión de certificados de estudios	Institución educativa	Todas las calificaciones por grado	Digitar documento con datos calificaciones del alumno	Certificado de estudios	Alumnos
Firmar y sellar certificado						
matrícula	Matrícula regular	Padres de familia y apoderados	Alumnos	Ratificar matriculas	Alumnos matriculados	Institución educativa y Docentes
	Matricula excepcional			Realizar nuevas matriculas		

			Documentos de matricula	Recepcionar documento		
				Ingresar datos en el registro general		
Desarrollo Académico	Desarrollo de planificación	Coordinación	Planificación del año lectivo	Ejecutar la planificación del año lectivo	Resultados de la ejecución de la planificación	Docentes
	Interacción virtual	Internet y editorial	Aplicaciones y plataformas	Utilización de aplicaciones y de plataforma digital.	conocimientos	Alumnos
				Emisión de clases virtuales		
	Evaluación de aprendizajes	Alumnos	Calificaciones de alumnos	Registrar asistencia de alumnos	Cantidad de asistencias y faltas a clases	Padres de familia, apoderados y coordinación
				Llenar calificaciones por bimestre	Calificación alfabética por curso	
				Emitir libreta de notas por bimestre		
Gestión de talento humano	contratación de docentes	Avisos	horas trabajadas en colegios y certificaciones académicas	Entrevistar a postulantes	Docente calificados según los requerimientos del colegio	Alumnos
		Recomendados	horas trabajadas en colegios y certificaciones académicas	Entrevistar a recomendados	Docente calificados según los requerimientos del colegio	
	Retención del Talento Humano	Institución educativa	Lista de docentes contratados	Proponer la continuidad de labores	Permanencia de docente	Coordinación
				Renovar contratos para siguiente año	contratos renovados	
Educación extracurricular	Formación de talleres extracurriculares(Danza, Oratoria)	Alumnos	sugerencias	Promocionar talleres en proceso de matricula	Talleres con programación de actividades	Alumnos
				Hacer la relación de alumnos según el taller que elijan	Lista de alumnos con taller elegido	

		Institución educativa	Directivas y resoluciones ministeriales	Ejecutar directivas o resoluciones ministeriales	Ejecución de actividades de talleres		
					Disolución de talleres		
Gestión de recursos físicos y tecnológicos	Mantenimiento	Institución educativa	Restauraciones	Realizar pintado de aulas e inmobiliario	Aulas e inmobiliario listo para usar	Alumnos	
		servicios externos	Servicio técnico	Actualizar o instalar programas,	Recursos tecnológicos para ser usados		
Contabilidad y finanzas	Contabilidad	Contador externo	Registro de ingresos y egresos	Mantener informado a la coordinación de los estados financieros	Balance anual	coordinadora	
				pagar impuestos	Estados financieros		
	Recaudación de dinero	Alumnos matriculados	Pagos de matriculas	Recibir pagos de matrícula	Recibos de pago		
			Pagos de mensualidades	Cobrar mensualidades			
		Pagos de mensualidades	Dinero por pagos	Recepcionar pagos de mensualidades en efectivo			
				Recepcionar pagos de mensualidades en banco o transferencias			

Fuente: Elaboración propia









<b>72</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>73</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>74</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>75</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
<b>76</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>77</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
<b>78</b>	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
<b>79</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>80</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>81</b>	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
<b>82</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
<b>83</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Puntajes por dimensión de la satisfacción del cliente

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	TOTAL
1	16	21	19	17	22	95
2	16	20	16	16	20	88
3	16	21	19	19	21	96
4	16	20	17	20	20	93
5	16	21	18	19	21	95
6	16	20	16	18	21	91
7	16	20	16	16	20	88
8	16	20	16	16	20	88
9	16	20	16	16	20	88
10	17	21	18	20	23	99
11	17	20	17	19	20	93
12	16	20	15	16	20	87
13	16	20	15	15	19	85
14	14	19	16	16	20	85
15	16	20	16	16	20	88
16	16	21	17	20	21	95
17	16	20	16	16	20	88
18	16	20	15	16	20	87
19	16	19	17	19	23	94
20	15	20	17	19	20	91
21	16	20	17	16	20	89
22	16	21	17	20	21	95
23	16	21	16	19	21	93
24	16	23	16	20	23	98
25	15	20	15	16	20	86
26	15	20	16	16	20	87
27	16	20	16	16	20	88
28	16	21	18	17	21	93
29	16	20	16	18	21	91
30	15	20	16	17	20	88
31	16	20	15	16	19	86
32	15	20	14	16	20	85
33	17	22	17	18	22	96
34	16	20	16	16	20	88

35	15	20	14	16	20	85
36	17	23	18	18	21	97
37	17	20	18	19	22	96
38	15	20	16	16	20	87
39	15	20	15	16	21	87
40	18	23	18	19	22	100
41	16	20	16	16	20	88
42	17	21	18	17	21	94
43	16	20	16	16	20	88
44	17	21	19	18	21	96
45	16	21	18	16	21	92
46	17	22	17	16	20	92
47	16	20	16	16	21	89
48	16	20	16	16	20	88
49	15	20	16	16	20	87
50	15	20	16	16	20	87
51	15	20	16	16	20	87
52	14	20	16	16	20	86
53	16	20	16	16	21	89
54	17	22	19	20	22	100
55	16	23	19	17	21	96
56	16	20	16	16	20	88
57	16	20	16	16	21	89
58	16	20	16	16	20	88
59	16	20	16	16	21	89
60	16	21	17	19	22	95
61	16	20	16	16	20	88
62	16	20	16	16	20	88
63	16	20	16	18	21	91
64	16	20	16	17	20	89
65	17	22	18	19	22	98
66	17	20	17	17	22	93
67	16	21	17	17	24	95
68	17	20	17	17	24	95
69	17	22	17	16	21	93
70	16	20	16	16	20	88
71	16	20	16	16	20	88
72	16	20	16	16	20	88
73	16	20	16	16	20	88
74	16	20	16	16	20	88
75	17	21	17	16	22	93

76	17	21	18	17	21	94
77	17	20	18	18	23	96
78	18	22	18	19	22	99
79	16	20	16	16	20	88
80	16	20	16	16	20	88
81	18	21	17	18	23	97
82	17	21	18	19	21	96
83	17	21	17	18	21	94

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Escala interpretativa por dimensión de la satisfacción del cliente

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	TOTAL
1	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
2	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
3	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
4	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
5	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
6	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
7	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
8	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
9	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
10	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
12	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
13	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
14	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
15	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
16	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
17	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
18	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
19	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
20	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho



54	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
55	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
56	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
57	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
58	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
59	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
60	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
61	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
62	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
63	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
64	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
65	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
66	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
67	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
68	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
69	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
70	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
71	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
72	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
73	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
74	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
75	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
76	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
77	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
78	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
79	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
80	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
81	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
82	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
83	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho

Fuente: [Tabla 27](#)

Tabla 31. Datos de valoración por pregunta

Dimensiones	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho	PUNTAJE POR PREGUNTA
		1	2	3	4	5							
ELEMENTOS TANGIBLES	¿Los equipos y tecnología de la institución tienen apariencia moderna?	0	0	0	54	29	83	0	0	0	65%	35%	361
	¿Las instalaciones de la institución tienen apariencia moderna?	0	0	6	77	0	83	0	0	7%	93%	0%	326
	¿La apariencia del personal es pulcra?	0	0	18	61	4	83	0	0	22%	73%	5%	318
	¿Los materiales relacionados con el servicio (folletos, impresos, etc.) son visualmente atractivos?	0	0	0	83	0	83	0	0	0%	100%	0%	332
FIABILIDAD	¿El personal proporciona el servicio en el tiempo prometido?	0	0	0	81	2	83	0	0	0%	98%	2%	334

	¿Cuándo tiene un problema el personal muestra sincero interés para solucionarlo?	0	0	0	78	5	83	0	0	0%	94%	6%	337
	¿La institución realiza su trabajo correctamente la primera vez que le atiende?	0	0	0	62	21	83	0	0	0%	75%	25%	353
	¿El personal no comete errores durante su atención?	0	0	2	74	7	83	0	0	2%	89%	8%	337
	¿El personal proporciona el servicio tal y como se lo prometió?	0	0	0	76	7	83	0	0	0%	92%	8%	339
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿El tiempo que aguardó para obtener el servicio fue satisfactorio?	0	0	0	52	31	83	0	0	0%	63%	37%	363
	¿El personal le proporciona un servicio ágil y rápido?	0	0	7	63	13	83	0	0	8%	76%	16%	338
	¿El personal tiene la disposición para ayudarlo en	0	0	0	66	17	83	0	0	0%	80%	20%	349



	todo momento?												
	¿El personal responde correctamente a las preguntas que se les hace?	0	0	8	73	2	83	0	0	10%	88%	2%	326
SEGURIDAD	¿El comportamiento del personal transmite confianza?	0	0	0	57	26	83	0	0	0%	69%	31%	358
	¿Los usuarios se sienten seguros en sus trámites?	0	0	1	53	29	83	0	0	1%	64%	35%	360
	¿El personal es respetuoso y amable con los usuarios?	0	0	0	62	21	83	0	0	0%	75%	25%	353
	¿El personal tiene conocimientos suficientes para resolver sus preguntas?	0	0	0	71	12	83	0	0	0%	86%	14%	344
EMPATÍA	¿La institución le proporciona atención individualizada?	0	0	3	76	4	83	0	0	4%	92%	5%	333

¿La institución ofrece un horario conveniente para su atención?	0	0	0	65	18	83	0	0	0%	78%	22%	350
¿La institución tiene personal que ofrece una atención personalizada a sus clientes?	0	0	0	69	14	83	0	0	0%	83%	17%	346
¿La institución se preocupa por los intereses de sus usuarios?	0	0	0	58	25	83	0	0	0%	70%	30%	357
¿El personal entendió sus necesidades como usuario y demostró sincero interés?	0	0	0	77	6	83	0	0	0%	93%	7%	338

Fuente: [Tabla 27](#)

Tabla 32. Valores por nivel de satisfacción del cliente

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Normal	0	0%
Satisfecho	49	59%
Muy satisfecho	34	41%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Fuente: [Tabla 29](#)

Tabla 33. Valores por Dimensiones de satisfacción del cliente

<b>DIMENSIONES</b>										
<b>Categoría</b>	<b>Elementos Tangibles</b>		<b>Fiabilidad</b>		<b>Capacidad de Respuesta</b>		<b>Seguridad</b>		<b>Empatía</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Nada satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Normal	0	0%	15	33%	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfecho	63	76%	55	66%	48	58%	46	55%	43	52%
Muy satisfecho	20	24%	33	40%	35	42%	37	45%	40	48%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Fuente: [Tabla 29](#)

Tabla 34. Sueldos a pagar por mes escenario presencial

Escenario presencial					
Profesores de nivel primaria	Sueldos	Horas semanales	Horas pedagógicas mensuales	Costo por hora cronológica	Total a pagar por sueldos
6	S/ 1,200.00	30	120	S/ 10.00	S/ 7,200.00
Profesores de ingles	Sueldos	Horas semanales	Horas pedagógicas mensuales	Costo por hora cronológica	total a pagar por sueldos
2	S/ 230.00	12	48	S/ 4.79	S/ 460.00
Profesores de talleres	Sueldos	Horas semanales	Horas cronológicas mensuales	Costo por hora cronológica	Total a pagar por sueldos
3	S/400.00	6	24.0	S/ 16.67	S/ 1,200.00

