



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Gestión por procesos y calidad educativa en una institución de
educación superior pública, Lima-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Tello Flores, Elba Rosa (orcid.org/0000-0003-0938-7515)

ASESOR:

Dr. Diaz Manrique, Jimmy (orcid.org/0000-0002-5240-1522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en
todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicada a la Universidad César Vallejo, al Dr. Jimmy Díaz Manrique, asesor de esta tesis por su apoyo y paciencia y a todas las personas que mediante la investigación aportan al desarrollo de nuestro país.

Agradecimiento

A mi hermana Mercedes,
desde el fondo de mi
corazón.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población y unidad de análisis	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	27
3.6 Métodos de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 01 Frecuencia y porcentaje de la variable gestión por procesos	30
Tabla 02. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos estratégicos	31
Tabla 03. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos operativos	32
Tabla 04. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos de apoyo o soporte	33
Tabla 05. Frecuencia y porcentaje de la variable calidad educativa	34
Tabla 06. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad estructural	35
Tabla 07 Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica	36
Tabla 08. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad del servicio	37
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad en la gestión.	38
Tabla 10. Relación entre la gestión por procesos y calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.	39
Tabla 11. Relación entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022.	40
Tabla 12. Relación entre la gestión por procesos y la calidad en la metodología didáctico-pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022.	41
Tabla 13. Relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022.	42
Tabla 14. Relación entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022.	43

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 01 Prueba de normalidad	26
Figura 01. Frecuencia y porcentaje de la variable gestión por procesos	30
Figura 02. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos estratégicos	31
Figura 03. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos operativos	32
Figura 04. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos de apoyo o soporte	33
Figura 05. Frecuencia y porcentaje de la variable calidad educativa	34
Figura 06 Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad estructural	35
Figura 07. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica	36
Figura 08. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad del servicio	37
Figura 09. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad en la gestión	38

Resumen

El objetivo general de esta tesis, consistió en determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022. El tipo de investigación fue básico, con un nivel de investigación descriptivo correlacional con un diseño de la investigación no experimental transversal de enfoque cuantitativo. Para nuestra investigación se consideró el total de la población, constituida por 70 colaboradores por considerarse que representan a las nueve áreas académicas de la institución estudiada. El instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica, la encuesta. La confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach obtenida para el cuestionario de la variable gestión por procesos, de 20 ítems, resultó en 0,794307169 y para el cuestionario de la variable calidad educativa, de 26 ítems, fue de 0,86692409; ambos correspondientes al nivel bueno. Se concluye que la hipótesis general nula se valida al ser el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,206; por tanto, al ser mayor a 0,05, se demuestra que estadísticamente no existe correlación entre las variables.

Palabras clave: gestión por procesos, calidad educativa, organización.

Abstract

This study aims to determine the relationship between process management and educational quality in a public higher education institution, Lima-2022. It is a quantitative, non – experimental, basic, and descriptive correlational research that was carried out on a population of 70 collaborators representing the nine academic areas of the educational institution on study. The questionnaire was used as instrument of data collection and the survey as the technique. The reliability of the instruments was measured through the Cronbach’s Alpha, turning out to be both consistent as for the 20-item process management variable questionnaire 0.794307169 was obtained while it was 0.86692409 for the 26-item educational quality variable questionnaire; both corresponding to the good level. It is concluded that the general null hypothesis is validated as p-value is 0.115, showing to be higher than 0.05, meaning that there is no relation between the variables.

Keywords: process management, educational quality, organization.

I. INTRODUCCIÓN

La humanidad ha enfrentado eventos muy significativos a lo largo de su historia como han sido desde catástrofes naturales, guerras, descubrimientos científicos, hasta pandemias; lo que ha ocasionado que las sociedades salgan de su zona de confort para obligarlas a enfrentarse, quieran o no, a un contexto en donde la adaptación y la creatividad son recursos esenciales para su sobrevivencia. En esta búsqueda de recursos se han generado casi siempre mecanismos orientados hacia la mejora continua, piedra angular del avance y desarrollo de todos los logros humanos.

La mejora continua es un concepto que va enlazado con el concepto de calidad; la búsqueda de ella ha servido de motor impulsor en distintas áreas, especialmente en aquellas ligadas a la administración y al comercio en donde han alcanzado un interesante desarrollo.

A nivel mundial y a nivel país, la reciente pandemia hizo evidente que los conceptos de mejora continua y calidad eran ya condiciones necesarias para lograr el éxito en escenarios tan inciertos. Ante esta problemática, es interesante observar cómo diversas organizaciones internacionales opinan sobre la educación bajo este nuevo contexto, tales como el Fondo Monetario Internacional (2020), en su informe anual, describe este evento como un acontecimiento con grandes repercusiones en todas las sociedades a nivel mundial, destacándose entre las mencionadas la recesión económica, el desempleo, la preponderancia de las nuevas tecnologías y la automatización de los puestos de trabajo. En consecuencia, ha conllevado a una rápida adaptación de las múltiples actividades sociales a la modalidad virtual.

La Organización Internacional del Trabajo (2021) considera que, si bien la tecnología y la inteligencia artificial han dado un giro de 360 grados al sector educación, esto no significa que su empleo se traduzca en una mejora significativa sin que medie el papel fundamental del docente como ente decisorio en determinar cuáles y de qué manera se aplicarán estos recursos.

Asimismo, la UNESCO (2022) nos señala en el marco del Día Internacional de la Educación que la inclusión y la calidad educativa deben ser ejes centrales para el logro de una transformación digital que se logrará a través de una alfabetización científica digital. También la UNESCO (2021), en su informe Reinventando nuestro futuro juntos: un nuevo contrato social para la educación, considera que la calidad sólo podrá surgir debido a la suma tanto de millones de actos individuales como colectivos, especialmente en educación y sociales. La educación en nuestro país casi siempre se ha caracterizado por la desconexión entre conocimiento y acción, muy pocas universidades destacan en materia de investigación haciendo evidente la ausencia de un marco normativo sólido que apoye en los esfuerzos hacia el logro de metas para la mejora de la calidad educativa. Esto se hace evidente en la incapacidad de las jóvenes generaciones para insertarse productivamente en la sociedad.

A nivel país la educación tecnológica, especialmente la del sector público no ha calado profundo en el sector productivo en términos de empleabilidad, competitividad y prestigio social, debido a la poca capacidad instalada del servicio educativo lo que conlleva, consecuentemente, a una baja calidad en la educación, lo que origina una desarticulación con las demandas laborales y las necesidades del desarrollo local, regional y nacional, y por otro lado, un evidente desfase con las Tics, lo cual dificulta que tengan claramente definidos los procesos que se deben desarrollar en las diferentes áreas de su estructura organizativa; lo que se refleja en la lentitud y en no atender oportunamente los diversos trámites documentarios internos y externos propios de la institución, específicamente dificultando la calidad en el servicio brindado. Es interesante observar que en nuestro país, a pesar de que se ha insistido en atender las necesidades de educación en todos los niveles y estratos sociales, por décadas el modo en cómo se ha abordado este proceso siempre ha estado marcado por la presencia de estructuras organizacionales verticales que han impedido una real evaluación del modo en se llevaban los procesos al interior de las instituciones educativas. Gracias al desarrollo tecnológico y la globalización, la apertura hacia nuevos horizontes ha modificado en gran medida esta filosofía. Ahora, hay un tipo de usuario diferente, que exige más del sistema educativo y que está más informado.

que antes gracias al acceso a internet. Esto ha condicionado que se exija un mayor esfuerzo por hacer de la educación una estructura abierta y organizada, con niveles de participación horizontales y democráticos en el marco de la inclusividad. Un modelo integral de calidad en educación es aquel en el cual las instituciones de educación se organicen en torno a una política de desarrollo organizacional, propuesta que es totalmente compatible con el modelo de gestión por procesos por su naturaleza disruptora de la línea tradicional; además la manera cómo funciona promueve que los procesos que se dan a su interior sean altamente competitivos, lo cual es característico de la sociedad actual. Entonces, en este esquema, en una institución educativa deben estar alineados todos los sujetos y procesos involucrados, pero en función a las necesidades sociales particulares de su contexto. Teniendo esto en consideración, es entonces indispensable que se brinde a los docentes una formación continua para el logro de una educación de calidad, pero una educación que abarque aspectos tanto académicos como de gestión y en función a su realidad contextual, nacional y mundial.

El 16 de junio de 2014, mediante la Ley N° 30220 se crea oficialmente la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, SUNEDU en siglas, adscrita al Ministerio de Educación. Entre sus muchas funciones, se encarga de verificar que existan condiciones esenciales de calidad en educación superior y que los recursos públicos y sus beneficios sean destinados a ese fin. La creación de este organismo marca una pauta importante y se establece como referente para la implementación de mecanismos que regulen y promuevan la calidad en educación superior.

En lo particular, en el marco del Foro del Acuerdo Nacional 2019, MINEDU (2019), se aprobó por consenso la visión del Perú al 2050, dentro de este contexto la Ley N° 30512, Ley de Institutos de Educación Superior de Educación y de la Carrera Pública de sus Docentes, ha logrado marcados avances en la búsqueda de la calidad educativa. Podemos señalar como muy importante al respecto, que esta norma implementó un proceso de licenciamiento de las instituciones y escuelas de educación superior, tanto públicas como privadas. Este proceso, expresamente busca que se cumplan condiciones básicas de calidad en el servicio educativo, tanto en la gestión institucional, gestión académica, infraestructura,

equipamiento, contar con la cantidad suficiente de docentes y también, considera el aspecto económico y financiero.

Por otro lado, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico-CEPLAN (2017), sostiene que las entidades públicas peruanas pueden alcanzar un nivel deseado de eficacia y eficiencia si acuden a un sistema administrativo que controle y regule la utilización de los recursos que le son destinados, como lo dispone el artículo 46 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158. Asimismo, señala que la gestión por procesos son los soportes que se ejecutan de modo transversal con otros macro procesos, denominados procesos operativos.

En cuanto a la mejora continua de los procesos o actividades de una organización, implica un determinado mapeo y seguimiento, tanto para gestionar las entradas y salidas. Sobre esto se evidencia en la Resolución de Secretaría General N° 217, MINEDU - 2018, establece que una gestión por procesos es un sistema que se enfoca en la mejora continua de los procesos o actividades de una organización. Esto implica un mapeo y seguimiento de ellas para poder gestionarlas desde su entrada y salida. Dentro de este marco, en el ámbito local deseamos tomar como tema de investigación una institución de educación superior pública, Lima-2022; institución que cuenta con nueve áreas de formación académica tecnológica, donde abordaremos la gestión por procesos, para lo cual iniciaremos la formulación del problema de investigación con la siguiente pregunta general: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022?

Seguidamente, planteamos las preguntas de nuestros problemas específicos: primera, ¿Cómo está relacionada la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022?; segunda, ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad didáctica técnico pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022?; tercera, ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022? y la cuarta y última pregunta, ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022?

La calidad educativa de toda institución de enseñanza, debe ser el producto de un planteamiento coordinado desde su gestación, durante todo su proceso, así como en su salida, permitiendo su crecimiento y ventaja competitiva cuando es gestionado con responsabilidad. Es por ello que justificamos nuestra investigación desde la mirada social, entendiendo que la exigencia de calidad en la educación es una demanda constante en nuestra sociedad. En su búsqueda, no es posible aspirar a metas de excelencia educativa si se ignoran los factores vinculados a situaciones sociales que necesariamente tienen que ser tratados desde la perspectiva de la investigación científica para su comprensión, análisis y propuesta de solución. Los resultados de esta investigación buscan ofrecer una nueva perspectiva sobre el papel que cumple la gestión por procesos y cómo su adecuada implementación se traducirá en una mejor calidad en la educación y sus procesos administrativos, lo cual beneficiará tanto a las presentes como futuras generaciones de estudiantes. El control de todos los actores de un proceso, conlleva a tener un sistema que trabaje en armonía evitando al evitar la aleatoriedad. Cada proceso al interior del proceso mismo, puede ser mejorado en una constante adaptación, dando como resultado una gestión de calidad caracterizada por la cohesión, comunicación y fluidez entre sus componentes.

Su justificación práctica servirá para comprobar nuestras hipótesis planteadas en una institución de educación superior pública, Lima-2022; considerando como unidad de estudio a los docentes nombrados, tomando en cuenta los resultados si existe relación significativa entre las variables de estudio, lo que permitirá conocer y poder aplicar nuestros resultados en otras instituciones del mismo nivel educativo. Identificaremos los factores en sus procesos, analizaremos sus funciones y si estas se ajustan o no a los estándares de calidad para luego proponer mejoras que lleven al logro de esta meta.

Metodológicamente, su justificación se da en el empleo de instrumentos validados que servirán para el acopio y procesamiento de información de manera científica y el consecuente establecimiento de relaciones entre las variables y las dimensiones propuestas, que servirán de insumo para otras investigaciones y que, a la luz de sus resultados, sirvan para evaluar a otras instituciones del mismo nivel educativo.

En este punto de nuestro trabajo, señalaremos que el objetivo general del mismo, consistió en determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022. El primer objetivo específico es explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Como segundo objetivo específico, buscamos explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad didáctica técnico pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

El tercer objetivo específico fue explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022 y el cuarto objetivo específico, consiste en explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Los indicios y hechos ya señalados, nos permitieron elaborar la siguiente hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

De ella se desprendieron las siguientes hipótesis específicas: primera, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022; segunda, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad didáctica técnico pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022; tercera, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022 y la cuarta y última, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de nuestro marco teórico se consideraron en el ámbito nacional, las siguientes investigaciones.

Huaripata (2018), elaboró su tesis en base a las variables procesos de gestión y

calidad del servicio educativo, eligiendo para su estudio una institución educativa privada. El objetivo de este trabajo fue relacionar ambas variables para demostrar que existe relación significativa entre ellas. Metodológicamente, empleó un diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo, con una muestra de 293 personas. Los resultados de este trabajo confirman su hipótesis.

Jiménez (2020), busca relacionar las variables gestión por procesos y la calidad de los servicios en una universidad pública peruana. Metodológicamente, emplea investigación básica de nivel descriptivo explicativo y diseño no experimental, estando su población conformada, entre docentes, personal administrativo y estudiantes, por 275 personas en total. El nivel de confianza de su trabajo alcanzó el 75.2 %, a favor de la relación positiva entre las variables de estudio.

Montoya (2021), investiga las posibles relaciones entre las variables planeamiento estratégico y gestión de la calidad en una institución pública de Lima. El cuestionario y la encuesta fueron los instrumentos empleados en los 18 docentes que conformaron la muestra de su trabajo de tesis, empleando un enfoque cuantitativo en su trabajo y un diseño no experimental descriptivo. Su investigación da como resultado una correlación positiva y significativa entre las variables estudiadas.

Morón (2021), en su investigación efectuada en una institución educativa pública de Perú, consideró las variables gestión por procesos y calidad de los servicios educativos, así como la relación que existe entre ambas. Metodológicamente, el enfoque de dicho trabajo fue cuantitativo con un diseño descriptivo; empleando como instrumento cuestionarios online sobre una población de 35 colaboradores. Se concluye en que no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos con la variable calidad del servicio educativo.

Medina (2018) empleó como primera variable gestión por procesos y como segunda, gestión de la calidad. Su objetivo fue correlacionar ambas para hallar el tipo de relación que pudiera observarse. El enfoque metodológico empleado se basó en una investigación de tipo correlacional, diseño correlacional simple y de

corte transversal, aplicando estos criterios a una población de 62 colaboradores. El estudio arrojó como resultado que si hay presencia de relación positiva y muy alta entre las dos variables de estudio.

Huapaya (2019), su estudio se basó en las variables gestión por procesos y calidad educativa en el Perú, empleó una metodología analítica de diseño bibliográfico, da como conclusión que no puede generarse una gestión por procesos y de calidad en la educación, cuando sus integrantes no participan activamente para alcanzar esta meta. Para este trabajo empleó un enfoque analítico conjuntamente con un diseño bibliográfico, el cual empleó como instrumento la recopilación de información. Las conclusiones de este estudio señalan que una gestión por procesos tiene un impacto positivo en la organización.

En el ámbito internacional, valoramos las cuatro investigaciones que señalamos a continuación. Pereira (2018), investigador uruguayo, realiza un trabajo de investigación que tiene como objetivo evaluar las variables gestión y prácticas educativas considerando el servicio ofrecido por el personal administrativo de dos entidades de educación media y media superior. El enfoque aplicado por el autor fue cualitativo con un diseño no experimental. Este estudio sobre una muestra probabilística de 23 estudiantes a través de la entrevista como instrumento, concluyó que se identificaron características que favorecen conllevan a un egreso superior al promedio nacional.

Gallardo y Miranda (2018) desde Ecuador, aportan con su trabajo de investigación sobre las variables cultura y gestión por procesos; este estudio pretende analizar la repercusión de la gestión por procesos sobre la cultura y manejo de los procesos académicos de grado. Enfoque cualitativo y observación como método e instrumentos tales como la encuesta y la entrevista se aplican sobre una muestra constituida por la población de una carrera profesional, determinando este estudio que hay relación negativa entre ambas variables, la cual se evidencia en procesos redundantes que afectan la productividad y eficiencia de este centro de estudios superior.

Rodríguez (2020), las variables modelo de calidad y servicio, constituyen el centro de interés de la investigación de este estudioso colombiano. En base a ellas,

busca evaluar la calidad en el servicio administrativo ofrecido en una universidad privada. En esta investigación el autor consideró metodológicamente, el enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-transversal para una muestra de 422 estudiantes, en los cuales se empleó el cuestionario como instrumento. Se concluyó que hay relación positiva entre la calidad percibida por la población estudiada y el servicio brindado por el personal administrativo.

Taday (2021), desarrolla su trabajo de investigación para estudiar las variables gestión por procesos y mejora continua en varias instituciones educativas ecuatorianas. El objetivo de esta tesis era analizar ambas variables para hallar relación entre ellas e identificar sus características. Emplea para ello, una metodología de enfoque cuantitativo y diseño no experimental sobre un total de 377 colaboradores, recopilándose datos mediante cuestionarios. Se determinó que no hay relación positiva entre ambas variables.

Las variables de estudio de nuestra investigación son gestión por procesos y calidad educativa. La gestión por procesos es básicamente tener el control sobre todos los elementos que entran en el circuito productivo de una organización. Este control y seguimiento busca incorporar oportunamente otros factores que modifiquen sus características y que aporten positivamente para su beneficio y fortalecimiento. Esto implica una necesaria interacción entre sus elementos, que incluye una constante retroalimentación para detectar posibles elementos que entorpezcan o impidan el proceso en sí. Entonces vemos que, desde el ingreso de estos elementos al proceso en sí, su paso por él y su salida, se establece un recorrido permanentemente monitoreado. El objetivo de este control es garantizar el logro de ciertas condiciones que añadan un valor más allá del que se supone, pues la satisfacción del cliente no puede basarse en la media de expectativa sino, en una meta que vaya más allá de esta y que garantice de manera más que probable, el éxito en el logro de esta satisfacción (Martínez y Cegarra, 2014).

El factor objetividad es sumamente importante en cualquier tipo de organización y sobre éste, debe basarse cualquier acción o decisión que tome. En otras palabras, toda data obtenida debe ser verificada a priori para que sea considerada confiable y esto debe ser así para los actores del proceso, por lo cual

debe haber un sinceramiento en las obligaciones y responsabilidades asumidas por todos y cada uno de ellos. La efectividad no se produce per se, sino es el producto de la toma de decisiones consciente y responsable que sólo puede lograrse sobre una base sólida de interiorización y conciencia del rol que se cumple en la organización. Esto dará lugar a que todos los procesos alcancen niveles de efectividad óptimos pues, al tener presente el concepto de responsabilidad en lo que compete al papel que cumple cada uno de los involucrados, se generará una interacción ordenada entre todos los procesos y operaciones en curso, es decir, la sistematización de todos ellos (Beltrán et al., 2009).

El cliente es el motor y motivo que debería mover a una organización y la búsqueda de su satisfacción debería también, condicionar los procesos de la organización y por ende, sus resultados. La multivariabilidad de exigencias que caracteriza a los clientes, se traduce en procesos que estén en constante dinámica para que estas exigencias sean cubiertas con calidad. Estos procesos deben encauzarse en conjunto bajo un diseño, es decir, estos procesos no deben llevarse de manera aleatoria o descoordinada sino estar bajo control y trabajar en conjunto de manera alineada al proceso. Para ello, se necesita gestionarlos, como un modo de poder lograr un producto o servicio de calidad (Contreras, Olaya, y Matos, 2017).

Una gestión por procesos busca tener el control de todas y cada una de las actividades que se ejecutan dentro de una organización. Esta mirada holística busca unificar todos los procesos para que dejen su individualidad en aras para la consecución de un logro mayor. Por ello, es necesario que se establezca un nuevo concepto: el trabajo en equipo, en donde el concepto de calidad sea la meta común y final. Ningún proceso o componente del proceso puede considerarse mayor o mejor que los demás; ningún componente del proceso puede ni debe aislarse y funcionar en función a sus propios intereses pues estaría entonces existiendo dentro de una burbuja, ajeno a la realidad y quizá consumiendo recursos innecesariamente, los cuales podrían ser mejor empleados si lo hiciera coordinadamente en concierto con los demás componentes del sistema. Para el logro de la calidad y satisfacción del cliente, no puede concebirse ningún proceso que está desarticulado de la estructura matriz (Narbarte et al., 2007).

La gestión por procesos está conformada por tres dimensiones: procesos estratégicos, procesos operativos o clave y procesos de apoyo o de soporte.

Procesos estratégicos son el conjunto de acciones que prevén y buscan un efecto a futuro, por tanto, entran dentro del esquema de planificación de toda organización. Estos procesos deben ir de la mano con la visión y la misión de la entidad pues buscan el logro de objetivos enmarcados en ellas, el cual debe ser organizado de antemano. Por tanto, el sentido de este planteamiento se alinea con la percepción que la empresa tiene de sí misma sobre su rol en la sociedad y con el ideal que persigue como meta. Estos procesos son de suma importancia pues de ellos dependerá cómo la organización abordará los diversos problemas o situaciones. Se entiende, entonces, que para establecerlos hay que hacer uso de políticas y estrategias bien estudiadas y que se ajusten a la realidad y particularidades de la empresa. El establecimiento de ella, es de plena responsabilidad del cuerpo jerárquico, cuyos integrantes deben ser personas preparadas y entendidas en la materia, pero principalmente ser conocedoras de la realidad y características de la organización (Martínez y Cegarra, 2014).

Los procesos estratégicos incumben al ámbito de las responsabilidades de los directivos de una organización. Partimos acá desde una perspectiva muy interesante que identifica la presencia de un corpus gerencial sobre el cual cae la responsabilidad del éxito o fracaso de la organización. Los procesos pueden llevarse de manera interrelacionada, buscarse las posibles fallas, tratar de solucionarlas, etc. pero el punto de partida de las actividades está marcado por la línea de gestión, cuyas estrategias serán el factor clave para el éxito. Todo esto, puede resumirse en la palabra planificación, lo cual es pensar en estrategias y acciones previas a su ejecución, es diseñar e iras a un objetivo y buscar la o las mejores decisiones. Esto no significa que ellas sean inamovibles, justamente el éxito de una gestión por procesos está en su naturaleza reflexiva sobre ella misma, busca los errores en sus propios procesos para eliminarlos, corregirlos o mejorarlos (Beltrán et al., 2009).

El rol de las personas encargadas de esta primera dimensión, procesos estratégicos, es vital para el posterior desarrollo de los procesos al interior de la

entidad, tanto en su línea de trabajo hasta el aseguramiento de su cumplimiento, es decir, dentro de los procesos estratégicos no sólo se siguen procesos establecidos sino, se generan estrategias para la obtención de procesos que se ajusten a cada situación que se presente porque toda la dinámica debe ser entendida justamente en esa medida, su permanente movilidad e interacción. El punto de partida de toda organización, es tener en consideración para su planteamiento, principalmente sus políticas empresariales, pues sobre ellas se cimentan las estrategias cuyo objetivo es materializar las metas propuestas. Esta etapa inicial es responsabilidad de las cabezas de la organización (Contreras, Olaya y Matos, 2017).

La estrategia que proponga la organización es aquella de la cual dependerá o bien el éxito o bien el fracaso de sus procedimientos, se establece en esta primera dimensión. Se entiende que esto no es un acto descoordinado o aleatorio, sino el producto reflexivo de un grupo de personas a la cabeza de la organización cuya mirada introspectiva busca evaluar a la organización por la misma organización; acá no se valen excusas o justificaciones, mucho menos ocultamiento de información o negación de sus falencias. Se entiende que este es un punto de partida consciente y responsable, realista y sincero para el cual se necesita efectuar una constante retroalimentación de todos los procesos, los cuales son analizados permanentemente para detectar sus errores y/o corregir posibles situaciones que la puedan perturbar o dificultar. Estas decisiones son importantes, porque de ellas dependerá la adaptación a los diversos escenarios y el logro de la mejora organizacional en su conjunto (Narbarte et al., 2007).

La segunda dimensión, procesos operativos o clave, tiene la mirada puesta en el objetivo final de todo el proceso: el cliente. El momento de verificar si el objetivo se ha alcanzado, es cuando contrastamos nuestro producto o servicio con el cliente. Esta interacción del producto o servicio con la realidad responderá a nuestras expectativas sobre las estrategias planteadas en base a un ideal. Si bien, en la fase de producción se pueden aplicar las mejores estrategias y procedimientos, además de los criterios establecidos para que el producto o servicio cumpla con estándares de calidad, la interacción con el destinatario final dará respuesta a las preguntas planteadas en la etapa previa al inicio del proceso

en sí en base a la realidad (Martínez y Cegarra, 2014).

Los procesos operativos tienen su correspondencia en el resultado, en función a las demandas planteadas en la dimensión de los procesos estratégicos. Todo lo que era mera planeación, en esta dimensión se transforma en ejecución y materialización, tanto del producto en sí, como en la ejecución del servicio. Entonces, los procesos operativos juegan un rol muy importante al ser los encargados de, en base a información, materializar las propuestas de la mejor manera posible pero siempre, en concordancia con los lineamientos planteados, pues debemos recordar que todas las dimensiones están concatenadas. (Beltrán et al., 2009).

El concepto de cadena de valor en función al modo como se ejecutan los procedimientos a lo largo de este proceso operativo, es lo que a la larga definirá la satisfacción del cliente, debido a que durante el desarrollo de este proceso es de suma importancia tener en consideración los requisitos y necesidades del usuario. El concepto de valor agregado es fundamental en esta etapa del proceso y este valor agregado está en función de las necesidades y exigencias del consumidor final, por cuanto el establecimiento de una cadena de valor sustenta y refuerza el concepto de valor agregado que no es otra cosa que el o los elementos que se incorporan a lo largo y que apuntan hacia el logro de objetivos que buscan cubrir las expectativas del consumidor final (Contreras, Olaya y Matos, 2017).

La dimensión procesos operativos, es descrita como aquella que más relación tiene con el cliente o usuario, pues vincula la prestación del servicio directamente con él. Es interesante anotar que generalmente se supone que en esta fase se añade valor al cliente, pero a veces sucede lo contrario, pues algunas decisiones tendrán un efecto contrario, es decir negativo. Es interesante anotar que, si estos procesos se ejecutan de modo tal que dan por resultado un efecto negativo, el efecto de este impacto afectará a posteriori la percepción que el cliente tiene sobre la organización, especialmente sobre el valor que le atribuye. De ello, se desprende que es de suma importancia desempeñar adecuadamente esta parte del proceso ya que además de ser la parte que materializa lo programado, añade valor agregado, pero con el peligro que no siempre va a ser un valor positivo, más aún

por su directa vinculación con el usuario (Narbate et al., 2007).