Fuente: institución educativa

Tabla 35.Sueldos a pagar por mes escenario virtual

Escenario virtual					
Profesores de nivel primaria	Sueldos	Horas semanales	Horas cronológicas mensuales	Costo por hora cronológica	Total a pagar por sueldos
6.0	1000.0	24.0	96.0	10.4	6000
Profesores de ingles	Sueldos	Horas semanales	Horas cronológicas mensuales	Costo por hora cronológica	Total a pagar por sueldos
2	S/ 230	12	48	S/ 4.8	S/ 460
Profesores de talleres	Sueldos	Horas semanales	Horas cronológicas mensuales	Costo por hora cronológica	Total a pagar por sueldos
3	S/ 300	6	24	S/ 12.5	S/ 900

Fuente: institución educativa

Tabla 36. Análisis financiero escenario presencial

Meses	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Núm. Alumnos		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pensión mes		S/ 160	S/ 160	S/ 160	S/ 160	S/ 160	S/ 160	S/ 160	S/ 160	S/ 160	S/ 160
matrícula 85	13600	S/ 160	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
Ventas	16,000	16,000	16,000	16,000	16,000	16,000	S/ 16,000	16,000	16,000	16,000	16,000
Flujo de Ingreso	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000	S/ 16,000

Meses	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>costo fijo</b>										
Energía eléctrica	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	150	S/ 150	S/ 150
Servicio de agua	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	S/ 100	100	S/ 100	S/ 100
servicio de internet	S/ 60	S/ 60	S/ 60	S/ 60	S/ 60	S/ 60	S/ 60	60	S/ 60	S/ 60
total	S/ 310	S/ 310	S/ 310	S/ 310	S/ 310	S/ 310	S/ 310	310	S/ 310	S/ 310
<b>Gasto por honorarios</b>										
Ø 01 Contador S/.200 (tercero)	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	200	S/ 200	S/ 200
Ø 01 Secretaria S/.930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	930	S/ 930	S/ 930
bono de reconocimiento					S/ 300					S/ 300
Ø 01 Coordinadora S/.1,200.00	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	1,200	S/ 1,200	S/ 1,200
bono de reconocimiento					S/ 400					S/ 400
Ø 03 Profesores para talleres	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	S/ 1,200	1,200	S/ 1,200	S/ 1,200
bono de reconocimiento					S/ 600					S/ 600
Ø 02 Profesores de Inglés	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	600	S/ 600	S/ 600

bono de reconocimiento					S/ 300						S/ 300
Ø 06 Profesores	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000
bono de reconocimiento					S/ 1,800						S/ 1,800
Ø 01 Profesor educación física	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000
bono de reconocimiento					S/ 300						S/ 300
Ø 01 mantenimiento	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465
bono de reconocimiento					S/ 200						S/ 200
<b>total</b>	S/ 11,595	S/ 11,595	S/ 11,595	S/ 11,595	S/ 15,295	S/ 15,295	S/ 11,595	S/ 11,595	S/ 11,595	S/ 11,595	S/ 15,295
<b>Flujo de Salida</b>	S/ 11,905	S/ 11,905	S/ 11,905	S/ 11,905	S/ 15,605	S/ 15,605	S/ 11,905	S/ 11,905	S/ 11,905	S/ 11,905	S/ 15,605

PLANILLA		BASICO	ESSALUD	ONP	REMU. NETA	GRATIFICACIONES	CTS	
Ø 01 Promotor S/.2000.00		S/ 2,000	S/ 180	S/ 260	S/ 1,740	S/ 2,180.00	S/ 1,167	
		<b>S/ 2,000</b>	<b>S/ 180</b>	<b>S/ 260</b>	<b>S/ 1,740</b>	<b>S/ 2,180</b>	<b>S/ 1,167</b>	

**ESTADO DE FLUJO DE CAJA  
PROYECTADO**

expresado en soles S/

Concepto	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>SALDO INICIAL</b>		0.00	1,675.00	3,350.00	5,025.00	5,533.33	1,328.33	3,003.33	4,678.33	6,353.33	6,861.67
<b>INGRESOS</b>											
Cobranzas		16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00	16,000.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>16,000.00</b>
<b>EGRESOS</b>											
costo y gasto fijo		11,905.00	11,905.00	11,905.00	11,905.00	15,605.00	11,905.00	11,905.00	11,905.00	11,905.00	15,605.00

Planilla	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00
ONP	260.00	260.00	260.00	260.00	260.00	260.00	260.00	260.00	260.00	260.00	260.00
Es salud	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00
Gratificaciones						2,180.00					2,180.00
CTS					1,166.67					1,166.67	
I. Renta 1.5%	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>14,325.00</b>	<b>14,325.00</b>	<b>14,325.00</b>	<b>15,491.67</b>	<b>20,205.00</b>	<b>14,325.00</b>	<b>14,325.00</b>	<b>14,325.00</b>	<b>14,325.00</b>	<b>15,491.67</b>	<b>20,205.00</b>

### INVERSIÓN

Experto en herramientas Tecnológicas educativas	-S/500.00
Computadora Hp al in one 24	S/2,200.00
Impresora Hp Multifuncional smart tank 515	-S/850.00
Recarga de tintas	-S/300.00
Controlador biométrico	-S/125.00
Paquete de papel bond A4	-S/11.00
Escritorio de madera	-S/300.00
Silla de escritorio	-S/200.00
Alcohol	-S/840.00
Mascarillas (4 unid. diarias. Una caja 50 unid)	-S/80.00
Jabon líquido (galonera 5 litros. 35 soles)	-S/80.00
Lejía 4 galones	-S/40.00
Tapetes (4 unidades)	-S/40.00
TOTAL	S/5,566.00

<b>DEFICIT - SUPERAVIT</b>	<b>0.00</b>	<b>1,675.00</b>	<b>3,350.00</b>	<b>5,025.00</b>	<b>5,533.33</b>	<b>1,328.33</b>	<b>3,003.33</b>	<b>4,678.33</b>	<b>6,353.33</b>	<b>6,861.67</b>	<b>2,656.67</b>
<b>DEFICIT - SUPERAVIT NETO</b>	<b>-5,566.00</b>	<b>1,675.00</b>	<b>3,350.00</b>	<b>5,025.00</b>	<b>5,533.33</b>	<b>1,328.33</b>	<b>3,003.33</b>	<b>4,678.33</b>	<b>6,353.33</b>	<b>6,861.67</b>	<b>2,656.67</b>

TASA INTERÉS	13%
VAN =	15,025
TIR =	56.35%
B/C=	1.12

Fuente: [Tabla 23](#) y [Tabla 34](#)

Tabla 37. Análisis financiero de escenario virtual

Meses	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Núm. Alumnos		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pensión mes matrícula 85	13600	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150
Ventas		S/ 15,000	S/ 15,000	S/ 15,000	S/ 15,000	S/ 15,000	S/ 15,000	S/ 15,000	S/ 15,000	S/ 15,000	S/ 15,000
<b>Flujo de Ingreso</b>		<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>	<b>S/ 15,000</b>

Meses	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>costo fijo</b>										
Energía eléctrica	S/ 80	S/ 80	S/ 80	S/ 80	S/ 80	S/ 80	S/ 80	S/ 80	S/ 80	S/ 80
Servicio de agua	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40
servicio de internet	S/ 30	S/ 30	S/ 30	S/ 30	S/ 30	S/ 30	S/ 30	S/ 30	S/ 30	S/ 30
<b>total</b>	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150	S/ 150
<b>Gasto por honorarios</b>										
Ø 01 Contador S/.200 (tercero)	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200	S/ 200
Ø 01 Secretaria S/.900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900
bono de reconocimiento					S/ 200					S/ 200
Ø 01 Coordinadora S/.1,00.00	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000	S/ 1,000
bono de reconocimiento					S/ 300					S/ 300
Ø 03 Profesores para talleres	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900	S/ 900
bono de reconocimiento					S/ 450					S/ 450
Ø 02 Profesores de Inglés	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600
bono de reconocimiento					S/ 300					S/ 300
Ø 06 Profesores	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000	S/ 6,000
bono de reconocimiento					S/ 1,200					S/ 1,200
Ø 01 Profesor educación física	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 930
bono de reconocimiento					S/ 200					S/ 200
Ø 01 mantenimiento	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465	S/ 465
bono de reconocimiento					S/ 200					S/ 200
<b>total</b>	S/ 10,995	S/ 10,995	S/ 10,995	S/ 10,995	S/ 13,645	S/ 10,995	S/ 10,995	S/ 10,995	S/ 10,995	S/ 13,645



<b>Flujo de Salida</b>		S/ 11,145	S/ 11,145	S/ 11,145	S/ 11,145	S/ 13,795	S/ 11,145	S/ 11,145	S/ 11,145	S/ 11,145	S/ 13,795
------------------------	--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

<b>PLANILLA</b>	<b>BASICO</b>	<b>ESSALUD</b>	<b>ONP</b>	<b>REMU. NETA</b>	<b>GRATIFICACIONES</b>	<b>CTS</b>
Ø 01 Promotor S/1,500.00	S/ 1,500	S/ 135	S/ 195	S/ 1,305	1,635.00	S/ 875
	<b>S/ 1,500</b>	<b>S/ 135</b>	<b>S/ 195</b>	<b>S/ 1,305</b>	<b>S/ 1,635</b>	<b>S/ 875</b>

### ESTADO DE FLUJO DE CAJA PROYECTADO

expresado en soles S/

<b>Concepto</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>SALDO INICIAL</b>		0.00	1,995.00	3,990.00	5,985.00	7,105.00	4,815.00	6,810.00	8,805.00	10,800.00	11,920.00
<b>INGRESOS</b>											
Cobranzas		15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>	<b>15,000.00</b>

### EGRESOS

costo y gasto fijo		11,145.00	11,145.00	11,145.00	11,145.00	13,795.00	11,145.00	11,145.00	11,145.00	11,145.00	13,795.00
Planilla		1,305.00	1,305.00	1,305.00	1,305.00	1,305.00	1,305.00	1,305.00	1,305.00	1,305.00	1,305.00
ONP		195.00	195.00	195.00	195.00	195.00	195.00	195.00	195.00	195.00	195.00
Es salud		135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00	135.00
Gratificaciones						1,635.00					1,635.00
CTS					875.00					875.00	
I. Renta 1.5%		225.00	225.00	225.00	225.00	225.00	225.00	225.00	225.00	225.00	225.00
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>13,005.00</b>	<b>13,005.00</b>	<b>13,005.00</b>	<b>13,880.00</b>	<b>17,290.00</b>	<b>13,005.00</b>	<b>13,005.00</b>	<b>13,005.00</b>	<b>13,880.00</b>	<b>17,290.00</b>