La tercera dimensión, procesos de apoyo o soporte, se constituyen en la piedra angular de toda organización pues proveen de lo necesario para que todos sus procesos fluyan adecuadamente. Estos recursos pueden satisfacer necesidades del personal, necesidades en cuanto a insumos o materia prima; así como, necesidades relacionadas a todo tipo de equipos y maquinarias indispensables para que el proceso fluya. Se busca la satisfacción al interior del proceso, es decir, que todos los integrantes cuenten con los medios y materiales de manera oportuna y eficiente. En esta dimensión, la atención de las necesidades de los integrantes al interior del organismo, posibilita la internalización de los procesos. Queda entonces claro que, en la búsqueda de esta satisfacción, se deben establecer parámetros, es decir, se debe estandarizar estos requerimientos para no correr el riesgo de que se hagan pedidos o exigencias que escapen a la realidad o posibilidades de la organización. Si bien el cliente final es ajeno a esta parte del proceso, el efecto que tiene sobre su satisfacción o insatisfacción es enorme (Martínez y Cegarra, 2014).

La gestión por procesos tiene en la dimensión procesos de apoyo o soporte, un mecanismo valioso para el buen manejo de los recursos con los que cuenta o a los que puede acudir la organización. El trabajo en equipo de los procesos operativos o clave con los procesos de apoyo y soporte es fundamental para que la organización ejecute con eficiencia y eficacia su trabajo. El aprovisionamiento de los medios necesarios y los materiales adecuados de manera oportuna, dinamiza y cataliza positivamente la dinámica interna. Sin embargo, es necesario controlar el uso de recursos para que no se presente un exceso en desmedro de la organización misma (Beltrán et al., 2009).

Los procesos de apoyo o soporte son los encargados de seleccionar y administrar los recursos que sean necesarios, teniendo en consideración que el pedido de ellos sea justificado. Se entiende acá que hay una aplicación racional y pensada de estos recursos con la finalidad de que contribuyan al logro de los objetivos planteados en la misión de la organización, pero no se permite un uso desmedido o descontextualizado de su verdadera necesidad porque a la larga,

generaría un debilitamiento de otras áreas al no tener la posibilidad de atenderlas debido al agotamiento o escasez de estos recursos (Contreras, Olaya y Matos, 2017).

Eficacia y eficiencia son las directrices que orientan las decisiones que se toman desde esta dimensión. Esto implica un monitoreo permanente de todos los procesos que se dan en la organización, con la finalidad de detectar qué o quiénes necesitan apoyo con los medios, recursos o materiales que les permitan fluir en armonía con los demás procesos (Narbarte et al, 2007).

En cuanto a la segunda variable calidad educativa calidad, conlleva al concepto de mejora continua. Este concepto debe formar parte del día a día de la institución educativa y nunca debe considerarse finalizado sino constantemente en proceso y retroactividad. La calidad debe formar parte de la esencia de la organización y de sus valores institucionales (Senlle y Gutiérrez, 2005).

La educación de calidad es considerada como un agente transformador en el plano social e histórico. Estos cambios suceden dentro del marco filosófico, pedagógico, psicológico y sociológico de la sociedad en la que se desenvuelva. Por tanto, la calidad educativa en cada sociedad buscará satisfacer estas necesidades particulares para el logro de sus objetivos (Bernal et al., 2018).

El enfoque social de calidad educativa conlleva integrar en la labor docente a todos los actores sociales, directa o indirectamente. La calidad educativa trasciende a todas las esferas debido al rol activo de los propios estudiantes en su formación y al grado de inserción de éstos en la vida social, ya sea familiar o productiva. Este tipo de educación busca tener un gran impacto en los cambios en pro de una sociedad inclusiva y de progreso. Los estudiantes ya no son sólo recipientes de conocimiento sino seres conscientes, con opinión y voz que buscan trascender en su nación (Gravini, Marín y Falla, 2016).

El concepto de calidad educativa más allá de la esfera propia de cada sociedad y sus particularidades. Consideran que la calidad educativa dentro de un espectro mucho más amplio en cuyo grado de interrelación se puede medir el nivel de integración entre las naciones y cuán preparados están los estudiantes para

asumir su rol como ciudadanos (Lugo, Stincer y Campos, 2013). Las dimensiones de la variable calidad educativa son: calidad estructural, calidad en la metodología didáctico-pedagógica, calidad del servicio y calidad de la gestión.

La dimensión calidad estructural son los factores físicos que comprenden el tener, por ejemplo, edificios apropiados, locales con buena iluminación, ventilación apropiada, aulas de acuerdo con el número de la meta de atención. En todo caso, acá están presentes los factores físicos y tecnológicos (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Es importante comprender que la calidad estructural comprende la parte física de la institución que debe albergar todas las condiciones en cuanto a medios tecnológicos que deben ser actualizados permanentemente. Entiende que el centro educativo no debe permanecer como si fuera un ente aislado, en cambio, proponen que se deben interrelacionar con sus similares para efectuar una retroalimentación e intercambio en pro de mejoras continua y actualización (Duran y Páez, 2020).

En esta dimensión, en donde ya no se discute que las condiciones físicas y de medios y recursos deben formar parte del modo en que, tanto estudiantes como docentes deben llevar a cabo el proceso educativo dentro de un marco en donde no se vean afectadas su salud, su seguridad ni su aprendizaje. Las buenas relaciones entre todos los actores son fundamentales para lograr los propósitos de calidad que garanticen resultados de largo alcance (Lugo, Stincer y Campos, 2013).

El modo como una gestión consiga una mejora académica en su población estudiantil, está en relación directa con las condiciones espaciales en donde se desarrolle esta actividad. Estos espacios deben contar con características adecuadas tanto en servicios, estructura y distribución planificada para las diversas actividades curriculares; asimismo, debe contar con medios tecnológicos que les permitan desenvolverse cómodamente en el campo de las Tics (Duarte, Gargiulo y Moreno, 2011).

La segunda dimensión calidad en la metodología didáctico pedagógica, es el camino que permite a los docentes alcanzar los objetivos de aprendizaje de sus estudiantes es el que define la metodología empleada en su actividad diaria. Los recursos metodológicos de calidad y sus procedimientos adecuadamente

realizados, tienen fuerte impacto en la predisposición de los educandos, los cuales participarán de manera más activa y significativa con su docente. Sin dejar de lado los recursos ya dados, los docentes deben actualizarse constantemente como parte de una formación actualizada (Senlle y Gutiérrez, 2005).

La responsabilidad de generar diversas líneas de aplicación en el trabajo docente bajo un marco metodológico recae en el cuerpo directivo de la institución. Los docentes deben ser conscientes que la finalidad de la metodología aplicada, debe apuntar a la generación de un bien mayor para la sociedad, el cual debe servir para innovar, profundizar en los saberes previos y ofrecer nuevos conocimientos (Lugo, Stincer y Campos, 2013). La metodología juega un papel importante en el feedback o retroalimentación del sistema educativo. Existe la necesidad de evaluar constantemente la práctica educativa y los mecanismos e instrumentos con los cuales se validan sus procesos. La metodología empleada tendrá significativo impacto sobre los actores del proceso enseñanza-aprendizaje (Duran y Páez, 2020). La finalidad de la metodología es generar pensamiento reflexivo sobre el mundo que nos rodea, sobre cómo pretende llegar al conocimiento a través del empleo de métodos e incluso, poner bajo la lupa el mismo método para poder proyectar sus efectos y resultados (Batthyány et al., 2011).

La tercera dimensión calidad en el servicio, se propone establecer filtros a lo largo de todo el proceso, con la finalidad de detectar cualquier factor que pueda ser perjudicial para la concretización del producto final. Sin embargo, aquí no solamente se trata de que el producto se logre, sino que involucra un concepto mayor que es la obtención de un producto de calidad y para este logro, se requiere ausencia de cualquier error o falla, ya sea en el proceso mismo o en el resultado de este proceso. Entonces, el servicio externo que es como se entiende la atención del cliente, debe cumplir sus expectativas y para ello no se debe ejecutar ninguna parte del proceso sin tener en consideración los gustos, requerimientos, deseos y expectativas de este cliente. Cabe señalar que no solamente está en la mira el cliente primario, nuestro target principal; sino, no menos importante, la presencia del cliente secundario el cual se constituye en una excelente oportunidad para el progreso de la institución (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Se puede lograr una aparente satisfacción del cliente por mecanismos diversos que disfrazan la verdadera naturaleza del producto final; sin embargo, a la larga el sostenerse sobre una base tan inestable sólo traerá como resultado el desprestigio, sino el fin de la organización. El cliente debe obtener satisfacción en base a una real calidad del producto o servicio y para ello, el concepto de calidad no debe estar divorciado del pleno conocimiento de nuestro cliente en armonía con el contexto social, los cambios en los gustos, la moda y otros factores que determinan una variabilidad por la que el consumidor decide la compra del producto o el uso del servicio ofertado. Esto será el insumo primordial para establecer planes de mejora en pro de la calidad; nunca debe entenderse al cliente como algo estático sino en dinámica, cambiante y como un desafío a enfrentar (Durán y Páez, 2020).

Calidad total es un concepto interesante. La búsqueda de la calidad total implica una mirada de 360 grados a todo el proceso con la finalidad de detectar el más mínimo elemento o factor que obstruya o perjudique al sistema. Esto implica un verdadero sinceramiento de todos los integrantes, además de una comunicación fluida y oportuna. En caso de elementos materiales, deberían desecharse o cambiarse por otros que contribuyan en vez de obstruir; en caso de personas, la mirada debe ser el logro de una participación proactiva y positiva, buscando aprender, salir de la zona de confort, evaluar sus propias fortalezas y debilidades para capacitarse constantemente con la finalidad de andar al ritmo de los demás procesos (Garcés, 2017). La calidad no solamente se gesta a nivel directivo, lo cual es un concepto errado y de estructura vertical. La calidad es un compromiso de todos y cada uno de los colaboradores. La competitividad que observamos en nuestra actual sociedad es un elemento que motiva al aprovechamiento de los cuadros más capacitados de la organización, por cuanto sus opiniones o críticas constructivas deberían ser tomadas en cuenta. Este sinceramiento en cuanto al valor de los colaboradores de una organización, genera un clima estable y saludable, que promueve la verdadera integración y compromiso de sus miembros, al verse valorados (Tarí, 2000).

La cuarta dimensión calidad en la gestión, entendida y aplicada en un centro de estudios u organización de tipo educativa, requiere y exige que aquellas personas que se constituyen en la cabeza de su gestión, sean líderes natos y

cuenten con una trayectoria que demuestre su preparación para el cargo y las funciones que desempeñarán. Aquí no pueden deslindarse de responsabilidades pues ellos mismos son los responsables de dirigir a un grupo de personas en una institución que a su vez, tiene como responsabilidad la formación de otras personas.

El director es quien más debe estar preparado y a la vanguardia de los cambios sociales, debe involucrarse en temas actuales y estar en permanente entrenamiento (Senlle y Gutiérrez, 2005). Es bien sabido que la calidad de la gestión define la dinámica y calidad de los procesos de una organización. Esto redundará en la calidad del servicio o producto que se genere; por ello, es de suma importancia que a nivel directivo la toma de decisiones así como los demás procesos que se desprenden de ella como, por citar algunos: toma de decisiones, lo cual es básico para definir la política institucional; control, que es el pleno conocimiento de todos los procesos; liderazgo, considerado la capacidad de convencimiento del gestor; seguimiento y evaluación de toda la dinámica al interior y exterior de la organización, lo cual debe ser permanente, y por último, la conducción misma de la organización, estén en manos de gente capacitada y en permanente retroalimentación con los hechos sociales, tanto locales como mundiales (Lugo, Stincer y Campos, 2013). El Sistema de Gestión de la Calidad, o SGC por sus siglas, está conformada por todas las actividades de una organización y es a través de ella que dicha organización visibiliza los procesos y recursos que le serán necesarios para alcanzar sus metas. Toda organización debe definir su SGC para tener en claro cuál es el desempeño macro que anhela y lograr establecerse de manera permanente y sostenible. Nada de esto será posible si hay presencia de una gestión ineficaz, que no sea consciente de su entorno y que viva en un permanente divorcio de la realidad. La palabra clave es la innovación, condición que lo mueva constantemente de su zona de confort y le abra las puertas a múltiples y diversas soluciones para un mundo cambiante (Mejías et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

En esta parte de nuestro trabajo de investigación, señalaremos la metodología empleada y sus variables. Asimismo, la y la unidad de análisis; a qué técnicas e instrumentos de recolección de datos acudimos, los procedimientos y

método de análisis de datos aplicados, así como los aspectos éticos involucrados.

3.1 Tipo y diseño de investigación

El interés de nuestro trabajo de investigación, era generar nuevos alcances que contribuyan al entendimiento de la interacción entre las variables gestión por procesos y calidad educativa. Consideramos entonces una investigación básica, la cual se define como aquella que persigue el conocimiento, así como la comprensión de los diversos acontecimientos sociales. Su calidad de básica se define en la medida que sus resultados serán la base para estudios posteriores (Martínez y Benítez, 2015).

Nuestro diseño descriptivo, buscó obtener información relevante de nuestra población. Entonces, es necesario tener una definición precisa de este tipo de diseño. La finalidad de los estudios de tipo descriptivo es detectar y especificar las propiedades, características generales y particulares de aquellos elementos, grupos de personas o colaboradores que serán analizados en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Con la finalidad de establecer parámetros para tener en claro los alcances de nuestra investigación, consideramos un alcance correlacional no experimental, pues las variables no se manipularon; solamente se observaron en su entorno de acción y posteriormente se analizaron. En el estudio correlacional hay una asociación de las variables a través de un esquema predecible para lo que será nuestra población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

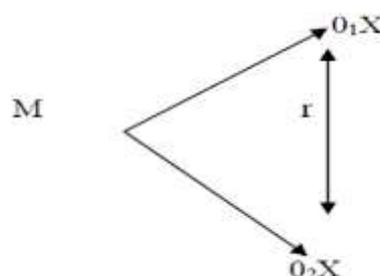
En dónde:

M = muestra de investigación

O_1X = variable gestión educativa

O_2X = variable calidad del servicio

r = correlación entre ambas variables



3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Nuestra variable gestión por procesos, de tipo cuantitativa es el equivalente a tener una mirada holística de todos los procesos al interior de una organización. El principal objetivo de una gestión por procesos debe ser el logro de un mejor y mayor uso de todos los recursos con los que se cuenta y en donde la eficiencia es el concepto clave; esto definitivamente, implica evitar toda verticalidad entre sus estamentos para tener una suficiente flexibilidad que permita una inmediata adaptación a cualquier escenario al que la organización tenga que enfrentarse.

Gestionar por procesos es la valoración de los tiempos en cada proceso, así como sus costos, beneficios y especialmente el conocimiento y control de todos y cada uno de sus procesos internos, son factores importantes a considerar en esta nueva mirada y modo de gestión, más aún en un mundo cambiante y exigente como el de nuestros tiempos (Martínez y Cegarra, 2014).

La operacionalización, como proceso metodológico, permitió observar y medir cada una de las características de las variables de investigación, cuya naturaleza conceptual se contrastó con un referente efectivo, compuesto por los procesos de tipo estratégicos, procesos de tipo operativos y procesos de soporte, todos ellos, dimensiones de una gestión por procesos. Estas dimensiones son procesos estratégicos, procesos operativos o clave y procesos de soporte o apoyo. Ellos conllevan sus respectivos indicadores, todos consignados en la matriz de operacionalización.

Variable 2: Calidad educativa

La variable calidad educativa es un concepto que abarca todas las esferas sociales, debido a que la formación de los educandos conlleva la formación de los futuros ciudadanos cuyo impacto no solamente será en el campo laboral, sino también en el campo familiar, social y mundial. Por ende, la manera en que las nuevas generaciones enfoquen conceptos tales como igualdad, inclusión y progreso depende en gran medida del tipo de educación que reciban.

Una educación de calidad y con calidad busca cubrir todos los aspectos en la formación de la persona y por ende, he ahí la importancia de no escatimar en recursos para proveerla de todas las herramientas necesarias para su buen funcionamiento e implementación (Gravini, Marín y Falla, 2016).

3.3 Población (criterios de selección) y unidad de análisis

Población

Estadísticamente, la palabra población alude al conjunto de elementos que son parte de una investigación y los cuales poseen ciertas características de interés para dicha investigación (Hernández, 2014).

Para efectos de nuestra investigación se consideró el total de la población, la cual está constituida por 70 colaboradores por considerarse que en su totalidad representan a las nueve áreas académicas. Además, el hecho de incluir a todos en la encuesta no representó económicamente, demasiada inversión por ser una población pequeña.

Criterios de selección

Se consideró a todo el personal docente nombrado de la institución educativa superior tecnológica de ambos turnos.

Criterios de exclusión

Aquellas personas de la población que no deseen participar de la encuesta, que estén de licencia o de vacaciones.

Unidad de análisis

Personal docente nombrado de ambos turnos cuya población censal es de 70 colaboradores.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se constituye como un momento clave y trascendental de toda investigación, ya que se establece como la concretización de todo un trabajo de planificación intelectual y de propósitos con la realidad que es la población de estudio (Hernández, 2014).

El enfoque social de nuestra investigación conllevó al empleo de técnicas e instrumentos de recolección de datos que viabilizaron nuestros objetivos. En esa

línea, la técnica de la encuesta recopiló la información tangible que nos proporcionó la muestra censal de nuestro instrumento. Por tratarse de búsqueda de información de hechos que no pueden ser observados directamente por el investigador, además de pertenecer al campo propio de la experiencia personal del sujeto (Hurtado, 2010), la encuesta fue la técnica elegida para esta parte de nuestra investigación.

El instrumento empleado fue el cuestionario. Un cuestionario contiene una relación de preguntas o ítems asociados a una dimensión, ya sea en forma de situación o temática de la cual deseamos información para investigarla; el cuestionario nos brinda esta información mediante preguntas escritas, las cuales al momento de efectuarse no exigen la presencia de la persona que investiga (Hurtado, 2010). Hemos empleado dos cuestionarios. Para la variable gestión por procesos, el cuestionario estuvo estructurado en 20 ítems; para la variable calidad educativa, en 26. El mecanismo fue mediante un enlace proporcionado mediante correo institucional a las direcciones electrónicas de los docentes, conjuntamente con el memorando de autorización de la encuesta por parte del director general de la institución. Este enlace los redireccionó a un formulario de Google Forms para que contestaran los cuestionarios mencionados. Una vez efectuado el llenado de la encuesta, se vació la información en una hoja de Microsoft Excel. Esta data se procesó luego en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales de IBM (Statistical Package for the Social Sciences), o **SPSS** por sus siglas en inglés.

Ficha técnica 1

El instrumento empleado para el acopio de información fue el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 20 ítems. Para la medición de los valores obtenidos de sus indicadores, se empleó la escala de medición ordinal de tipo Likert.

Denominación: Gestión por procesos

Autora: Mercedes Morón Tataje (2021).

Adaptado por: Elba Tello Flores (2022).

Tipo de instrumento: Cuestionario

Administración: Grupo muestra de 70 docentes

Duración: 30 minutos aproximadamente.

Aplicación: online mediante cuestionario de Google Forms

Estructura: 20 ítems

Escala de medición: Likert (politémica)

Medición:

Totalmente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Neutral (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

Categorías generales:

Alto

Medio

Bajo

Ficha técnica 2

El instrumento empleado fue el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 26 ítems. Para la medición de los valores obtenidos de sus indicadores, se empleó la escala de medición ordinal de tipo Likert, con rangos del 1 al 5 y que se traducen en los siguientes criterios:

Denominación: Calidad educativa

Autora: Sánchez Chamorro (2018)

Adaptado por: Andamayo (2020), Medina (2021) y Tello (2022).

Tipo de instrumento: Cuestionario

Administración: Grupo muestra de 70 docentes

Duración: 40 minutos aproximadamente.

Aplicación: online mediante cuestionario de Google Forms

Estructura: 26 ítems

Escala de medición: Likert (politémica)

Medición:

Totalmente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Neutral (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo(1)

Categorías generales:

Alto

Medio

Bajo

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez de los instrumentos

El juicio de expertos fue una condición necesaria para validar los instrumentos del presente trabajo de investigación. Nuestro trabajo contó con el juicio de los siguientes expertos:

Mg. Brunilda Irma Parra Rodríguez

Dra. Doris Guadalupe Medina Villanueva

Mg. Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

Mg. Tania María Anaya Figueroa

Confiabilidad de los instrumentos

Nuestros instrumentos se apoyan en la confiabilidad otorgada por el coeficiente de Alfa de Cronbach, estimándose por medio del programa estadístico SPSS. La confiabilidad obtenida para el cuestionario de la variable gestión por procesos, el cual fue aplicado en la prueba piloto a 20 docentes de la institución, fue de 0,794307169 correspondiente al nivel bueno.

$$\begin{array}{l} N = 20 \\ N-1 = 19 \\ \sum S_i^2 = 19.0 \\ S_T^2 = 77.2780075 \end{array} \quad \alpha = 0.794307169$$

La confiabilidad obtenida para el cuestionario de la variable calidad educativa, el cual fue aplicado en la prueba piloto a 20 docentes de la institución, fue de 0,86692409 correspondiente al nivel bueno.

$$\begin{array}{l} N = 20 \\ N-1 = 19 \\ \sum S_i^2 = 24.8 \\ S_T^2 = 128.8712926 \end{array} \quad \alpha = 0.86692409$$

Prueba de normalidad

Ho = Los datos si provienen de una distribución normal

H1 = Los datos no provienen de una distribución normal

$\alpha = 0,05$

¿Qué hipótesis es cierta?

- Si sig. (p-valor) $\leq \alpha$, rechazo Ho
- Si sig. (p-valor) $> \alpha$, no rechazo Ho (acepto)

Gráfico 1

Índices del cálculo de normalidad de las variables Gestión por procesos y Calidad educativa con sus respectivas dimensiones mediante prueba Kolmogórov-Smirnov

		VAR.	VAR.	DIM.						
		1	2	1	2	3	1	2	3	4
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60
Parámetros	Media	251,8	217,1	244,5	271,1	212,3	195,3	232,1	713,5	911,0
	Desv. Desviación	33	67	00	67	33	33	67	00	00
Máximas diferencias extremas	Absoluto	371,2	320,5	311,0	174,7	287,8	339,7	547,1	740,3	971,9
	Positivo	06	35	53	56	13	24	32	22	28
	Negativo	,112	,118	,130	,155	,119	,133	,088	,089	,096
Estadístico de prueba Sig. asintótica(bilateral)		,112	,118	,130	,155	,119	,133	,088	,089	,096
		,004b	,003b	,003b	,001b	,003b	,002b	,003b	,003b	,003b

a Se calcula a partir de datos.

b Corrección de significación de Lilliefors.

Para el cálculo de normalidad (gráfico 1), se concibió que si el p-valor fuese mayor a 5 %, entonces se consideraría que los datos provenían de una distribución normal. Contrariamente, si el nivel de significancia estadística para las variables y dimensiones de estudio reporta un sig. bilateral = 0,000 < 0,05, entonces no provenían de una distribución normal. La prueba elegida fue Kolmogórov-Smirnov,

ya que los datos eran mayores a 50 sujetos. El reporte fue que en las variables Gestión por procesos y Calidad educativa con sus respectivas dimensiones para su interpretación que la mayoría de los datos no se ajustan a una distribución normal. Por ende, se empleará pruebas no paramétricas por lo cual se empleó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman ($p < .05$) para la contrastación de hipótesis.

3.5 Procedimientos

El proceso administrativo para nuestra investigación se inicia en la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la cual remite al director general institución de educación superior pública, Lima-2022; una carta de presentación, cuyo contenido eleva solicitud al director general, para poder efectuar nuestra investigación con los colaboradores que constituyen nuestra muestra y consecuentemente, aplicar los instrumentos de nuestras variables gestión por procesos y calidad educativa, de manera adecuada y correcta en coordinación con el personal docente nombrado. El memorando N° 508 - DG-IESTP. "MRAP" -2022 del 17 de junio de 2022, nos autoriza para que nuestra investigación inicie su curso en la institución mencionada.

3.6 Método de análisis de datos

Se eligió la herramienta SPSS para llevar a cabo los procedimientos para el análisis de datos de esta investigación. Actualmente, el software SPSS (de sus siglas en inglés Statistical Package for Social Sciences), es una opción confiable en el campo de la investigación para el procesamiento de datos y para la obtención de sus resultados de manera eficiente, especialmente en temas de mercado, sociología y psicología. Las ventajas que ofrece el uso de este software es que posee interfaces muy amigables para el investigador, a la vez que su potencia en el procesamiento de datos, garantiza resultados confiables, lo cual la ha colocado como una de las opciones más populares en investigación (González, 2009). En igual medida, el empleo de la herramienta Microsoft Excel, conocida por su versatilidad y eficiencia para procesos más complejos en estadística y especialmente para todo lo relacionado al análisis estadístico de los cuadros, tablas cruzadas, tablas de frecuencia y menú variado de diversos tipos de gráficos. Asimismo, se acudió a estadísticas de confiabilidad de Alfa de Cronbach para

garantizar que los instrumentos se ajusten a los requerimientos de un trabajo de investigación y el recojo de datos sea exitoso. Igualmente, y la prueba de RHO Spearman fue empleada para contrastar la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Nuestra investigación tomó en consideración los criterios éticos en su elaboración, tal y como lo estipulan los lineamientos de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”.

Podemos señalar lo siguiente: **Ámbito de la objetividad**, el cual tiene como principio fundamental el empleo de un lenguaje apropiado dentro del marco de la ciencia y la investigación, ajustándose a la neutralidad en su análisis y tratamiento de la información; la imparcialidad en sus observaciones y la honestidad en sus resultados. En cuanto a la parte formal de la elaboración, se han considerado los lineamientos según la American Psychological Association (APA), séptima edición y con fines de que no se excediera el nivel de coincidencia, se empleó el filtro que ofrece la herramienta Turnitin.

Ámbito de la confiabilidad, el cual es una característica esencial en el tratamiento de adaptación de las pruebas con las que abordamos nuestra muestra, respetando sus características en comparación a la muestra original en la que se aplicó dicha prueba antes de su modificación. Esto nos conlleva a que las diferencias que se puedan presentar, sean producto de un error de tipo aleatorio en nuestras variables, en lugar de diferencias reales al momento de su medición.

Ámbito a la autonomía, según el precepto enunciado por Emmanuelle Kant, por el cual el ser humano es un fin en sí mismo y nunca un medio para cualquier objetivo; la autonomía en la investigación consiste en el libre accionar por un lado y por otro, en que esta libertad no es sinónimo de libertinaje; es decir, hay una responsabilidad explícita sobre las acciones que determinemos para nuestra investigación y sus efectos o posibles efectos. Aun así, el objetivo sea un bien no se justifica que se sobrepasen los límites de la ética y del sentido común (Kant, 2006).

Ámbito de la responsabilidad, consiste en los criterios que todo investigador

debe tener ante otras personas, ante su comunidad y, por ende, ante la sociedad. Para dar cumplimiento a las exigencias de este ámbito, la palabra clave es no sobrepasar aspectos tales como el libre consentimiento de los colaboradores, respetar la confidencialidad de la información que nos brinden, el obtener su consentimiento estando ellos en plena conciencia y conocimiento del permiso que otorgan bajo el precepto de la autodeterminación en la toma de decisiones.

Ámbito de la dignidad humana, por el cual las personas merecen el reconocimiento de su dignidad, así como el respeto por ella sobre cualquier circunstancia. Incluso, así la persona dé su consentimiento o autorice algún procedimiento o acto que atente contra esta dignidad, el investigador en el estricto sentido ético, no está autorizado a ello.

Ámbito del beneficio, el cual procura la búsqueda del mayor beneficio para las personas o la sociedad, pero siempre en el marco del buen proceder. Esto debe hacerse en acuerdo consciente con el colaborador y por su propia decisión.