### INVERSIÓN

Experto en herramientas Tecnológicas educativas	-S/500.00
Computadora Hp all in one 24	-S/2,200.00
Impresora Hp Multifuncional smart tank 515	-S/850.00
Controlador biométrico	-S/125.00
Paquete de papel bond A4	-S/11.00
Escritorio de madera	-S/300.00
Silla de escritorio	-S/200.00

alcohol	-S/480.00
Mascarillas (4 unid diarias. Una caja 50 unid)	-S/80.00
jabón líquido (galonera 5 litros. 35 soles)	-S/105.00
Lejía (2 galones)	-S/20.00
Tapetes (2 unidades)	-S/40.00
<b>TOTAL</b>	<b>-S/4,911.00</b>

<b>DEFICIT - SUPERAVIT</b>	<b>0.00</b>	<b>1,995.00</b>	<b>3,990.00</b>	<b>5,985.00</b>	<b>7,105.00</b>	<b>4,815.00</b>	<b>6,810.00</b>	<b>8,805.00</b>	<b>10,800.00</b>	<b>11,920.00</b>	<b>9,630.00</b>
<b>DEFICIT - SUPERAVIT NETO</b>	<b>-4,911.00</b>	<b>1,995.00</b>	<b>3,990.00</b>	<b>5,985.00</b>	<b>7,105.00</b>	<b>4,815.00</b>	<b>6,810.00</b>	<b>8,805.00</b>	<b>10,800.00</b>	<b>11,920.00</b>	<b>9,630.00</b>

TASA INTERÉS	13%
VAN =	<b>28,979</b>
TIR =	78.97%

Fuente: [Tabla 24](#) y [Tabla 35](#)

## ANEXOS B: FIGURAS

### Símbolos para el diagrama de procesos

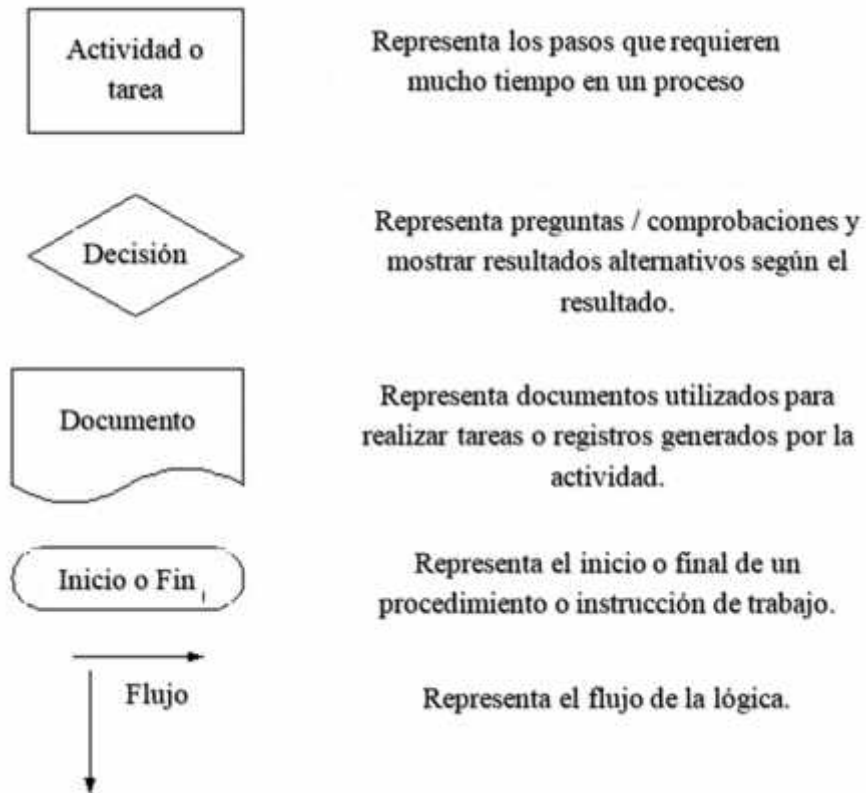


Figura 18. Símbolos para el diagrama de Flujo

Fuente: ISO 9001 Flowchart Basics, 2015

Figura 19. Diagrama de Ishikawa de la I.E.



Fuente: Institución educativa

## ANEXOS C: INSTRUMENTOS

### Anexo C.1: Cuestionario Servqual

#### CUESTIONARIO 2

N°	ITEMS Afirmaciones	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Los equipos de la institución tienen apariencia de ser modernos					
2	Las instalaciones físicas de la institución, son virtualmente atractivas					
3	Los empleados de la institución, tienen una apariencia pulcra					
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la institución ( folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos					
5	Cuando la institución, prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen					
6	Cuando usted tiene un problema en la institución, muestran un sincero interés en solucionarlo					
7	En la institución, realizan bien el servicio la primera vez					
8	En la institución, terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo					
9	En la institución, insisten en mantener registros exentos de errores					
10	Los empleados de la institución, informan con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio					
11	Los empleados de la institución, atienden con rapidez					
12	Los empleados de la institución, siempre se muestran dispuestos a ayudarle					
13	Los empleados de la institución, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
14	El comportamiento de los empleados de la institución, le transmite confianza					
15	Usted se siente seguro en sus transacciones con la institución					
16	Los empleados de la institución, son siempre amables con usted					

17	Los empleados de la institución, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace					
18	En la institución, le dan una atención individualizada					
19	En la institución, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
20	Los empleados de la institución, le dan una atención personalizada					
21	En la institución, se preocupan por sus mejores intereses					
22	Los empleados de la institución, comprenden sus necesidades específicas					

Fuente: Calidad total en la gestión de servicios - Zeithaml, Parasuraman y Berry

### FICHA TÉCNICA:

ELEMENTOS TANGIBLES		
MIN	MAX	ESCALA DE CALIFICACIÓN
4	7	Nada satisfecho
8	10	Poco satisfecho
11	13	Normal
14	16	Satisfecho
17	20	Muy satisfecho

FIABILIDAD		
MIN	MAX	ESCALA DE CALIFICACIÓN
5	8	Nada satisfecho
9	12	Poco satisfecho
13	16	Normal
17	20	Satisfecho
21	25	Muy satisfecho

CAPACIDAD DE RESPUESTA		
MIN	MAX	ESCALA DE CALIFICACIÓN
4	7	Nada satisfecho
8	10	Poco satisfecho
11	13	Normal
14	16	Satisfecho
17	20	Muy satisfecho

<b>SEGURIDAD</b>		
<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>
4	7	Nada satisfecho
8	10	Poco satisfecho
11	13	Normal
14	16	Satisfecho
17	20	Muy satisfecho

<b>EMPATÍA</b>		
<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>
5	8	Nada satisfecho
9	12	Poco satisfecho
13	16	Normal
17	20	Satisfecho
21	25	Muy satisfecho

<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		
<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>
22	39	Nada satisfecho
40	56	Poco satisfecho
57	74	Normal
75	91	Satisfecho
92	110	Muy satisfecho


### Anexo C.3: Ficha de registro de datos

FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso:	Subproceso:	Tipo de proceso:	Código:
Responsable o propietario:			
Misión			
Alcance: Inicio: Incluye: Fin: Valor que aporta el proceso y características esperadas del servicio que se brinda:			
Objetivos (estratégicos, calidad, ambientales)		Políticas (estratégicas, calidad, ambientales)	
Ofertas del servicio.		Requisitos del cliente y otras partes interesadas:	
Entrada	Proveedores	Salidas:	Clientes:
Documentación utilizada:		Aspectos legales:	
Registros y formatos:		Aplicaciones informáticas:	
Otra informaciones importantes para el proceso:			
Inconformidades generadas por el proceso:			
Observaciones:			
competencias necesarias:			
Grupos de interés asociados al proceso:			
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso:			

Fuente: Elaboración propia



**Figura 13 C.06:** Formato de registro de capacitación

REGISTRO DE CAPACITACIÓN				
TEMA:				
FECHA:		HORA INICIO:	HORA FINALIZACIÓN:	
RESPONSABLE(S)				
PROVEEDOR				
DATOS DE ASISTENTES				
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS		DNI	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Fuente: Elaboración propia

ANEXO C4: Entrevista para la obtención los niveles de importancia de los procesos

### **GUIA DE ENTREVISTA**

Finalidad: Obtener el nivel de importancia de los procesos de la institución educativa.

Instrucciones: Lea cuidadosamente la siguiente pregunta y responda con claridad. Por favor.

1. Usted como como coordinadora del nivel primaria. Indique el nivel de importancia de la siguiente lista de proceso de la institución educativa

<b>Escala</b>	<b>Nivel de importancia</b>
0 a 4	Importancia baja
5 a 8	Importancia media
9 a 10	Importancia alta

<b>PROCESOS</b>	<b>ESCALA</b>
Asignación de docentes	
Planificación de año lectivo	
Seguimiento y control	
Remuneración	
Pagos por servicios	
Matrícula regular	
Matrícula excepcional	
Desarrollo de planificación	
Evaluación de aprendizajes	
Interacción virtual	
Contratación	
Retención del talento humano	
Formación de talleres extracurriculares	
Mantenimiento	
contabilidad	
Recaudación de dinero	

## ANEXO C5: Entrevista para la obtención de procesos con Críticos

### GUIA DE ENTREVISTA

Finalidad: Obtener procesos con mayor criticidad de la institución educativa.

Instrucciones: Lea cuidadosamente la siguiente pregunta y responda con claridad.

Por favor.

1. Usted como coordinadora del nivel primaria. Indique el nivel de importancia de la siguiente lista de proceso de la institución educativa

Rangos de puntuación		
1	5%	Afectación muy baja sobre el criterio
2	10%	Afectación baja sobre el criterio
3	15%	Afectación moderada sobre el criterio
4	20%	Afectación importante sobre el criterio
5	25%	Afectación muy importante sobre el criterio

Código	Nombre del proceso	Criterios de evaluación			
		Aseguramiento de ingresos	Continuidad de negocio	Continuidad en nueva normalidad	Satisfacción del cliente
PE-01.01	Asignación de docentes				
PE-02.01	Planificación de año lectivo				
PE-02.02	Seguimiento y control				
PE-02.03	Remuneración				
PE-02.05	Gestión de Certificados de estudios				
PO-01.01	Matrícula regular				
PO-02.01	Inicio de desarrollo de planificación				
PO-02.02	Evaluación de aprendizajes				
PO-02.03	Interacción virtual				
PS-01.02	Retención del talento humano				
PS-02.01	Formación de talleres extracurriculares				
PS-03.01	mantenimiento				
PS-04.01	Contabilidad				
PS-04.02	Recaudación de dinero				

## ANEXO D: DOCUMENTOS

### Anexo D. 1 Autorización de empresa para el desarrollo de tesis



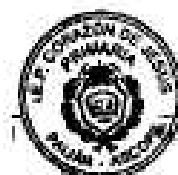
#### AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Con la firma del presente documento se da la autorización a los tesisistas Flores Saavedra Lucero Geraldine y Gonzales Campos Gino Orlando, para el desarrollo de la tesis titulada: "Modelo de Gestión por Procesos y Satisfacción del Cliente en Educación primaria de una Institución Educativa de la Libertad 2020", siendo conveniente la realización de este documento para la mejora y conformidad de los datos expuestos en la presente tesis.