Se han consignado de manera rigurosa todas las referencias bibliográficas y fuentes empleadas, igualmente en el cuerpo del trabajo, se ha hecho mención de los autores y organizaciones de las cuales se ha tomado información. Se siguieron los procedimientos administrativos por los canales regulares de atención para hacer las coordinaciones con la institución de educación superior tecnológica pública para el respectivo trabajo con la población de interés. Asimismo, se ha mantenido el anonimato de los encuestados y los datos obtenidos sólo han sido empleados para este estudio, informándose a los encuestados sobre la finalidad de esta investigación. Por ningún motivo parte o la totalidad de este trabajo, será usado con fines de lucro.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados.

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de la variable gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	50	83.3	83.3	83.3
	Bueno	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

En la tabla 1 y figura 1, según la escala de valoración empleada en nuestra investigación, se observa en los resultados estadísticos que un 83,33% de los resultados producto de la encuesta, entra en la categoría de regular; mientras que, un 16,67%, en la categoría de bueno. El nivel de percepción de los encuestados determina un predominio relevante de la categoría regular en la variable gestión por procesos.

Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la variable gestión por procesos



Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	39	65.0	65.0	65.0
	Bueno	21	35.0	35.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

La tabla 2 consigna numéricamente los resultados producto de la aplicación de nuestro instrumento con referencia a la dimensión procesos estratégicos. Éstos señalan porcentajes en dos categorías: 65,00% en la categoría regular y 35,00% en la categoría bueno. La figura 2, grafica estos resultados de manera más clara. La diferencia entre ambos criterios indica que la percepción de los encuestados se ha elevado a favor del segundo de ellos, a diferencia de lo que puede apreciarse en la figura 2.

Figura 2. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos estratégicos



Tabla 3. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1.7	1.7	1.7
	Regular	54	90.0	90.0	91.7
	Bueno	5	8.3	8.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

La valoración de la dimensión procesos operativos por parte de los docentes, determina en esta ocasión tres categorías valorativas: deficiente, regular y bueno, tal como puede observarse en la tabla 3. En la figura 3, es claro que el nivel de deficiencia asignado por los encuestados da un total de 1,67%, siendo muy evidente la ventaja observada esta vez en la categoría regular, con un 90,00%. Mientras tanto, la categoría bueno da un 8,33%.

Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos operativos

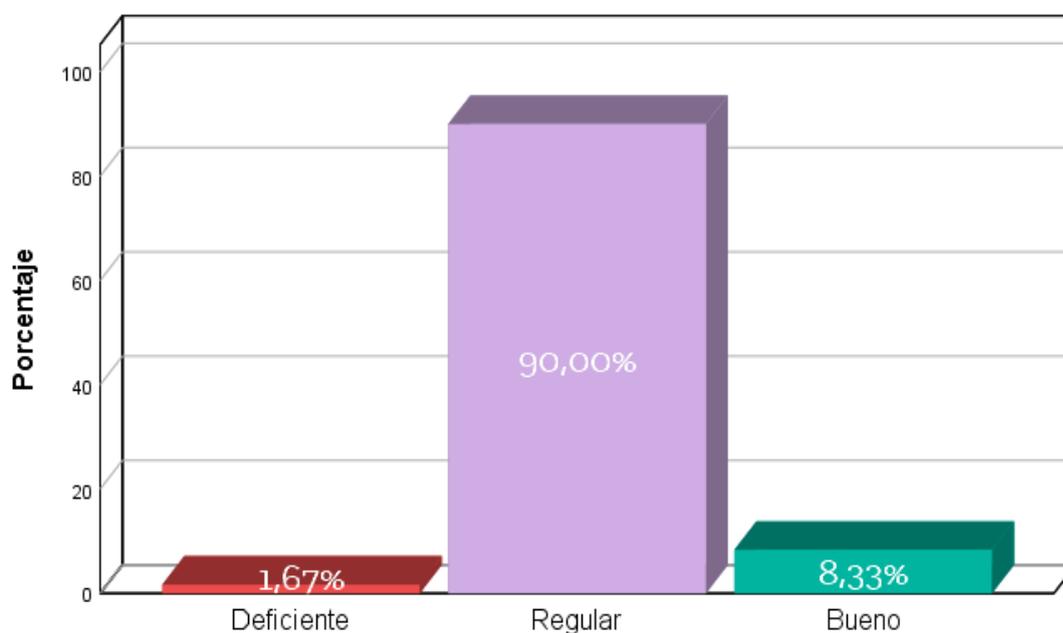


Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos de apoyo o soporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	46	76.7	76.7	76.7
	Bueno	14	23.3	23.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

La tabla 4 contiene la data estadística de la dimensión procesos de soporte, su equivalente gráfico puede observarse en la figura 4. En ésta, el procesamiento de la información determina un 76,67% a la categoría regular y un 23,33%, a la categoría bueno. El ritmo de la relación entre ambas categorías persiste en esta dimensión.

Figura 4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión procesos de soporte

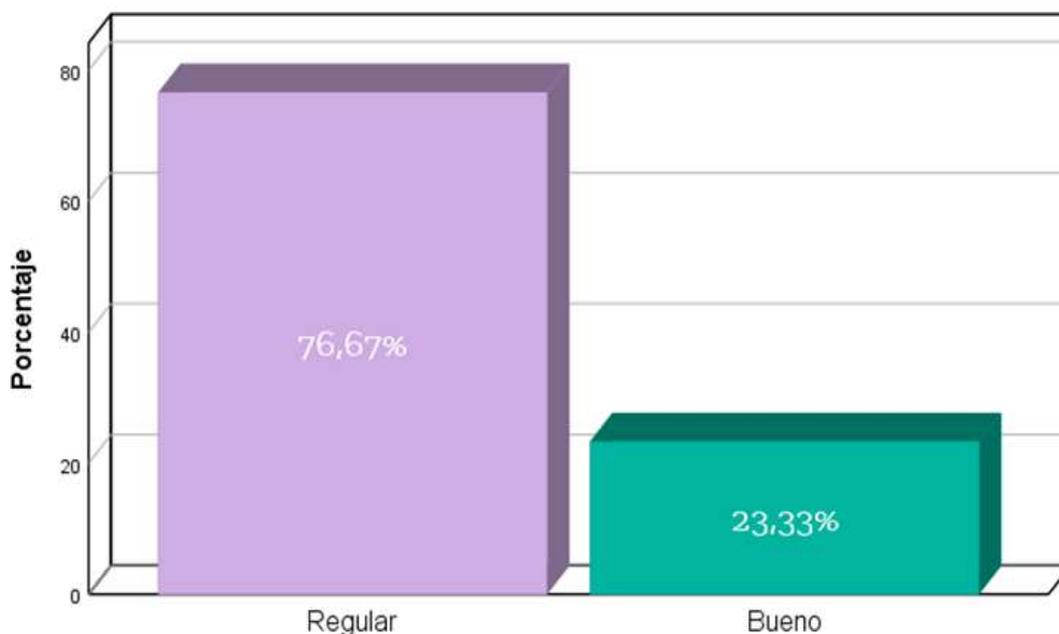


Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de la variable calidad educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	15.0	15.0	15.0
	Bueno	48	80.0	80.0	95.0
	Muy bueno	3	5.0	5.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

Los valores asignados a la variable calidad educativa se distribuyen en tres criterios: 15,00% para regular, 80,00% para bueno y 5,00% para muy bueno. Acá hay un corte en el ritmo de los porcentajes, la categoría bueno se impone por mucho a las otras dos presentes.

Figura 5. Frecuencia y porcentaje de la variable calidad educativa

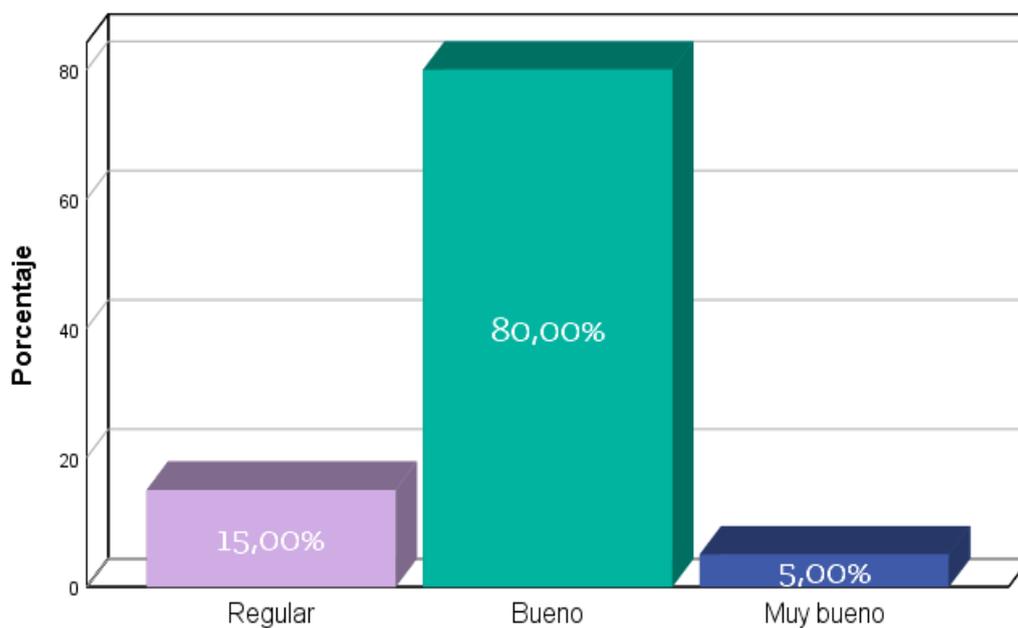


Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad estructural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	25	41.7	41.7	41.7
	Bueno	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

La tabla 6 y figura 6 permiten apreciar el grado de percepción de los docentes en los valores estadísticos expresados para los criterios regular y bueno. Se observa que el 41,67% de los docentes apuesta por la categoría regular, mientras que un 58,33% de los docentes opta por la categoría bueno. Podemos inferir que las condiciones estructurales de la institución, en la percepción de los encuestados, son consideradas de manera positiva.

Figura 6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad estructural

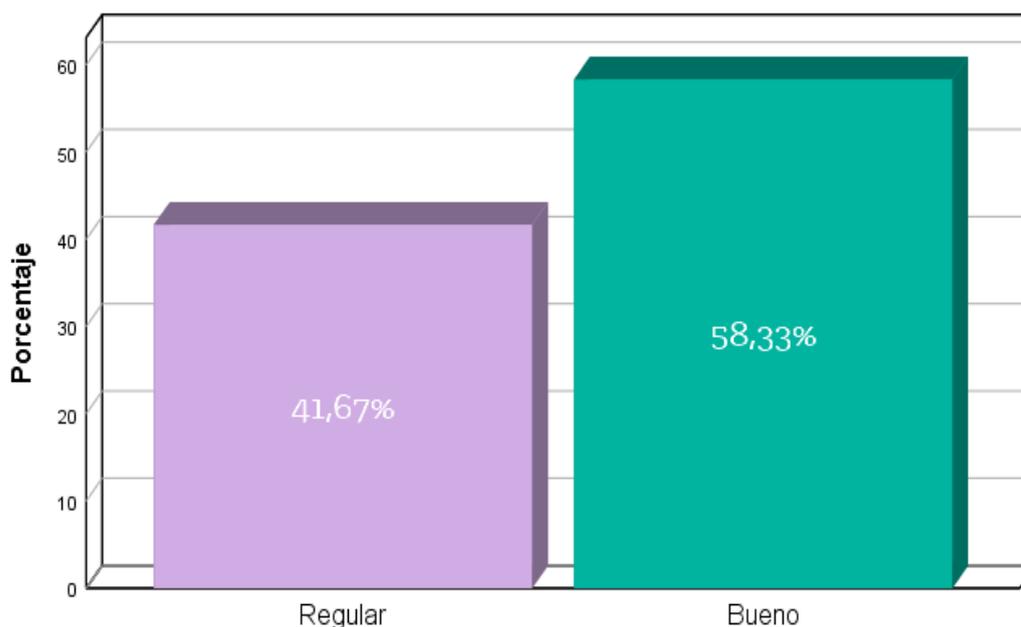


Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	5.0	5.0	5.0
	Regular	55	91.7	91.7	96.7
	Bueno	2	3.3	3.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

En la tabla 7 y figura 7, se observa que 5,00% de los docentes encuestados otorgan un nivel deficiente de la calidad en la metodología didáctico-pedagógica, mientras que el 91,67% considera un nivel más bien regular para ese mismo criterio. Por otra parte, un 3,33% de los docentes cree que el criterio asignado debe ser el de bueno. En consecuencia, se identifica que la *dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica*, tiene un nivel predominantemente regular

Figura 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica

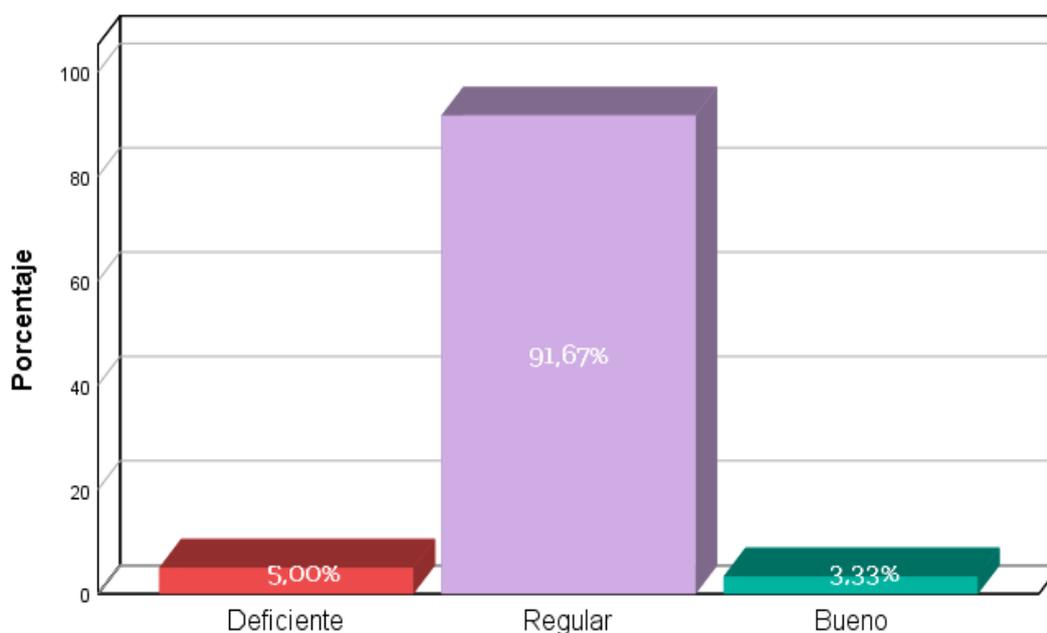


Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	21.7	21.7	21.7
	Regular	47	78.3	78.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

La tabla 8 y figura 8, permiten apreciar la percepción de los docentes a través de los niveles en porcentaje de la dimensión calidad del servicio. Se observa que el 21,67% de los encuestados señala que el nivel es deficiente para esta dimensión; el resto de la muestra, es decir, el 78,33%, señala que el nivel es regular.

Figura 8. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad del servicio

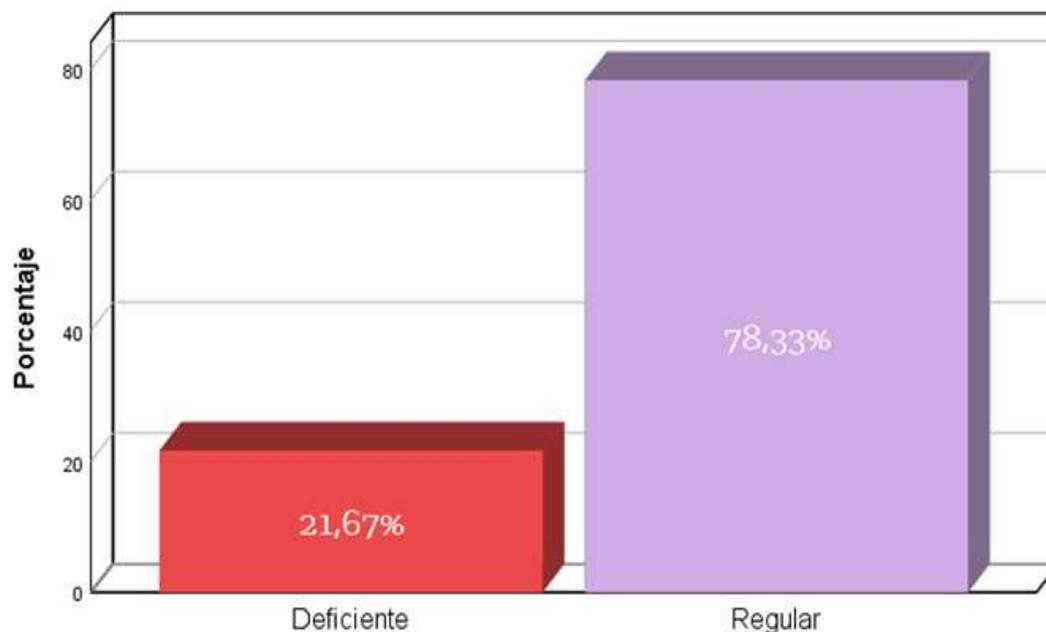
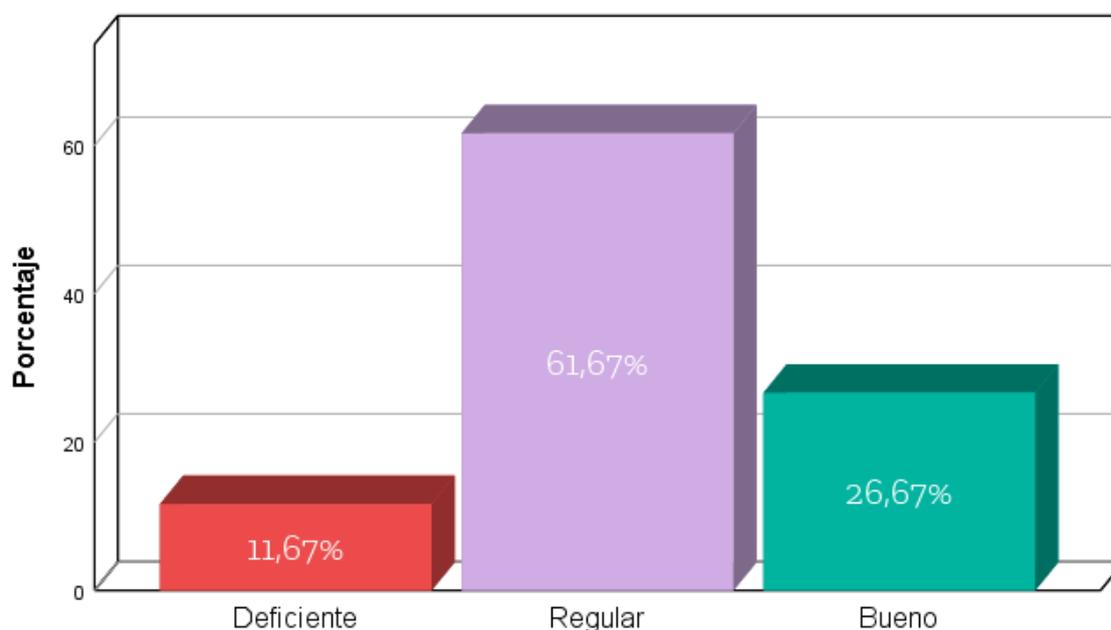


Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad en la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	11.7	11.7	11.7
	Regular	37	61.7	61.7	73.3
	Bueno	16	26.7	26.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

En la tabla 9 y figura 9, se muestra que los valores estadísticos para la dimensión calidad en la gestión, señalan que para el criterio deficiente hay un valor de 11,67%; al criterio regular le corresponde un valor de 61,67% y para el criterio bueno, 26,67%. Si bien hay presencia interesante para el criterio de bueno, el criterio regular se impone en la percepción de los docentes integrantes de la muestra.

Figura 9. Frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad en la gestión



4.2 Análisis inferencial

Calculamos el coeficiente de correlación aplicando la prueba no paramétrica Rho de Spearman entre las hipótesis y entre la variable gestión por procesos y las dimensiones de la variable calidad educativa.

Hipótesis general

H0. No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

H1. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Tabla 10. Relación entre la gestión por procesos y calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Correlaciones				
			GESTIÓN POR PROCESOS	CALIDAD EDUCATIVA
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,206
		Sig. (bilateral)	.	,115
		N	60	60
	CALIDAD EDUCATIVA	Coefficiente de correlación	,206	1,000
		Sig. (bilateral)	,115	.
		N	60	60

La tabla 10 muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,206; por tanto, demuestra una correlación positiva baja. El nivel de significancia es de 0,115 y al ser mayor a 0,05 estadísticamente no existe relación significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

H0. No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

H1. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Tabla 11. Relación entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Correlaciones				
		GESTIÓN POR PROCESOS		Calidad estructural
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	-,076
		Sig. (bilateral)	.	,566
		N	60	60
	Calidad estructural	Coefficiente de correlación	-,076	1,000
		Sig. (bilateral)	,566	.
		N	60	60

La tabla 11 indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de -0,766; por tanto, demuestra una correlación negativa buena. El Sig. bilateral es 0,566 y al ser mayor a 0,05 indica que no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad estructural.

Hipótesis específica 2

H0. No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad en la metodología didáctico-pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

H1. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad en la metodología didáctico-pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Tabla 12. Relación entre la gestión por procesos y la calidad en la metodología didáctico-pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Correlaciones				
			GESTIÓN POR PROCESOS	Calidad en la metodología didáctico pedagógica
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,181
		Sig. (bilateral)	.	,168
		N	60	60
Calidad en la metodología didáctico pedagógica	Calidad en la metodología didáctico pedagógica	Coefficiente de correlación	,181	1,000
		Sig. (bilateral)	,168	.
		N	60	60

La tabla 12 indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de 0,181; por tanto, demuestra una correlación positiva débil. El Sig. bilateral es 0,168 y al ser mayor a 0,05 no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica.

Hipótesis específica 3

H0. No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

H1. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Tabla 13. Relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Correlaciones				
			GESTIÓN POR PROCESOS	Calidad del servicio
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,127
		Sig. (bilateral)	.	,335
		N	60	60
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,127	1,000
		Sig. (bilateral)	,335	.
		N	60	60

La tabla 13 indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de 0,127; por tanto, demuestra una correlación positiva débil. El Sig. bilateral es 0,335 y al ser mayor a 0,05 no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad del servicio.

Hipótesis específica 4

H0. No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

H1. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Tabla 14. Relación entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Correlaciones				
			GESTIÓN POR PROCESOS	Calidad en la gestión
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,103
		Sig. (bilateral)	.	,433
		N	60	60
	Calidad en la gestión	Coeficiente de correlación	,103	1,000
		Sig. (bilateral)	,433	.
		N	60	60

La tabla 14 indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de 0,103; por tanto, demuestra una correlación positiva débil. El Sig. bilateral es 0,433 y al ser mayor a 0,05 no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en la gestión.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de nuestro estudio de investigación consistió en establecer el tipo de relación entre las variables gestión por procesos y calidad educativa. Recordemos que la gestión por procesos consiste en tener el control sobre todos los elementos participantes del circuito productivo de una organización. Este control y seguimiento busca incorporar oportunamente otros factores que modifiquen sus características y que aporten positivamente para su beneficio y fortalecimiento, que es lo mismo que una necesaria interacción entre sus elementos y una constante retroalimentación con la finalidad de detectar elementos que entorpezcan o impidan el proceso en sí (Martínez y Cegarra, 2014). Podemos mencionar como hallazgos estadísticos relevantes que los niveles de la variable gestión por procesos destaca en la categoría de regular con un 83,33%; mientras que, para el nivel de bueno logra la diferencia que equivale a 16,6 % en opinión de los encuestados, tal como se muestra en la tabla 1, figura 2. Asimismo, en cuanto a los resultados de la dimensión procesos estratégicos, considerados como el conjunto de acciones que prevén y buscan un efecto a futuro, por tanto, entran dentro del esquema de planificación de toda organización (Martínez y Cegarra, 2014), obtuvimos los valores: regular con un 65,00% y bueno con un 35,00%. La segunda dimensión procesos operativos, es aquella que más relación tiene con el cliente o usuario, pues vincula la prestación del servicio directamente con él (Contreras, Olaya y Matos, 2017); en nuestra investigación resulta con un 1,6% para la categoría de deficiente, 90% para regular y 8,33% para bueno. La dimensión procesos de apoyo o de soporte es un mecanismo valioso para el buen manejo de los recursos con los que cuenta o a los que puede acudir la organización (Beltrán et al., 2009); en nuestra investigación, esta dimensión evidencia un porcentaje de 76,67% en el valor de regular y 23,33% en el de bueno. Sobre la variable calidad educativa, la cual permite medir el nivel de integración entre las naciones y cuán preparados están los estudiantes para asumir su rol como ciudadanos (Lugo, Stincer y Campos, 2013), es importante mencionar que en nuestra investigación observamos que se determinan tres valores: 15,00% para regular, 80,00% para bueno y 5,00% para muy bueno. En cuanto a la dimensión calidad estructural, que puede entenderse como son los factores físicos que comprenden el tener, por

ejemplo, edificios apropiados, locales con buena iluminación, ventilación apropiada, aulas de acuerdo con el número de la meta de atención (Senlle y Gutiérrez, 2005). Es interesante señalar que en esta dimensión el porcentaje para el nivel bueno alcanza un porcentaje de 58,33%, mientras que para el nivel regular es de 41,67%. La segunda dimensión, calidad en la metodología didáctica pedagógica, juega un papel importante en el feedback o retroalimentación del sistema educativo y tendrá significativo impacto sobre los actores del proceso enseñanza-aprendizaje (Duran y Páez, 2020). Los resultados para esta dimensión señalan que, para el nivel de bueno, se le otorga un 5,00% para deficiente, un 91,67% regular y un 3,33% para bueno. Sobre la dimensión calidad del servicio, su búsqueda es obtener satisfacción en base a una real calidad del producto o servicio (Durán y Páez, 2020).

Para ella, se evidencian resultados que señalan una percepción del 78,33% para el nivel regular y un porcentaje de 21,67 para el nivel de deficiente. La última dimensión de esta variable es calidad en la gestión, la cual requiere que las personas que encabezan una institución educativa sean líderes natos y cuenten con una trayectoria que demuestre su preparación para el cargo y las funciones que desempeñarán (Senlle y Gutiérrez, 2005). Esta investigación halló los siguientes resultados: deficiente 11,67%, regular 61,67% y bueno 26,6%.

En cuanto a las limitaciones de esta investigación, es importante señalar que las especiales condiciones en las que se encuentra nuestro país debido a la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 y sus diferentes variantes, estableció un escenario difícil si no complicado para nuestra investigación. En el aspecto técnico, por ejemplo, al momento de efectuar las encuestas observamos que a pesar de efectuarse por un mecanismo en línea en la cual los docentes sólo tenían que llenar un formulario virtual marcando opciones, no lo hacían de manera pronta; muchos de ellos expresaban que se encontraban agobiados porque pasaban mucho tiempo trabajando en el ordenador. También, muchos docentes nombrados manifestaron su preocupación al pensar que el hecho de que la encuesta era también para calificar a la gestión en curso, ellos iban a verse afectados para sus futuros contratos; por tanto, al haber un fuerte motivo que nos llevara a pensar que las encuestas iban a estar sesgadas por esta situación, sólo se consideró a personal nombrado. Si bien en verdad, los modelos estadísticos nos

ayudan a representar la realidad, no la corrigen. Simplemente expresan en datos los hallazgos de una investigación, por cuanto esta realidad será explicada en su justa medida y nos ayudarán al entendimiento de los resultados.