Atentamente



ELIANA LONGARAY AMAYA  
DNI: 18010677  
COORDINADORA PEDAGÓGICA



Páje 02 de Mayo N° CdL – Paján – Ascope – La Libertad

Figura 20. Autorización para el desarrollo del Proyecto

## ANEXO D2. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN



### AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO

Srta. Eliana Longaray Amaya  
Coordinadora Pedagógica  
I.E. Sagradísimo corazón de Jesús

Estimados estudiantes Lucero Geraldine Flores Saavedra y Gino Oriando Gonzales Campos

En respuesta a la carta de ustedes que en la que solicitan la autorización para publicar la tesis denominada "Modelo de Gestión por Procesos y Satisfacción del Cliente en Educación primaria de una Institución Educativa de la Libertad 2020", en el Repositorio de la Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de contribuir con la base de datos académica que les permitirá llevar a cabo investigaciones en la misma línea, la que se implementó en nuestra empresa.

Les brindamos la autorización para la publicación de lo antes mencionado. Así mismo se les agradece por el aporte brindado a nuestra empresa.

Saludos cordiales

Atentamente



ELIANA LONGARAY AMAYA  
DNI: 18010677  
COORDINADORA PEDAGÓGICA



Figura 21. Autorización para Publicación del proyecto

## Anexo D3: Validación de instrumentos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr: Ing. Segundo Ulloa Bocanegra

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO

De nuestra consideración:

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle un saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la EP de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Trujillo promoción 2020 – II, requerimos validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación, con la cual optaremos el título de Ingeniero industrial.

El nombre del título de nuestro proyecto de investigación es “MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EDUCACIÓN PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA LIBERTAD, 2020” siendo imprescindible contar con la aprobación de un profesional especializado que revise el instrumento de medición de la variable en estudio. Por ello, hemos considerado conveniente recurrir a usted ante su conocida experiencia la materia estudiada.

El expediente de validación que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización
- Instrumentos de recolección de datos
- Formato de validez de contenido del instrumento

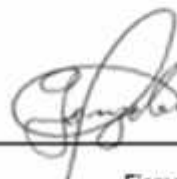
Expresándole todo el respeto y consideración nos despedimos de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente:



Firma

Flores Saavedra Lucero Geraldine  
D.N.I: 75511378



Firma

Gonzales Campos Gino Orlando  
D.N.I: 46675107

Figura 22. Juicio de experto 1

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Segundo Ulloa Bocanegra con DNI N°18123406 de profesión **INGENIERO INDUSTRIAL** con colegiatura N° 55433 desempeñándome actualmente como **DOCENTE** en **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TRUJILLO**, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, ficha de registro de datos de la investigación titulada "MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EDUCACIÓN PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA LIBERTAD, 2020" desarrollada por los estudiantes Lucero Geraldine Flores Saavedra y Gino Orlando Gonzales Campos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de Ítems					X
2. Amplitud de contenido					X
3. Redacción de Ítems					X
4. Metodología					X
5. Pertinencia					X
6. Coherencia					X
7. Organización					X
8. Objetividad					X
9. Claridad					X

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 18 días del mes de abril del 2021

  
 Segundo Ulloa Bocanegra  
 ING. INDUSTRIAL  
 N.º 55433

Firma y sello del profesional

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Segundo Ulloa Bocanegra con DNI N°18123406 de profesión **INGENIERO INDUSTRIAL** con colegiatura N° 55433 desempeñándome actualmente como **DOCENTE** en **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TRUJILLO**, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, matriz SIPOC de la investigación titulada "MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EDUCACIÓN PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA LIBERTAD, 2020" desarrollada por los estudiantes Lucero Geraldine Flores Saavedra y Gino Oriando Gonzales Campos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de Ítems					X
2. Amplitud de contenido					X
3. Redacción de Ítems					X
4. Metodología					X
5. Pertinencia					X
6. Coherencia					X
7. Organización					X
8. Objetividad					X
9. Claridad					X

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 18 días del mes de abril del 2021



Segundo Ulloa Bocanegra  
ING. INDUSTRIAL

Firma y sello del profesional



Figura 23. Juicio de experto 2

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Percy Ruiz Gómez con DNI N° 80637901 de profesión ingeniero industrial con colegiatura N° 133989 desempeñándome actualmente como docente en la universidad Cesar Vallejo, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, ficha de registro de datos de la investigación titulada "MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EDUCACIÓN PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA LIBERTAD, 2020" desarrollada por los estudiantes Lucero Geraldine Flores Saavedra y Gino Orlando Gonzales Campos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					x
2. Amplitud de contenido					x
3. Redacción de ítems					x
4. Metodología					x
5. Pertinencia					x
6. Coherencia					x
7. Organización					x
8. Objetividad					x
9. Claridad					x

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 16 días del mes de abril del 2021.



Firma y sello del profesional

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Percy Ruiz Gómez con DNI N° 80637901 de profesión ingeniero industrial con colegiatura N° 133989 desempeñándome actualmente como docente en la universidad Cesar Vallejo, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, Matriz Sipoc de la investigación titulada "MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EDUCACIÓN PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA LIBERTAD, 2020" desarrollada por los estudiantes Lucero Geraldine Flores Saavedra y Gino Orlando Gonzales Campos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					x
2. Amplitud de contenido					x
3. Redacción de ítems					x
4. Metodología					x
5. Pertinencia					x
6. Coherencia					x
7. Organización					x
8. Objetividad					x
9. Claridad					x

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 16 días del mes de abril del 2021



Firma y sello del profesional

Figura 24. Juicio de experto 3

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Santos Santiago Javez Valladares con DNI N° 18878980 de profesión ingeniero industrial con colegiatura N° 139806 desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en universidad Cesar Vallejo, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, ficha de registro de datos de la investigación titulada "MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EDUCACIÓN PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA LIBERTAD, 2020" desarrollada por los estudiantes Lucero Geraldine Flores Saavedra y Gino Orlando Gonzales Campos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					
2. Amplitud de contenido					
3. Redacción de ítems					
4. Metodología					
5. Pertinencia					
6. Coherencia					
7. Organización					
8. Objetividad					
9. Claridad					

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 19 días del mes de abril del 2021



Firma y sello del profesional

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Santos Santiago Javez Valladares con DNI N° 18878980 de profesión ingeniero industrial con colegiatura N° 139806 desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en universidad Cesar Vallejo, por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento, matriz SIPOC de la investigación titulada "MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EDUCACIÓN PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA LIBERTAD, 2020" desarrollada por los estudiantes Lucero Geraldine Flores Saavedra y Gino Orlando Gonzales Campos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					x
2. Amplitud de contenido					x
3. Redacción de ítems					x
4. Metodología					x
5. Pertinencia					x
6. Coherencia					x
7. Organización					x
8. Objetividad					x
9. Claridad					x

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 19 días del mes de abril del 2021



Firma y sello del profesional

FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso: Gestión de talento humano	Subproceso: ceso:	Tipo de proceso: Proceso Soporte	Código:
Responsable o propietario: Congray Amaya Eliana			
Misión Los docentes brinden con mucha efectividad una buena enseñanza			
Alcance: Inicio: recepción de currículos o renovación de contratos Incluye: conocimientos, entrevistas y aprobación Fin: contratación de docentes, asignación de sección y horario Valor que aporta el proceso y características esperadas del servicio que se brinda: buen servicio de educación			
Objetivos (estratégicos, calidad, ambientales) Seleccionar buen docente		Políticas (estratégicas, calidad, ambientales) Un docente por nivel de grado	
Ofertas del servicio.		Requisitos del cliente y otras partes interesadas: Un solo docente a lo largo de primer a sexto grado	
Entrada: Mejora en estrategias de enseñanza	Proveedores: docentes	Salidas: Docentes nuevos y persistencia de docentes	Clientes: Padres de familia y estudiantes
Documentación utilizada: programación MINEDU		Aspectos legales:	
Registros y formatos: control de calificaciones semanales, horario		Aplicaciones informáticas: libro digitales, plataforma zoom, Whatsap y línea de internet	
Otra informaciones importantes para el proceso: Tener un ambiente privado tanto para docente como alumno, contar con línea de internet, disponer con un equipo tecnológico			
Inconformidades generadas por el proceso: problemas de concentración			
Observaciones: falta de capacitaciones sucesivas			
competencias necesarias:	Conocimientos tecnológicos	Experiencia como docente	
Grupos de interés asociados al proceso:			
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso: se inicia con renovación o notificación de docentes, para nuevos profesores se hace una recopilación de currículo, luego procede a la entrevista de los seleccionados, después de esto se ve la confirmación de trabajo, del mismo modo se hace para los docentes que renuevan su contrato se espera la confirmación para continuar laborando, finalmente se asigna la sección y grado.			

Tabla 38. Ficha de registro de datos del proceso de talento humano

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso: Educación Extracurricular	Subproceso:	Tipo de proceso: Proceso de Soporte	Código:
Responsable o propietario: Congray Amaya Eliana			
Misión: cumplir con las expectativas de los estudiantes y padres de familia			
Alcance: Inicio: acceso a clases Incluye: servicio psicológico, taller de oratoria y danza Fin: cumpliendo con el servicio Valor que aporta el proceso y características esperadas del servicio que se brinda: información de evolución del alumno, identificación de talento y aprendizaje de expresión			
Objetivos (estratégicos, calidad, ambientales) Obtener una buena perspectiva por parte de los alumnos.		Políticas (estratégicas, calidad, ambientales) Ser alumno	
Ofertas del servicio.		Requisitos del cliente y otras partes interesadas: Talento, aprendizaje y habilidades	
Entrada: Padres de familia y alumnos	Proveedores: docentes Ministerio de salud y educación	Salidas: Evita Reducción de mensualidad y alumnos	Clientes: Los apoderados o padres de familia
Documentación utilizada: diplomas y certificados		Aspectos legales:	
Registros y formatos:		Aplicaciones informáticas: plataforma zoom y whatsapp	
Otra informaciones importantes para el proceso: Compromiso y espacio para cumplir con éxito el proceso			
Inconformidades generadas por el proceso:			
Observaciones: no se ejerce este taller por suspensión de docente			
competencias necesarias:	Capacidad o habilidad de brindar clases virtuales		
Grupos de interés asociados al proceso:	La institución y padres de familia		
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso: principalmente debe estar matriculado el alumno, apertura de taller en danza, oratoria o en psicología, determinar un horario apropiado, participar en concursos o actividades y finalmente se realiza la entrega de certificado o diplomas a los mejores niveles			

Tabla 39. Ficha de registro de datos del proceso de Educación extracurricular

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso: Gestión de recursos	Subproceso:	Tipo de proceso: Proceso de soporte	Código:
Responsable o propietario:			
Misión: Mantener la tecnología actualizada y equipos en buen estado			
Alcance: Inicio: áreas determinadas Incluye: mantenimiento mobiliario escolar y espacios de recreación Fin: ordenando y solucionando problemas de recursos tecnológicos Valor que aporta el proceso y características esperadas del servicio que se brinda:			
Objetivos (estratégicos, calidad, ambientales) Tener facilidades para brindar un servicio exitoso mediante la virtualidad		Políticas (estratégicas, calidad, ambientales)	
Ofertas del servicio.		Requisitos del cliente y otras partes interesadas: obtener una buena plataforma virtual	
Entrada Interacción virtual Servicio de internet	Proveedor: I.E. Aplicativo móvil Plataforma zoom Editorial de libro	Salidas:  Nuevos conocimientos Motivación a alumnos	Clientes: Padres de familia y alumnos
Documentación utilizada:		Aspectos legales:	
Registros y formatos:		Aplicaciones informáticas:	
Otra informaciones importantes para el proceso: Tener las plataformas y equipos tecnológicos necesarios			
Inconformidades generadas por el proceso:			
Observaciones: whatsapp es complementado a Zoom por motivos que no tienen mucho conocimiento de la nueva plataforma			
competencias necesarias:	Elegir una buena línea de internet		
Grupos de interés asociados al proceso:			
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso: primeramente determinar las áreas de realización de limpieza o mantenimiento a equipos tecnológicos o plataforma, realizar una lista de compra y así mismo informar en dirección todos los detalles			

Tabla 40. Ficha de registro de datos del proceso de gestión de recursos.