Para abordar de lleno nuestra discusión, partiremos del punto en que vamos a proceder a hacer un contraste entre lo teórico con lo empírico (Piura, 2006). Es decir, lo que conocíamos del fenómeno de nuestra investigación en los antecedentes, con lo relevante de nuestra investigación. Los resultados para nuestra hipótesis general que señala que, existe relación directa entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022. A partir de los hallazgos encontrados en el análisis inferencial de nuestra investigación, aceptamos la hipótesis nula, resultado que se demuestran en la tabla 10, en donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,206; por tanto, demuestra una correlación positiva baja. El nivel de significancia es de 0,115 y al ser mayor a 0,05 se demuestra que estadísticamente no existe relación significativa entre ambas variables. Por tanto, se acepta la hipótesis nula entre las variables gestión por procesos y calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022. Estos resultados están relacionados a lo hallado en el trabajo de investigación de Morón (2021) el cual, bajo un enfoque cuantitativo no experimental, de corte transversal descriptivo sobre una muestra de 35 colaboradores, obtuvo como resultado que el valor de sig. fue de 0,316 > 0.05 y el nivel de correlación, -0.175. Estos resultados refuerzan los nuestros pues también validan su hipótesis nula al señalar que no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la variable calidad del servicio educativo. Gallardo y Miranda (2018) estudian la relación entre las variables gestión por procesos y cultura. Ellos buscan investigar cómo repercute la gestión por procesos sobre la cultura en el manejo de los procesos de grado. La muestra de este estudio está constituida por los estudiantes de una carrera profesional y los resultados determinan que la relación que se establece entre ambas variables es negativa.

Nuestro trabajo coincide con el trabajo mencionado en la detección de la presencia de procesos administrativos repetitivos, lo cual afecta la productividad y la eficiencia en los procesos académicos en la institución de nuestro estudio. Por tanto, estamos plenamente de acuerdo con los autores mencionados en que

cuando la estructura organizacional no es lo suficientemente eficiente, se establece una relación negativa. Por otra parte, Huapaya (2019) en su trabajo de investigación analizó las variables gestión por procesos y calidad educativa en el Perú, bajo un enfoque de investigación analítica y de diseño bibliográfico, haciendo hincapié en la reciente implementación y conocimiento de la gestión por procesos aplicada en las diversas instituciones educativas en nuestro país. El resultado de su investigación apunta a que los cambios positivos de una gestión por procesos sólo se darán si se derriban los viejos paradigmas de una cultura organizacional vertical y punitiva. De algún modo, sus resultados apoyan los de esta tesis. Por lo tanto, estamos de acuerdo con sus conclusiones.

En la primera hipótesis específica, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022; el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de $-0,766$; por tanto, demuestra una correlación negativa buena. El Sig. bilateral es $0,566$ y al ser mayor a $0,05$ se concluye que no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad estructural. Por tanto, se acepta la hipótesis nula entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022. Al respecto, Rodríguez (2020) en su estudio de las variables modelo de calidad y servicio en una muestra de 422 colaboradores, identifica que la dimensión que él denomina elementos tangibles, y que incluye entre otros, el concepto equivalente a calidad estructural, es la que mejor puede ser valorada por los encuestados al ser, efectivamente, tangible. Asimismo, Taday (2021), concluyó en su investigación que un porcentaje de 44% de los encuestados creen que la calidad estructural de las instalaciones es atractiva, mientras que un 25% está totalmente de acuerdo, otro 15% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9% en desacuerdo y el 7% de los encuestados está totalmente en desacuerdo. Los resultados finales apuntan a que, en su mayoría la muestra de 377 colaboradores está de acuerdo y reconoce que hay calidad estructural. Esta conclusión quizá pueda explicar el nivel de significancia de moderado en nuestra investigación en cuanto a la percepción de la calidad estructural de las instalaciones en una institución de educación superior pública, Lima-2022 puesto que, en nuestro estudio, la dimensión calidad estructural fue valorado estadísticamente por nuestros encuestados con un 58,33%. En cuanto

a la segunda hipótesis específica, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad didáctica técnico-pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022, el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de 0,181; por tanto, demuestra una correlación positiva débil. El Sig. bilateral es 0,168 y al ser mayor a 0,05 se concluye que no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica. Por tanto, se acepta la hipótesis nula entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022. Al respecto, Pereira (2018) señala en su trabajo de investigación basado en una muestra probabilística de 23 participantes, que la ampliación de los conocimientos de los docentes tiene un efecto motivacional para descubrir nuevas habilidades como docentes. Por lo tanto, podemos inferir que la motivación de la plana docente es baja y va de la mano con los resultados de nuestra investigación, que ubica el nivel de confianza como débil para la dimensión didáctica técnico-pedagógica. En la tercera hipótesis específica de nuestra investigación, existe relación positiva y directa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022, el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de 0,127; por tanto, demuestra una correlación positiva débil. El Sig. bilateral es 0,335 y al ser mayor a 0,05 se concluye que no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad del servicio. Por tanto, se acepta la hipótesis nula entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022. Es interesante acotar que Medina (2018), concluye que, si hay relación positiva alta entre gestión por procesos y gestión de la calidad, al haberse obtenido un coeficiente de correlación de 0,757 y un nivel de significancia de a 0,000. En nuestro estudio, esta relación positiva está ausente, por cuanto no hay coincidencia con el trabajo de esta autora, lo cual puede explicarse por la diferencia de contextos debido a la situación de pandemia antes señalada. Por tanto, podemos inferir que estas condiciones modifican diametralmente los resultados y, por ende, no concuerda nuestro estudio con los de Medina (2018). Asimismo, Jiménez (2020) en su investigación sobre las variables gestión por procesos y la calidad de los servicios en una universidad pública peruana, bajo un enfoque metodológico de naturaleza básica de nivel

descriptivo explicativo y diseño no experimental, y con una población conformada por 275 personas entre docentes, personal administrativo y estudiantes, consigue un 75,2 %, a favor de la relación positiva entre las variables de estudio. Es interesante observar en este comparativo sobre esta investigación y la nuestra que el porcentaje alto obtenido pudo haber sido influenciado por ser la muestra de un nivel formativo universitario, descartamos que las condiciones contextuales hayan sido un factor diferencial ya que ambas investigaciones se dieron bajo el mismo contexto de pandemia. La cuarta y última hipótesis específica plantea si existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022. Sobre este punto, nuestra investigación el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de 0,103; por tanto, demuestra una correlación positiva débil. El Sig. bilateral es 0,433 y al ser mayor a 0,05 se concluye que no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en la gestión. Por tanto, se acepta la hipótesis nula entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022. Al respecto, Huaripata (2018) sobre su investigación de las variables procesos de gestión y calidad del servicio educativo en una institución educativa privada, analiza metodológicamente estas variables bajo una perspectiva experimental, descriptiva y correlacional, de corte transversal con enfoque cuantitativo sobre una muestra de 293 personas, contrariamente a nuestros resultados, logra negar la hipótesis general nula de su investigación. El hecho de haberse realizado esta investigación en una institución privada, bajo un contexto de no pandemia y haberse considerado una muestra mucho más variada, genero resultados que no se contrastan positivamente con los nuestros. Montoya (2020) en su trabajo sobre las posibles relaciones entre las variables planeamiento estratégico y gestión de la calidad en una institución pública de Lima, obtiene como resultado una correlación positiva y significativa entre las variables estudiadas. El cuestionario y la encuesta fueron los instrumentos empleados en los 18 docentes que conformaron la muestra de su trabajo de tesis, empleando un enfoque cuantitativo en su trabajo y un diseño no experimental descriptivo. Esta investigación no concuerda con la nuestra por cuanto nuestros resultados validan la hipótesis nula. El tamaño de la muestra del trabajo pudo haber sido un factor preponderante y decisivo en los resultados obtenidos por este autor.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Sobre nuestro objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022; nuestra investigación obtuvo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,206; por tanto, se demostró una correlación positiva baja. El nivel de significancia es de 0,115 y al ser mayor a 0,05 estadísticamente no existe relación significativa entre ambas variables. Se concluye que la hipótesis general nula se valida.

Segunda. - Sobre nuestro primer objetivo específico, explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022; nuestra investigación obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman da un valor de -0,766; por tanto, demuestra una correlación negativa buena. El Sig. bilateral es 0,566 y al ser mayor a 0,05 no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad estructural. Se concluye que la primera hipótesis específica nula se valida.

Tercera. - Sobre nuestro segundo objetivo específico, explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad didáctica técnico pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022; nuestra investigación concluye que el nivel de correlación de Rho de Spearman da un valor de 0,181; por tanto, se demostró una correlación positiva débil. El Sig. bilateral es 0,168 y al ser mayor a 0,05 por tanto, no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en la metodología didáctico-pedagógica. Se concluye que la segunda hipótesis específica nula se valida.

Cuarta. - Sobre nuestro tercer objetivo específico, explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022; nuestra investigación obtuvo un valor de la correlación Rho de Spearman de 0,127; por tanto, se demostró una correlación positiva débil. El Sig. bilateral fue de 0,335 y al ser mayor a 0,05. Se concluye que

la tercera hipótesis específica nula se valida.

Quinta. - Sobre nuestro cuarto objetivo específico, explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022; nuestra investigación halló que el coeficiente de correlación Rho de Spearman dio un valor de 0,103; por tanto, se demostró una correlación positiva débil. El Sig. bilateral es 0,433 y al ser mayor a 0,05, no existe relación significativa entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en la gestión. Por tanto, se concluye que la cuarta hipótesis específica nula se valida.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – La institución educativa superior pública, Lima-2022; debe considerar efectuar un proceso de sinceramiento sobre los procesos tanto académicos como administrativos mediante una auditoría que identifique la estructura organizacional de los mismos. Con esta data, efectuar una reestructuración basada en una gestión por procesos.

Segunda. - Tomando en consideración que los resultados sobre la calidad estructural indicaron un nivel moderado de aceptación, recomendamos que la plana directiva de la institución educativa superior pública, Lima-2022; fortalezca este aspecto con mejoras que sean visibles y perceptibles por la comunidad educativa, entendiéndose esta como la mejora en cuanto a ornato, áreas verdes, habilitación de señalética moderna e higiene.

Tercera. - La plana directiva de la institución educativa superior pública, Lima-2022; debe considerar efectuar un intensivo plan de capacitación docente mediante el logro de alianzas estratégicas con entidades diversas que puedan preparar y actualizar a los docentes en materias específicas de cada área profesional, no solamente en aspectos pedagógicos generales.

Cuarta. - La plana directiva de la institución educativa superior pública, Lima-2022; debe considerar efectuar un intensivo plan de actualización y capacitación para el empoderamiento del personal administrativo. Enfatizar la gestión por procesos para

que los servidores puedan desempeñarse con confianza en los procesos administrativos de la institución.

Quinta. - Se recomienda a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, establecer filtros más precisos para la elección de las personas que ocuparán cargos directivos, especialmente en el aspecto de capacitación y experiencia en el sector

REFERENCIAS

Acuerdo Nacional 2011-2019. Recuperado de:

<http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2020/07/Libro-Acuerdo-Nacional-2011-2019.pdf>

Agudelo, L. y Escobar, J. (2010). Gestión por procesos. Medellín, Colombia: Editorial Kimpres Ltda. Recuperado de:

<https://pdfcookie.com/documents/gestion-por-procesos-luis-fernandoagudelo-jorge-escobar-g27oj5yjkzv0>

Alexander, P. y Dinsmore, D. (2017) Strategic Processing in Education. Routledge, <https://doi.org/10.4324/9781315505732>

Apaza, R. (2016). Breve historia de la educación en el Perú. Revista Apuntes universitarios. Recuperado de: <https://doi.org/10.17162/au.v6i2.215>

Batthyány, K. et al. (2011). Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. Apuntes para un curso inicial, Montevideo: Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR). Recuperado de: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4544>

Bazrkar, A. IranZadeh, S. Fegghi Farahmand, N. (2017). Identifying and selecting the strategic process using the cross-efficiency approach based on satisfaction level and extended Balanced Scorecard. International Journal for Quality Research 12(1) 81–94 [Archivo PDF] DOI – 10.18421/IJQR12.01-05

Blacutt, M. (2021). Manual de estadística aplicada con SPSS. Disponible en EBook en PDF. Recuperado de:

<https://www.bubok.es/libros/254790/Manual-estadistica-aplicada-con-SPSS>

Behar, D. (2008) Introducción a la Metodología de la Investigación. Editorial Shalom

Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M. y Tejedor, F. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. España: Edita Instituto Andaluz de Tecnología. Recuperado de:

https://www.euskadi.eus/web01s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf

Bernal, F., Alcívar, E., Lucas, M., San Andrés, E., Lucas, R. y Muñoz, Y. (2018). Elementos sustanciales para la evaluación de la calidad en educación. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.17993/DidelInnEdu.2018.42>

Boyne, G. Meier, K. O'toole, L. Jr y Walker, R. (2006) Public Service Performance, Perspective on Measurement and Management. Cambridge University Press.

<https://doi.org/10.1080/10967491003766533>

Bryson, J. y Hamilton, L. (2017). Strategic Planning in the Public Sector. Oxford Research Encyclopedia

<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.128>.