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso: Gestión Financiera	Subproceso: eso:	Tipo de proceso: Proceso de soporte	Código:
Responsable o propietario:			
Misión: tener un buen estado económico			
Alcance: Inicio: presupuesto para gastos Incluye: pagos a los colaboradores e informe mensual Fin: detalle económico Valor que aporta el proceso y características esperadas del servicio que se brinda:			
Objetivos (estratégicos, calidad, ambientales) Tener un control de ingresos y salidas		Políticas (estratégicas, calidad, ambientales)	
Ofertas del servicio. Descuento por pago a tiempo		Requisitos del cliente y otras partes interesadas: pago en la institución	
Entrada Proceso de matricula Gastos	Proveedores	Salidas:	Clientes:
Documentación utilizada:		Aspectos legales:	
Registros y formatos:		Aplicaciones informáticas:	
Otra informaciones importantes para el proceso: no cumplir con el pago a tiempo por parte de los padres			
Inconformidades generadas por el proceso: retraso de pago a los docentes			
Observaciones:			
competencias necesarias:			
Grupos de interés asociados al proceso:			
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso: principalmente estimar un presupuesto de gastos, generar pagos a los colaboradores, así mismo a los servicios que proveen internet, luego tener la contabilidad mensual finalizando con un balance anual para tener en cuenta cómo evoluciona la organización			

Tabla 41. Ficha de registro de datos del proceso gestión financiera

Fuente: Elaboración propia



FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso: Matricula	Subproceso:	Tipo de proceso: Proceso operativo	Código:
Responsable o propietario:			
Misión: Lograr registrar a los alumnos satisfactoriamente			
Alcance: Inicio: Registro Incluye: pago de matrícula y mensualidad Fin: Registrar al alumno			
Objetivos Registrar una gran cantidad de alumnos		Políticas	
Ofertas del servicio. Talleres de oratoria, danza y psicología		Requisitos del cliente y otras partes interesadas:	
Entrada Alumno y documentos	Proveedores: padres o apoderado	Salidas: Alumnos registrados	Clientes:
Documentación utilizada: registros de matricula		Aspectos legales:	
Registros y formatos:		Aplicaciones informáticas:	
Otra informaciones importantes para el proceso:			
Inconformidades generadas por el proceso: fuera de tiempo de registro de matriculas			
Observaciones:			
competencias necesarias:			
Grupos de interés asociados al proceso:			
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso: principalmente el interesado pregunta si hay vacantes, de ser así, procede a realizar una serie de pasos, como pagar la matricula, ver el grado, y docente			

Tabla 42. Ficha de registro de datos del proceso de Matrícula

Fuente: Elaboración Propia

FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso: Desarrollo Académico	Subproceso:	Tipo de proceso: Proceso operativo	Código:
Responsable o propietario:			
Misión: Generar conocimientos en los alumnos con facilidad			
Alcance: Inicio: Aplicar la planificación Incluye: enseñanza, actividades y evaluaciones Fin: cumplir con las expectativas			
Objetivos: realizar las sesiones de acuerdo a lo establecido en la planificación de año lectivo		Políticas	
Ofertas del servicio.		Requisitos del cliente y otras partes interesadas:	
Entrada Planificación estudiantil Aplicación de plataforma Calificaciones de estudiantes	Proveedores Coordinador a Internet Alumnos	Salidas: Resultados de planificación, conocimientos	Clientes: Padres o apoderados
Documentación utilizada:		Aspectos legales:	
Registros y formatos:		Aplicaciones informáticas:	
Otra informaciones importantes para el proceso:			
Inconformidades generadas por el proceso:			
Observaciones:			
competencias necesarias:			
Grupos de interés asociados al proceso:			
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso: iniciar con el desarrollo de planificación así mismo la interacción virtual y evaluación de aprendizajes			

Tabla 43. Ficha de registro de datos del proceso de desarrollo académico

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso: Promotoria	Subproceso:	Tipo de proceso: Proceso Estratégico	Código:
Responsable o propietario:			
Misión: establecer la planificación estudiantil			
Alcance: Inicio: plantear o diseñar el año lectivo Incluye: contrato de docentes, control de calidad, pagos de servicios. Fin: Planificación cumplida satisfactoriamente			
Objetivos Lograr el cumplimiento de todo lo planificado		Políticas	
Ofertas del servicio. Garantización de un buen servicio académico		Requisitos del cliente y otras partes interesadas:	
Entrada Docentes contratado Plan curricular	Proveedores: Gestión de talento humano, coordinación, docentes,	Salidas: Resolución de docentes, horarios de enseñanza, comisiones, fechas cívicas	Clientes: coordinación, docentes, y alumnos
Documentación utilizada:		Aspectos legales:	
Registros y formatos:		Aplicaciones informáticas:	
Otra informaciones importantes para el proceso:			
Inconformidades generadas por el proceso:			
Observaciones:			
competencias necesarias:			
Grupos de interés asociados al proceso:	Área de coordinación	Área de talento humano	
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso:			

Tabla 44. Ficha de registro de datos del proceso de promotoria

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE REGISTRO DE DATOS			
Nombre del proceso: Coordinación	Subproceso: :	Tipo de proceso: Proceso estratégico	Código:
Responsable o propietario:			
Misión: control de calidad			
Alcance: Inicio: realizar seguimiento de cumplimiento de lo establecido Incluye: remuneración, pagos de servicios Fin: gestión de certificados de estudio			
Objetivos Que exista conformidad con el desarrollo de la planificación		Políticas	
Ofertas del servicio.		Requisitos del cliente y otras partes interesadas:	
Entrada Calificación de alumnos Obtención de dinero	Proveedores Coordinador Docentes I.E	Salidas: Certificado de estudios pagos de servicios	Clientes: Coordinación Contador externo
Documentación utilizada:		Aspectos legales:	
Registros y formatos:		Aplicaciones informáticas:	
Otra informaciones importantes para el proceso:			
Inconformidades generadas por el proceso:			
Observaciones:			
competencias necesarias:			
Grupos de interés asociados al proceso:			
Elaborado por:	Revisado por:	Modificado por:	
fecha:	fecha:	fecha:	
En caso de modificación colocar un breve resumen de la modificación efectuada:			
Fecha en la que se planifica la próxima mejoras del proceso:			
Descripción del proceso: Establecer y controlar la planificación			

Tabla 45. Ficha de registro de datos del proceso de coordinación

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO D4: Entrevista Respondida por la coordinadora

### GUIA DE ENTREVISTA

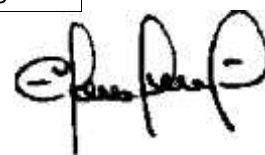
Finalidad: Obtener el nivel de importancia de los procesos de la institución educativa.

Instrucciones: Lea cuidadosamente la siguiente pregunta y responda con claridad. Por favor.

1. Usted como coordinadora del nivel primaria. Indique el nivel de importancia de la siguiente lista de proceso de la institución educativa

Escala	Nivel de importancia
0 a 4	Importancia baja
5 a 8	Importancia media
9 a 10	Importancia alta

PROCESOS	ESCALA
Asignación de docentes	7
planificación de año lectivo	10
Seguimiento y control	7
Remuneración	7
Pagos por servicios	4
Gestión de Certificados de estudios	7
Matrícula regular	8
Matrícula excepcional	4
Desarrollo de planificación	8
Evaluación de aprendizajes	8
Interacción virtual	8
Contratación	4
Retención del talento humano	6
Formación de talleres extracurriculares	9
Mantenimiento	5
Contabilidad	9
Recaudación de dinero	9



Entrevista para la obtención de procesos con Críticos

## ANEXO D5: Respuesta de Entrevista para la obtención de procesos con Críticos

### GUIA DE ENTREVISTA

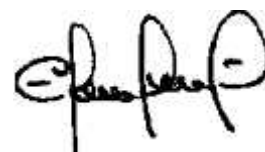
Finalidad: Obtener procesos con mayor criticidad de la institución educativa.

Instrucciones: Lea cuidadosamente la siguiente pregunta y responda con claridad.

Por favor.

1. Usted como como coordinadora del nivel primaria. Indique el nivel de importancia de la siguiente lista de proceso de la institución educativa


Rangos de puntuación		
1	5%	Afectación muy baja sobre el criterio
2	10%	Afectación baja sobre el criterio
3	15%	Afectación moderada sobre el criterio
4	20%	Afectación importante sobre el criterio
5	25%	Afectación muy importante sobre el criterio



Código	Nombre del proceso	Criterios de evaluación			
		Aseguramiento de ingresos	Continuidad de negocio	Continuidad en nueva normalidad	Satisfacción del cliente
PE-01.01	Asignación de docentes	3	3	3	3
PE-02.01	Planificación de año lectivo	5	5	5	5
PE-02.02	Seguimiento y control	4	5	4	4
PE-02.03	Remuneración	3	3	4	3
PE-02.05	Gestión de Certificados de estudios	2	3	3	4
PO-01.01	Matrícula regular	5	5	3	4
PO-02.01	Inicio de desarrollo de planificación	3	4	4	4
PO-02.02	Evaluación de aprendizajes	2	3	3	3
PO-02.03	Interacción virtual	4	4	5	4
PS-01.02	Retención del talento humano	3	2	2	3
PS-02.01	Formación de talleres extracurriculares	3	3	2	3
PS-03.01	mantenimiento	1	2	1	2
PS-04.01	Contabilidad	4	3	3	2
PS-04.02	Recaudación de dinero	5	5	4	3


ANEXO D5: PLAN DE MEJORA DE PROCESOS DE LA I.E. DE LA LIBERTAD

Figura 25. Plan de mejora de procesos de la I.E.

	Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021 Página: 1-32

|

**PLAN DE MEJORA DE PROCESOS DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA LIBERTAD**

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 2-32

## **PLAN DE MEJORA DE PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAGRADÍSIMO CORAZÓN DE JESÚS**

### **1. Objetivo:**

Mejorar los procesos de la Institución Educativa Sagradísimo Corazón de Jesús.

### **2. Alcance:**

Aplica a todos los procesos considerados como de la Institución Educativa Sagradísimo Corazón de Jesús.


### **3. Términos y definiciones:**

- a. Proceso: conjunto de actividades que se mantienen interactuando mutuamente y que ocupan una serie de entradas que dan como resultado una transformación.
- b. Cliente: son quienes adquieren el servicio de la institución educativa.
- c. Procedimiento: Especifican y detallan un proceso, conforman un conjunto determinado de actividades.
- d. Manual de Procedimientos: es la guía donde se muestra de manera secuencial el desarrollo de las actividades.
- e. Clase modelo: Es la clase o muestra referencial de la forma de enseñanza para saber cómo será el desarrollo de las sesiones durante el año escolar.

### **4. Referencias normativas**

No aplica.



	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 3-32

## 5. Descripción de oportunidades de mejora


Luego de haber realizado un análisis y haber identificado una satisfacción no óptima de los clientes de la institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús. Se pudieron determinar las siguientes mejoras:

- Manual de procedimientos
- Talleres de herramientas tecnológicas
- Adquisición de equipo tecnológico

### 5.1. Manual de procedimientos

Para la mejora los procesos que hay en la institución educativa después de haber realizado es: la falta de estandarización de procedimientos, para lo cual se determinó la elaboración de un manual de procedimientos.

Procedimiento	Descripción	Código
Planificación de año lectivo	Es el procedimiento donde se despliega todas las actividades que se ejecutaran durante el año escolar, para cumplir las directrices del plan curricular.	PE-02.01
Seguimiento y control	Es el procedimiento que está orientado a supervisar el desarrollo de los temas de educación así como las actividades de cada sesión	PE-02.02
Matrícula regular	Es el proceso donde la Institución educativa abre sus puertas con la finalidad de incrementar la cantidad de alumnos para así cumplir con el derecho a la educación que tiene los niños	PO-01.01
Interacción virtual	Es el proceso donde la plana docente se pone en contacto con los alumnos de la Institución para impartirle los conocimientos necesarios para su educación	PG-FI-001
Recaudación de dinero	Es el proceso donde se recoge el dinero proveniente de pagos de matrículas y de las mensualidades	PS-04.02

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 4-32


### **Roles y responsabilidades**

- o Promotor de nivel primaria: Es el encargado de brindar las metas para el año escolar.
- o Coordinadora de nivel primaria: Es la encargada de ejecutar y controlar las directrices dadas por el promotor y supervisora del desarrollo de la propuesta.
- o Secretaria: es la encargada de la atención a los clientes (padres de familia o apoderados), realizar tareas afines a la dirección
- o Docentes de nivel primaria: Están a cargo de poner en práctica los cambios a realizar.

### **Recursos Humanos**

Se requiere de una secretaria para la atención de los clientes (padres de familia o apoderados) y realizar tareas afines a la dirección.

<b>Requisitos</b>	<b>Mínimos</b>	<b>Deseables</b>
<b>Educación</b>	Secretariado técnico o bachiller en administración	Especialización en gestión educativa.
<b>Experiencia</b>	Mínima de un año dentro de alguna institución educativa	3 años de experiencia dentro de instituciones educativas
<b>Conocimientos</b>	Excel nivel intermedio Word nivel intermedio	Excel nivel avanzando Word nivel avanzado
<b>Otras habilidades</b>	Liderazgo Trabajo en equipo Proactividad	Capacitaciones en habilidades blandas

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-5CJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 5-32

#### Recursos tecnológicos:

Se requerirá de una computadora, una impresora y un controlador biométrico que adquirirá la institución educativa.


COMPUTADORA	HP All in One 24	Detalle
	Procesador	Core i5
	RAM	4 RAM
	Almacenamiento	500 GB
	Tarjeta gráfica	GPX 1050
IMPRESORA	HP Multifuncional Smart Tank 515	Detalle
	conexión	inalámbrica
	Velocidad de impresión	11 PPM
	Resolución	600 PPP
CONTROLADOR BIOMÉTRICO	ZKTECO ZK-X7	Detalle
	Capacidad contraseña	8 caracteres
	Huellas	200
	tarjetas	200

**Materiales:** Se hará uso de papel bond A4

Descripción	Cantidad
Paquete de papel bond A4	4
Escritorio de madera	1
Silla de escritorio	1

#### Insumos

Insumos	Cantidad
alcohol	35 galones
mascarillas (4 unid. diarias. Una caja 50 unid)	16 cajas
jabón líquido (galoneras 5 litros)	8 galones
Lejía(4 galones de 5 litros)	4 galones
Tapetes	4 unidades

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 6-32

### Costo de inversión


Recursos	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	costo total
Personal de Apoyo Administrativo (secretaría)	1	Unidad de servicio	5,930.00	5,930.00
Experto en herramientas tecnológicas educativas	1	Unidad de servicio	5,500.00	5,500.00
Horas de talleres extracurriculares (danza, música, arte)	3	Unidad de servicio	5,400.00	5,1,200.00
Computadora Hp all in one 24	1	Unidad	8,200.00	8,200.00
Impresora Hp multifuncional smart tank 515	1	Unidad	8,850.00	8,850.00
Recarga de tinta	3	frescos	8,100.00	8,300.00
Controlador biométrico	1	Unidad	8,125.00	8,125.00
Faquete de papel bond A4	4	Faquete	8,11.00	8,44.00
Escritorio de madera	1	Unidad	8,300.00	8,300.00
Silla de escritorio	1	Unidad	8,200.00	8,200.00
alcohol	35	galones	8,24.00	8,840.00
mascarillas (4 unidades diarias. Una caja 50 unidades)	16	cajas	8,5.00	8,80.00
jabón líquido (galoneras 5 litros. 35 soles)	8	galones	8,35.00	8,280.00
Lejía(4 galones de 5 litros)	4	galones	8,10.00	8,40.00
Tapetes	4	unidad	8,20.00	8,80.00
TOTAL:				5,16,339.00

### 5.2 Talleres de herramientas tecnológicas

Para mejorar la enseñanza tanto en modalidad presencial como virtual, se tomó en cuenta la realización de talleres con el propósito de seguir mejorando en la en estas habilidades, pues mantiene un nivel educativo a la altura de las necesidades de estos últimos años y los venideros.

#### Roles y responsabilidades

- o Promotor de nivel primaria: Es el encargado de establecer las directrices.

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 7-32

- o Coordinadora de nivel primaria: Es la encargada de ejecutar y controlar las directrices dadas por el promotor y supervisora del desarrollo de la propuesta.
- o Experto en herramientas tecnológicas educativas: Es el encargado de impartir el conocimiento tecnológico a los docentes.
- o Docentes de nivel primaria: Están a cargo de asistir, recibir los talleres y poner en práctica el conocimiento adquirido.


#### Recursos Humanos

Se requiere los servicios de un experto en herramientas tecnológicas educativas para el desarrollo de los talleres.

Requisitos	Mínimos	Deseables
Educación	Técnico en sistemas tecnológicos de educación	Ingeniero de sistemas
Experiencia	Mínima de un año en temas afines	5 años de experiencia dentro del manejo y desarrollo de herramientas tecnológicas educativas
Conocimientos	Domínio de métodos, técnicas y sistemas educativos virtuales	Especialización en herramientas tecnológicas de educación
Otras habilidades	Capacidad de comunicación Facilidad para el lenguaje	Diplomado en educación virtual.

#### Costo de inversión

Recursos	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	costo total	
Experto en herramientas tecnológicas educativas	1	Unidad de servicio	S/ 500.00	S/	500.00
<b>TOTAL</b>				S/	500.00

	Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 8-32

### 5.3 Adquisición de equipo tecnológico

Para la mejora de los procesos de soporte que hay en la institución educativa se tomó en consideración la adquisición de una computadora para facilitar el ingreso, acceso de información y controles generales dentro de la institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús.


#### Roles y responsabilidades

- o Promotor de nivel primaria: Es el encargado de establecer las directrices.
- o Coordinadora de nivel primaria: Es la encargada de la adquisición de la computadora, impresora y controlador biométrico.
- o Secretaria: es la encargada de hacer el correcto y responsable uso de la computadora e impresora.

#### Recursos Tecnológicos

Se hará uso de 1 computadora, 1 impresora y un controlador biométrico que adquirirá la institución educativa.

COMPUTADORA	HP All in One 24	Detalle
	Procesador	Core i5
	RAM	4 RAM
	Almacenamiento	500 GB
	Tarjeta gráfica	GPX 1050
IMPRESORA	HP Multifuncional Smart Tank S15	Detalle
	conexión	inalámbrica
	Velocidad de impresión	11 PPM
	Resolución	600 PPP
CONTROLADOR BIOMÉTRICO	ZKTECO ZK-X7	Detalle
	Capacidad contraseña	8 caracteres
	Huellas	200
	tarjetas	200


	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 9-32

**Materiales:** Se requerirá un escritorio de madera y una silla de escritorio

Descripción	Cantidad
Escritorio de madera	1
Silla de escritorio	1

#### Costo de inversión


Recursos	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	costo total
Computadora Hp all in one 24	1	Unidad	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00
Impresora Hp multifuncional smart tank 515	1	Unidad	S/ 850.00	S/ 850.00
Controlador biométrico	1	Unidad	S/ 125.00	S/ 125.00
Escritorio de madera	1	Unidad	S/ 300.00	S/ 300.00
Silla de escritorio	1	Unidad	S/ 200.00	S/ 200.00
<b>TOTAL</b>				S/ 3,675.00


	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-5CJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 9-32


**Anexo: FORMATO DE REGISTRO DE CAPACITACIÓN**


REGISTRO DE CAPACITACIÓN				
TEMA:				
FECHA:	HORA INICIO:	HORA FINALIZACIÓN:		
RESPONSABLE(S):				
PROVEEDOR:				
DATOS DE ASISTENTES				
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FIRMA	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				



	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 10-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 1-23
<p><b>Manual de Procedimientos de los Procesos de Soporte de la Institución Educativa Sagradísimo Corazón de Jesús.</b></p>		
Unidad: Procesos de apoyo	Elaborado por: Flores Saavedra, Lucero Gonzalez Campos, Gino	Aprobado por:


	Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 11-32


	Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 2-23

#### INDICE

I. Objetivo.....	3
II. Alcance.....	3
III. Lista de procedimientos.....	3
IV. Procedimientos.....	3
Procedimiento de Gestión del talento Humano.....	5
Procedimiento de bienestar estudiantil.....	11
Procedimiento de gestión de recurso físicos y tecnológicos.....	16
Procedimiento de gestión financiera.....	20

Unidad: Procesos de apoyo	Elaborado por: Flores Saavedra, Lucero Gonzales Campos, Gina	Aprobado por:
------------------------------	--	---------------

	Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 12-32


	Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: MP-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 3-23


- I. **Objetivo**  
Brindar información relevante a cada uno de los involucrados para desarrollar de manera adecuada las actividades que conforman los procesos con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente. Así mismo el cumplimiento de estas disposiciones descritas en este manual permitirá ofrecer a sus clientes un servicio de mejor calidad.
  
- II. **Alcance**  
Este manual aplica a todos los procesos de gestión de recursos humanos, bienestar estudiantil, gestión de recursos físicos y tecnológicos y gestión financiera.
  
- III. **Listado de Procedimientos**

Procedimiento	Descripción	Código
Proceso de Gestión del talento Humano	Es el procedimiento mediante el cual se puede desarrollar, motivar, atraer y sostener a los empleados dentro de la institución	PG-TH-001
Proceso de gestión de bienestar	Es el procedimiento que está orientado a mantener y mejorar las condiciones que fortalecen el desarrollo educativo para los alumnos	PG-BI-001
Proceso de gestión de recursos físicos y tecnológicos	Es el proceso donde se busca mantener y sostener los ambientes físicos, los equipos tecnológicos y las herramientas tecnológicas que hacen parte importante y atractiva de la institución	PG-RFT-001
Proceso de gestión financiera	Es el proceso donde se analiza los flujos de dinero entrantes y salientes de la institución	PG-FI-001


- IV. **Procedimientos**  
Los procedimientos que contempla este manual son los siguientes.

Unidad: Procesos de apoyo	Elaborado por: Flores Saavedra, Lucero Gonzalez Campos, Gino	Aprobado por:
------------------------------	--	---------------

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 13-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 4-23


<b>Unidad:</b> Procesos de apoyo	<b>Elaborado por:</b> Flores Sevedra, Lucero Gonzales Campos, Gino	<b>Aprobado por:</b>
-------------------------------------	--	----------------------


	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 14-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-000
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 5-21

## PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE AÑO LECTIVO

Diseñado por: Florencia Serradilla, Lucero González Campos, Gina	Aprobado por:	
--	---------------	--

	Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 15-32

	Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 13

**1. Objetivo**

Brindar una versión mejorada del proceso del proceso de planificación del año lectivo.

**2. Alcance**

Aplica a todo el personal docente contratado y por contratar

**3. Términos y definiciones**

- a) Procedimiento: Especifican y detallan un proceso, conforman un conjunto determinado de actividades.
- b) Manual de Procedimientos: es la guía donde se muestra de manera secuencial el desarrollo de las actividades.
- c) Año lectivo: Es el tiempo de duración para brindar clases en instituciones educativas, que suele ser inferior en días a un año calendario. También se le llama año escolar o año académico.

**4. Responsables del procedimiento**

Coordinadora: es quien está a cargo del procedimiento de planificación de año lectivo


**5. Referencias normativas**


No aplica

**6. Descripción del procedimiento**

Antes de iniciar las clases la coordinadora en conjunto con los docentes contratados determinará las actividades, sesiones de clases, recursos, normativa interna, lista de alumno que llevarán los diferentes tipos de cordones, las fechas cívicas a celebrar,

Elaboró:	Elaborado por: Florencia Sazandía, Lorena Barralosa Campos, Wira	Aprobado por:
----------	--	---------------

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 17-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 7-11

las comisiones para las fechas claves, el desarrollo de actividades para concretar la modalidad de evolución de aprendizajes a los alumnos.

#### KPIs propuestos

$$CPL = \frac{\text{Número de temas realizados}}{\text{Total de temas planificados}} \cdot 100\%$$

**CPL = Cumplimiento de planificación del año lectivo**

Mide el número el % de cumplimiento de todos los temas dentro de la planificación del año.

\*Responsable del cálculo: Coordinadora

Elaboró:	Revisado por: Florencia Sarmiento, Luzmila Santolucía Corrales, Wina	Aprobado por:
----------	--	---------------



Plan de mejora de procesos de la  
Institución educativa Sagradísimo  
Corazón de Jesús

Código: PM-SCJ-001

Revisión: 001

Fecha: 28/06/2021

Página: 19-32



Institución educativa Sagradísimo  
Corazón de Jesús

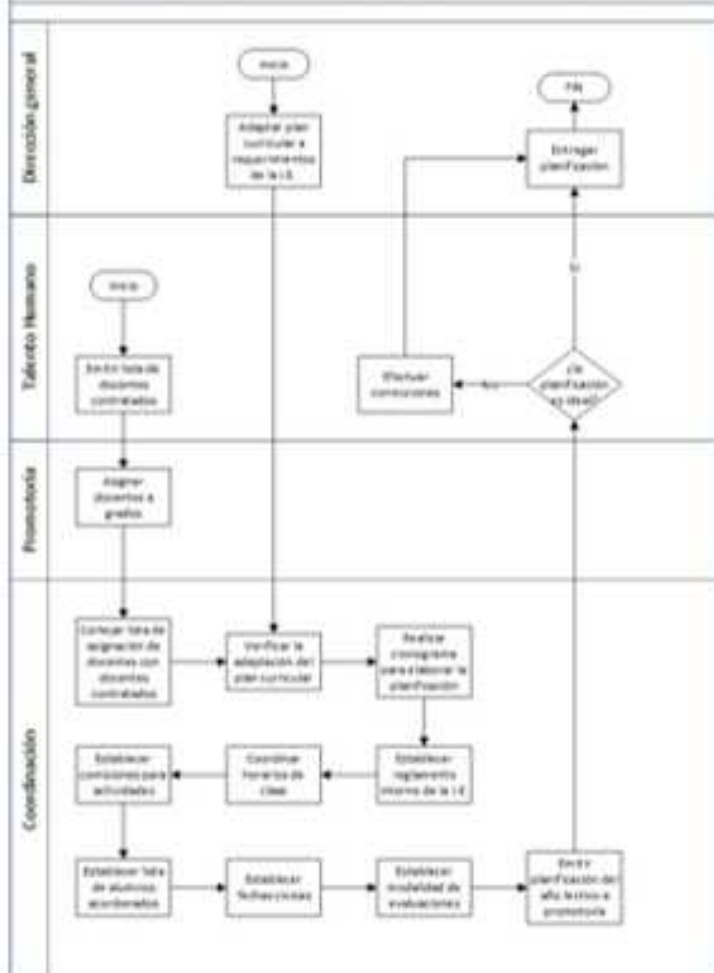
Código: MP-SCJ-001

Revisión: 001

Fecha: 28/06/2021


Página: 7-23


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL AÑO LECTIVO**




Unidad:	Elaborado por: Florencia Soledad, Luzmila González Campos, GINA	Aprobado por:
---------	---	---------------




	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 20-32


	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 13-23


Unidad:	Elaborado por: Flora Saavedra, Lucero González Campos, Gisele	Aprobado por:
---------	---	---------------

	Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 21-32

	Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 13-23

## Procedimiento de Proceso de Matrícula Regular

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús:</b>	Código: PM-5CI-001.
		Revisión: 001.
		Fecha: 28/06/2021.
		Página: 22-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-5CI-005.
		Revisión: 001.
		Fecha: 28/06/2021.
		Página: 17-33

**1. Objetivo**

Brindar una versión mejorada del proceso de matrícula para saber el porcentaje la relación de las personas interesadas en hacer matrícula y las que matriculan.

**2. Alcance**

Aplica a la coordinadora y promotor del nivel primario.

**3. Términos y definiciones**

- a) Procedimiento: Especifican y detallan un proceso, conforman un conjunto determinado de actividades.
- b) Proceso de matrícula: Es el conjunto de procedimientos y actividades, que permiten la continuidad de estudios de los alumnos antiguos y el ingreso de alumnos nuevos.
- c) Recurso tecnológico: Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, impresora o un controlador biométrico) o intangibles (sistema o aplicación virtual).

**4. Responsables del procedimiento**

Coordinadora: es quien está a cargo del proceso de matrícula regular dentro de la institución educativa.


**5. Referencias normativas**


No aplica

**6. Descripción del procedimiento**

El desarrollo de este procedimiento inicia con la contabilización de las vacantes disponible para cada grado, luego el reporte de

Elaborado por:	Elaborado por:	Aprobado por:
	Florencia Saavedra, Luciana González Campos, Ciro.	

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 22-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 17-25

la cantidad de vacantes a la UQEL, seguidamente se apertura el proceso de matrícula regular para la recepción de padres interesados en matricular a sus hijos, recibir solicitudes inscripción de nuevos alumno y la ratificación de alumnos promovidos de grado.

La coordinadora mediante el uso de los recursos físicos y tecnológicos, de la institución educativa es quien recibe y atiende las diferentes instancias para la matrícula escolar.

De acuerdo con lo antes mencionado dependiendo si es alumno nuevo o alumno o estudiante, se procede al cobro de la matrícula, que los padres o apoderados hacen mediante cuenta o transferencia y a al cambio del Boucher por emisión del recibo por pago de la institución educativa.

KPIs propuestos:

$$IM = \frac{\text{Número de interesados en matricularse}}{\text{Total de matricular escolar}} \times 100\%$$

IM= Cuantos interesados en matricularse, se matricularon.

Mide el cumplimiento de las solicitudes y documentos diversos que ingresan a la I.E para ser procesadas en un periodo mensual

\*Responsable del cálculo: Coordinadora

Unidad:	Elaborado por: Eliana Zambrano, Lucero Gonzales Carrizosa, Gloria	Aprobado por:
---------	---	---------------



Plan de mejora de procesos de la  
Institución educativa Sagradísimo  
Corazón de Jesús

Código: PM-SCI-001

Revisión: 001

Fecha: 24/06/2021

Página: 22-32



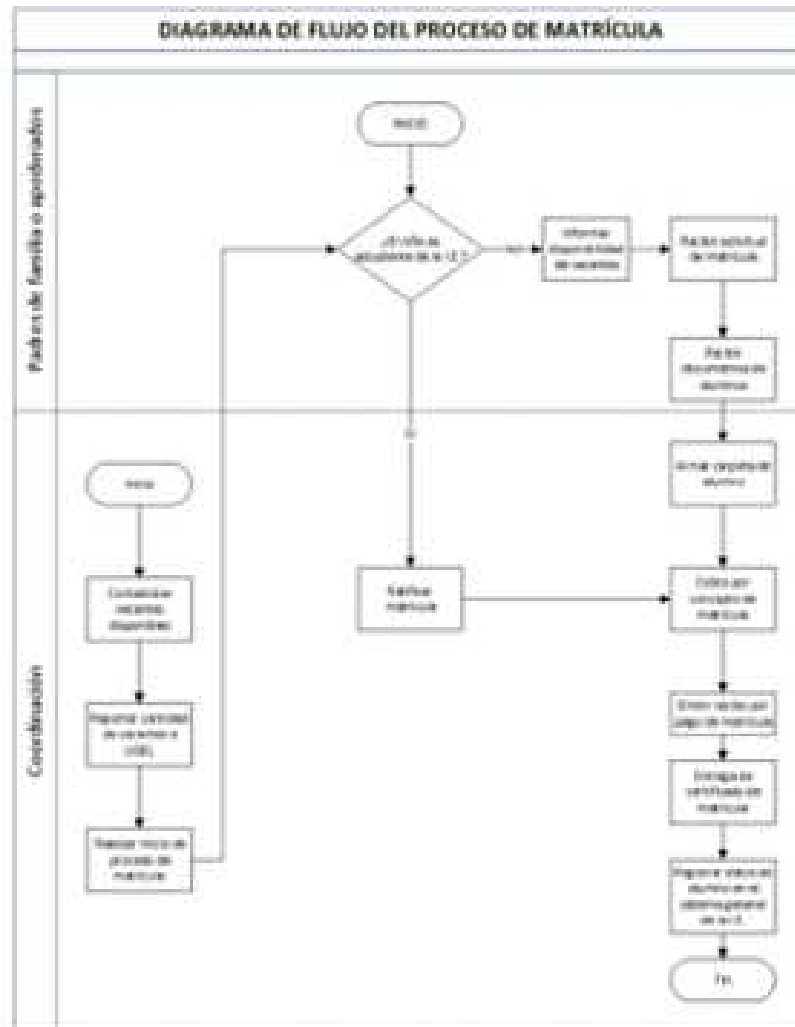
Institución educativa Sagradísimo  
Corazón de Jesús

Código: MP-SCI-001


Revisión: 001


Fecha: 24/06/2021

Página: 18-23




Elaborado por:	Elaborado por:	Aprobado por:
	Florencia González, Luciana González Campos, Gina	


	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 22-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 12-21

## PROCEDIMIENTOS DE INTERACCION VIRTUAL

Diseñado por: Flores Saeedra, Lucero González Campos, Gina	Aprobado por:
--	---------------

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 22-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 33-35

**1. Objetivo**

Conocer el cumplimiento de las tareas asignadas por los docentes y el nivel porcentual de sesiones completas sin fallos de conectividad

**2. Alcance**

Aplica a los alumnos y padres de familia de la institución educativa

**3. Términos y definiciones**

a) Conectividad: Es el acceso a internet o conexión a internet que es el sistema de enlace con que el computador, dispositivo móvil con el que cuenta para relacionarse o interactuar de un punto a otro.

**4. Responsables del procedimiento**

Docente: con quien se mantendrá en contacto para la correcta interacción con los alumnos y quien informará a la coordinadora de nivel primaria, los posibles problemas que se susciten durante las sesiones de clases virtuales.


**5. Referencias normativas**


No aplica

**6. Descripción del procedimiento**

El desarrollo de este procedimiento inicia con la apertura del año escolar y el inicio de las sesiones de clases. El docente brindará

Emitido:	Elaborado por: Floris Saavedra, Lucero González Carpio, Gisel	Aprobado por:
----------	---	---------------

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 22-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 21-22

las disposiciones necesarias tales como: horarios, lista de útiles escolares, archivos de plataforma, enlaces de sesiones de clases y las tareas correspondientes al reforzamiento del aprendizaje.

KPIs propuestos:

$$TA = \frac{\text{Número de entrega de tareas asignadas}}{\text{total de tareas asignadas}} \times 100\%$$

**TA = Cumplimiento de tareas asignadas**

Mide el nivel de cumplimiento de áreas asignadas entregadas en relación al total de tareas asignadas por el docente.

$$SC = \frac{\text{Nº de sesiones con conexión completa}}{\text{total de sesiones de aprendizaje}} \times 100\%$$


**SC = Sesiones con buena conectividad**

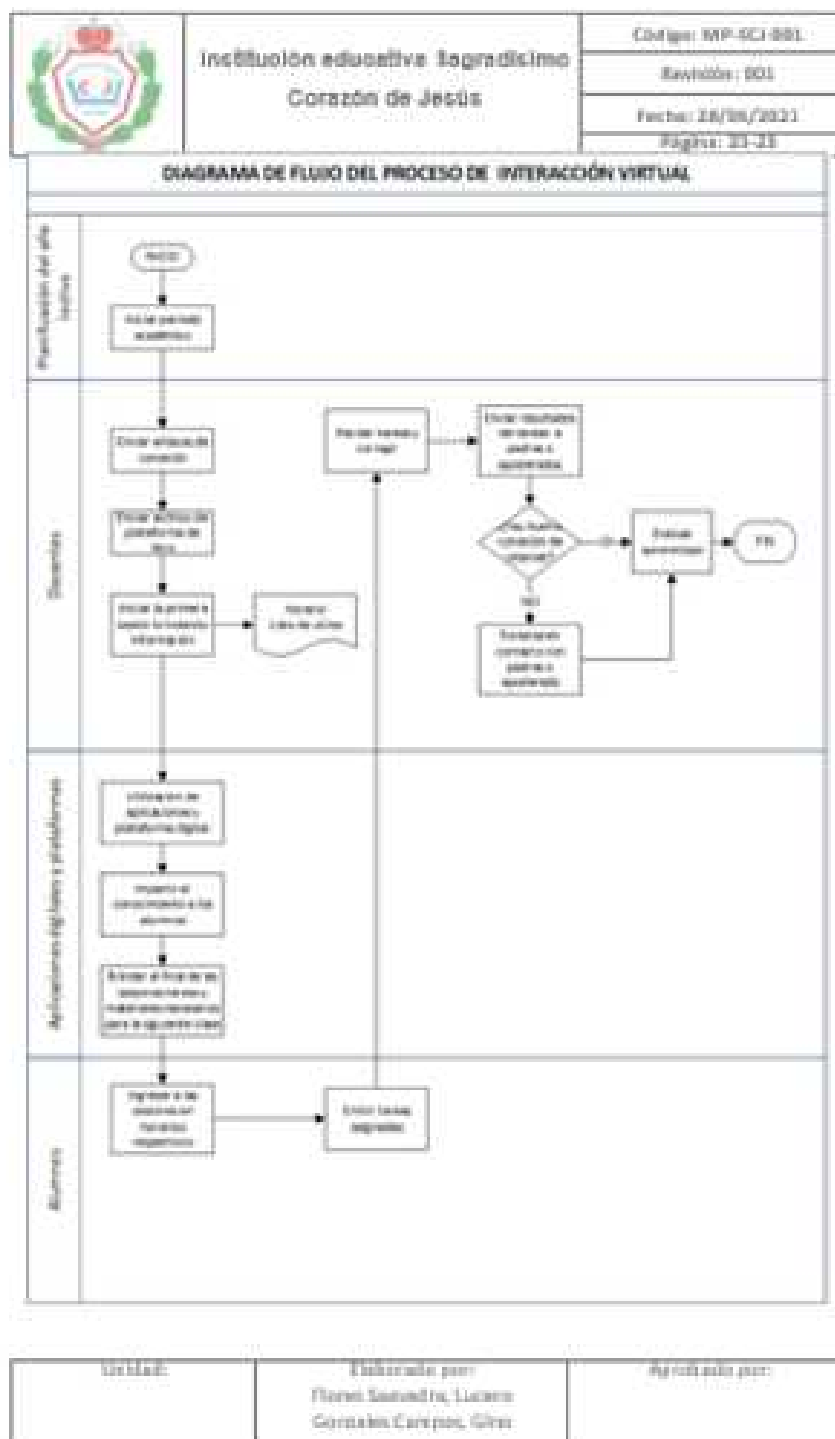
Mide el nivel conexión completa en relación al total de las sesiones de clase.


\*Responsable del cálculo: Docente


Diseñado por: Flores Sánchez, Lucero González Campos, Giss	Elaborado por: Flores Sánchez, Lucero González Campos, Giss	Aprobado por:
--	---	---------------



	Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 22-32





	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 22-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 23-23

## PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION DE DINERO

Diseñado por: Diana Salcedo, Lucero González Campos, Gris	Aprobado por:
---	---------------

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 22-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCJ-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 27-33

**1. Objetivo**

Conocer el cumplimiento en la recaudación de dinero proveniente de pagos de mensualidades y la cantidad de clientes con morosidad

**2. Alcance**

Aplica a todos los padres de familia de los alumnos de la institución educativa

**3. Términos y definiciones**

- a) **Morosidad:** Ausencia de puntualidad o retraso, en especialmente en el pago de una cantidad de dinero o en la devolución de una cosa.

**4. Responsables del procedimiento**

Coordinadores del nivel primaria


**5. Referencias normativas**


No aplica

**6. Descripción del procedimiento**

El proceso de recaudación de dinero inicia en el proceso de matrícula, cuando los padres de familia o apoderados hacen sus pagos bancarios por concepto de matrícula, luego de esta acción los padres de familias al ingresar a la cartera de clientes de la institución educativa asumen el compromiso de realizar los pagos mensuales correspondientes al servicio de educación privada.

Elaborado por:	Elaborado por:	Aprobado por:
	Florencia Saavedra, Luciana González Carreras, Gladys	

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 23-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 23-23

**KPIs propuestos:**


$$IM = \frac{\text{Número de mensualidades pagadas}}{\text{total de mensualidades programadas}} \times 100\%$$


**IM= índice porcentual de morosidad**

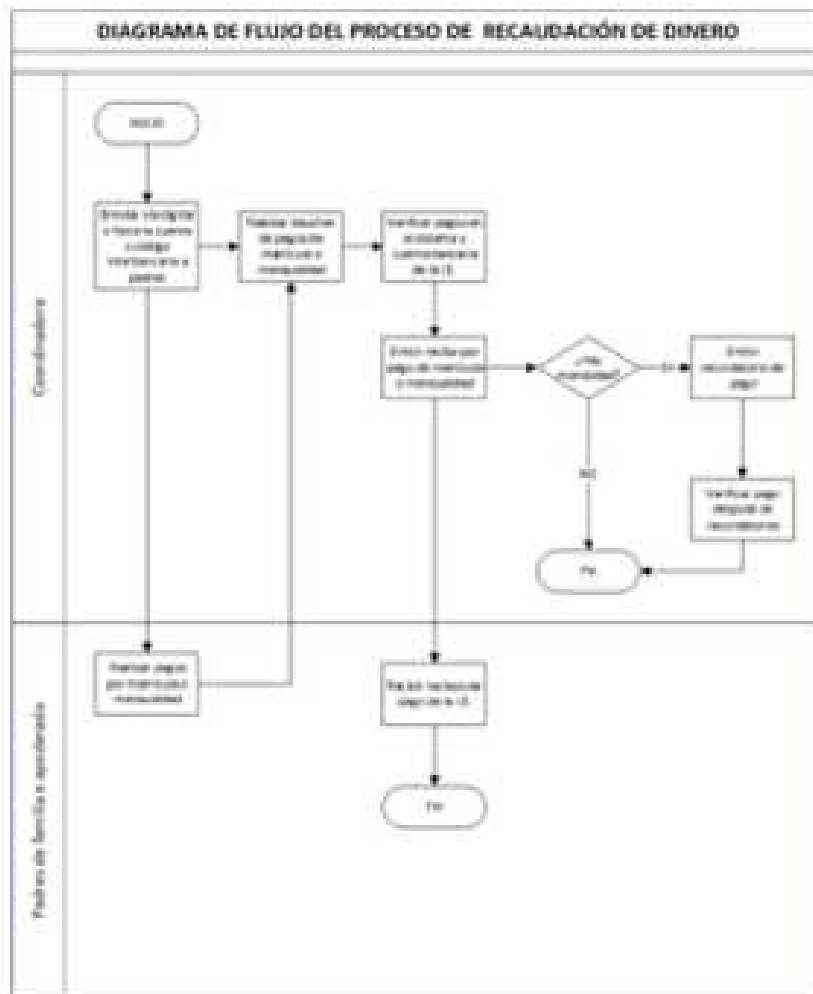
Mide el nivel de incumplimiento de pagos de mensualidad

\*Responsable del cálculo: Coordinadora

Unidad:	Elaborado por: Florencia Saravedra, Lucero González Campos, Giveli	Aprobado por:
---------	--	---------------

	<b>Plan de mejora de procesos de la Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: PM-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 24-32

	<b>Institución educativa Sagradísimo Corazón de Jesús</b>	Código: MP-SCI-001
		Revisión: 001
		Fecha: 28/06/2021
		Página: 23-23



Unidad:	Elaborado por: Flora Sarmiento, Lucero González Campos, Gino	Aprobado por:
---------	--	---------------