CEPLAN Guía para el planeamiento institucional (2017) p. 17. Recuperado de:

<file:///C:/Users/DELL/Desktop/Guia%20para%20el%20planeamiento%20Institucional-060617.pdf>

Contreras, F. et alters. (2017). Gestión Por Procesos, Indicadores y Estándares para Unidades de Información. Lima: Editado por: Fausto Francisco Matos Uribe. Recuperado de:

<http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20Indicadores%20estandares.pdf>

Desafíos para la investigación de la universidad peruana. Recuperado de:

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/4282/n/sanchez-h.-desafios-para-lainvestigacion-en-la-universidad-peruana.pdf>

Duarte, J., Gargiulo, C. y Moreno, M. (2011). Infraestructura Escolar y Aprendizajes en la Educación Básica Latinoamericana: Un análisis a partir del SERCE (Nota técnica BID-TN-277). Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de:

https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Infraestructura_escolar_y_aprendizajes_en_la_educaci%C3%B3n_b%C3%A1sica_latinoamericana_Un_an%C3%A1lisis_a_partir_del_SERCE.pdf

Duran, C. y Páez, D. (2020). Una mirada sobre la calidad en educación superior. Conceptos y reflexiones. Colombia: Editorial Redipe. Recuperado de:

<https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-una-mirada-sobre-la-calidad-en-educacion-superior.pdf>

Dussel, I., Ferrante, P. y Darío Pulfer, Pensar la educación en tiempos de pandemia

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/unipe/20200820015548/Pensar-la-educacion.pdf>

Fondo monetario internacional (2020) p. 4. Recuperado de:

<https://www.imf.org/external/pubs/ft/ar/2020/eng/downloads/imf-annual-report->

[2020-es.pdf](#)

- Gallardo, V. y Miranda, M. (2018). La cultura de gestión por procesos en la universidad ecuatoriana. Estudio de caso: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador: Revista Alternativas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <https://doi.org/10.23878/alternativas.v19i1.238>
- Garcés, N. (2017). Gestión educativa y el rendimiento académico. Ecuador: Editorial Compás. Recuperado de:
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/142/1/libro2.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon (niveles de significancia)
- Ghiță, A. y Dină, E. (2019). Process policies and strategies to ensure strong sustainability of quality management in education. Section Education and Educational Research. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED603464.pdf>
- Gimenez, A. (2016). The role of management of educational institutions in competency-based learning. Páginas de Educación, 9 (1), 5-15. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688746820160010100001&lng=es&tlng=en
- González, J. (2009). Manual Básico SPSS Manual de introducción a SPSS. Chile: Universidad de Talca. Recuperado de:
https://www.fibao.es/media/uploads/manual_basico_spss_universidad_de_talca.pdf
- Gravini, L., Marín, J. y Falla, S. (2016). Aportes a la calidad educativa desde la investigación. Barranquilla, Colombia: Editorial Mejoras.
<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1769/LIBRO%20APORTES%20A%20LA%20CALIDAD%20EDUCATIVA%20WEB.pdf?sequence=1>
- Griffiths, T., Gore, J., & Ladwig, J. (2014). Teachers' fundamental beliefs, commitment to reform, and the quality of pedagogy. Revista Association for research in Education. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/can43/art04.pdf>.
- Guía de Procesos por Gestión. (2002). España: Generalitat Valenciana. Recuperado de:
<https://www.centrosdeexcelencia.com/wpcontent/uploads/2016/09/guiagestion>

[procesos.pdf](#)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062656>

Huaripata, L. Los procesos de gestión y la calidad del servicio en la institución educativa privada Foyer de Charité – 2018 (Tesis Maestría, Universidad de San Martín de Porres). Recuperado de: Repositorio institucional

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4666/huaripata_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, J. Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia. Caracas: Ediciones Quirón, 4ta Ed. Recuperado de:

http://emarketingandresearch.com/wp-content/uploads/2020/09/kupdf.com_j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-completo-1.pdf

Jiménez, Y. Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2020 (Tesis Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). Recuperado de: Repositorio institucional

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026_45452364_M.pdf

Kant, I. (2006). Fundamentación de la metafísica de las costumbres. España: Editorial TECNOS.

Karabağ, E. y Fatih, M. (2019). Strategic Management and Leadership of Education: Central and Local Perspectives in Turkey. Educational Policy Analysis and Strategic Research. <https://epasr.penpublishing.net/makale/1105>

KOINONIA. Perú: Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas. Año IV. Vol. IV. N°8. Julio - diciembre 2019. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>

LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO, LEY N° 29158 (Art. 46). Recuperado de: <http://www.rree.gob.pe/elministerio/Documents/Ley%20N%C2%B0%2029158%20Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Poder%20Ejecutivo.pdf>

López-Barajas, E. (1997). Las historias de vida y la investigación biográfica. España: Editores Universidad Nacional de Educación a distancia-UNED

<https://dialnet.unirioja.es/institucion/350/editor>

Lugo, M., Stincer, D. y Campos, R. (2013). Calidad educativa. México: Edita Red Tercer Milenio. Recuperado de:

[https://www.academia.edu/8571231/CALIDAD EDUCATIVA CALIDAD EDUCATIVA MA GRISELDA LUGO CORNEJO](https://www.academia.edu/8571231/CALIDAD_EDUCATIVA_CALIDAD_EDUCATIVA_MA_GRISELDA_LUGO_CORNEJO)

Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). Gestión por procesos de negocio: organización horizontal. Madrid, España: Editorial del Economista. Recuperado de:

<https://pdfcookie.com/download/gestion-por-procesos-de-negocio-organizacion-horizontal-52e15r4x65v8>

Mendez, J. (2005) Strategic Process Integration. DIISM 2004, ICEIMT 2004: Knowledge Sharing in the Integrated Enterprise pp 363-371 [Archivo PDF]

https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F0-387-29766-9_30

Medina, N. Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas – 2018 (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: Repositorio institucional

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38448/medina_g_n.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Mejías, A. et al. (2018). Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Venezuela: Editor Francisco Ponce. Recuperado de:

<https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestion-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>

MINEDU. La Calidad en la Educación Superior Técnica en el Perú (2019). Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/365066-la-calidad-en-la-educacion-superior-tecnica-en-el-peru>

MINEDU RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 217-2018 MINEDU. Recuperado de:

<http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2018/pdf/RSG%20N%C2%B0%20217-2018-MINEDU%20%20Derogar%20la%20Directiva%20N%C2%B0%20006-2015%20y%20la%20Directiva%20007-2015.pdf>

Miranda, S. (2016). The directive management: a concept derived from the understandings of principals and coordinators at public schools in Bogota. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774672016000200562

Mitchell, E. y Watstein, S. (2017). Fulfilling our objectives, one article at a time. *Reference Services Review*, Vol. 45 No. 4, pp. 542-543. <https://doi.org/10.1108/RSR-09-2017-0035>

Montoya, J. Planeamiento estratégico y gestión de la calidad en una institución educativa del distrito de El Porvenir, 2021 (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71880/Montoya_CJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morón, M. (2019). Gestión por procesos y calidad de servicios educativos en una institución educativa pública de Villa El Salvador, Lima 2021 (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67349/Moron_TML-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Narbarte Hernández, C., Álvarez García, S., Cortés de las Heras, J., Hervás Ferrióls, R. M., Girona Latorre, L., López Manzano, P., & Sotos Villarejo, P. (2005). Recuperado de: https://www.academia.edu/24440914/GU%C3%8DA_DE_GESTI%C3%93N_POR_PROCESOS

Organización mundial del trabajo (2021) p. 2. Recuperado de: <https://www.ei-ie.org/es/item/24983:organizacion-internacional-del-trabajo-la-recuperacion-de-la-crisis-de-la-covid-19-requiere-invertir-en-educacion-y-en-formacion-asi-como-de-trabajo-decente-para-los-educadores>

Pereira, F. Una mirada integradora de los procesos institucionales de dos liceos de Montevideo - 2018 (Tesis Maestría, Universidad ORT Uruguay- Instituto de Educación). Recuperado de: Repositorio institucional <https://sisbibliotecas.ort.edu.uy/file/5078>

Pérez, A. (2014). Approaches to School Management. An Approximation from the Latin American Perspective. *Educación y Educadores*. 17 (2), 357- 369. <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/3693/3563>

- Piura, J. (2006). Metodología de la investigación científica. Un enfoque integrador. Nicaragua: Editorial Publicidad Arellano Vásquez. Recuperado de:
<https://isbn.cloud/9789992459638/metodologia-de-la-investigacion-cientifica/>
- Pomatanta, M. (2020). Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020 (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: Repositorio institucional
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47341/Pomatanta_DMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, A. (1997). Metodología de la Investigación Científica, Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:
<http://www.javeriana.edu.co/ear/ecologia/documents/ALBERTORAMIREZMETODOLOGIADELAINVESTIGACIONCIENTIFICA.pdf>
- Reynoso, J. (2017) Administrative Management. How the companies of the 21st century are managed. [Document online]
<https://medium.com/revistaacademica-digital-de-la-escuela-de-la-gesti%C3n-administrativa6dc30fb87c04>
- Rodríguez, C. Hacia un modelo de calidad en el servicio en la Universidad de la Sabana – 2020 (Tesis Maestría, Universidad de la Sabana, Colombia). Recuperado de: Repositorio institucional
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/42762/HACIA%20UN%20MODELO%20DE%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20EN%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE%20LA%20SABANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los Servicios Educativos. España: Editorial Díaz de Santos. Recuperado de:
<https://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrAc-s-Author.pdf>
- Straková J., Pártlová P. Dobrovič J. y Váchal J. (2018). Situational Analysis and its role in the Process Of Strategic Business Management. [Archivo PDF]. DOI: 10.17512/pjms.2018.18.1.26
- Syahoera, A., Nik Muhammad, N., & Ridzwan, R. (2017). Decision Characteristics

- and Strategic Decision Process for Strategic Decision Output: A Conceptual Model. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies* 6, Issue 1 (2017) 1-11.
- Taday, A. Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua – 2021 (Tesis Maestría, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: Repositorio institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32665/1/022%20ADE.pdf>
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Publicaciones Universidad de Alicante. Recuperado de: <https://infolibros.org/libros-de-control-de-calidad-gratis-pdf/>
- Tonelli, M. Cristoni, N. (2018) *Strategic Management and the Circular Economy*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315102641>.
- UNESCO: informe Reinventando nuestro futuro juntos: un nuevo contrato social para la educación (2021). Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarc_def_0000379707&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_5cb8b004-c8d3-4da6-b1bb-9443d669e8dc%3F_%3D379707eng.pdf&locale=en&multi=true&ark=/ark:/48223/pf0000379707/PDF/379707eng.pdf#925_21_ED_EN_Int.indd%3A.66537%3A496
- UNESCO: Día Internacional de la Educación (2022). Recuperado de: <https://en.unesco.org/sites/default/files/education-day-2022-cn-es.pdf>
- Vu, M. Chijioke, N. (2019) Strategy Evaluation Process and Strategic Performance Nexus. *CEEOL Business Management* 1/2019 pp 43-45. [Archivo PDF] <https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=779031>
- Woolley, G. (2011) *Using Inferences and Strategic Processing*. DOI: 10.1007/978-94-007-1174-7_7

ANEXOS

Título: Gestión por procesos y calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.

Autora: Elba Rosa Tello Flores

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo está relacionada la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad didáctica técnico pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p> <p>2. Explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad didáctica técnico pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p> <p>3. Explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p> <p>4. Explicar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad estructural en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p> <p>H2. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad didáctica técnico pedagógica en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p> <p>H3. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p> <p>H4. Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de la gestión en una institución de educación superior pública, Lima-2022.</p>	Variable 1: Gestión por procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Procesos estratégicos	Operación Ejecución	1-7	Muy bueno (83-103)	Escala de Likert Totalmente de acuerdo (5 puntos)
			2. Procesos de apoyo o soporte	Políticas públicas Recursos Institucionales Desarrollo de la institución	8-13	Bueno (62-82)	De acuerdo (4 puntos)
			3. Procesos operativos o clave	Estrategia institucional Direccionamiento	14-20	Regular (41-61) Deficiente (20-40)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos) En Desacuerdo (2 puntos) Totalmente en Desacuerdo (1 punto)
Variable 2: Calidad educativa							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
4. Calidad estructural	Factores Físicos Factores tecnológicos	1-7	Muy bueno (107-133)	Escala de Likert Totalmente de acuerdo (5 puntos)			
5. Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	Recursos metodológicos Colaboración Dinámica de grupos Evaluación integral	8-13	Bueno (80-26)	De acuerdo (4 puntos)			
6. Calidad del servicio	Servicio Interno Servicio Externo	14-19	Regular (53-79)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)			
7. Calidad de la gestión.	Directivos capacitados Gestión educativa Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad	20-26	Deficiente (26-52)	En Desacuerdo (2 puntos) Totalmente en Desacuerdo (1 punto)			

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE UN INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

SUJETOS DE INVESTIGACION REPRESENTATIVOS	DIMENSIONES DE CALIDAD EDUCATIVA																				SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ITEM																		
	Dimensión 1: Calidad estructural					Dimensión 2: Calidad en la metodología didáctica					Dimensión 3: Calidad del servicio					Dimensión 4: Calidad en la gestión																							
epi1	5	5	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	73						
epi2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98							
epi3	4	5	4	1	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	99							
epi4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94							
epi5	5	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101							
epi6	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95							
epi7	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	102							
epi8	2	3	2	2	4	1	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	4	86							
epi9	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102							
epi10	5	3	3	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	3	5	5	5	5	110							
epi11	4	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87							
epi12	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100							
epi13	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	105							
epi14	4	4	2	2	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95							
epi15	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	99							
epi16	4	4	4	3	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	1	4	3	1	4	5	1	1	0	0	0	0	72							
epi17	3	4	4	3	4	1	3	2	3	1	1	2	1	2	4	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	83							
epi18	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	71							
epi19	1	1	1	1	3	3	1	4	4	1	1	5	3	1	3	4	4	5	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	70							
epi20	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	93							
	0.9	0.8	0.8	1.0	0.3	1.1	1.2	0.6	0.3	1.1	1.3	0.7	1.2	1.1	0.7	0.5	0.9	0.9	1.6	1.0	1.5	1.5	0.8	1.1	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	148.871094							
VARIANZA DE LOS ITEMS																																							
SUMATORIA DE LA VARIANZA DE LOS ITEMS																																							

CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

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

Donde:

- K : Número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems
- S_T^2 : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem
- α : Coeficiente Alfa de Crombach

$$\begin{aligned} K &= 26 \\ K-1 &= 25 \\ \sum S_i^2 &= 24.8 \\ S_T^2 &= 148.871094 \end{aligned}$$

$$\alpha = 0.86692409$$

NOTA: Para utilizar este software de confiabilidad crombach el valor de Alfa debe ser mayor a 0,7.
 Si el valor obtenido de Alfa es menor debe colocar el valor de la respuesta por ítem hasta la cantidad de ítems que tiene el resto de ítems subítemas finaliza con cero(s).
 No debes de colocar un 0,0 la cantidad de ítems que está ítem.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre gestión por procesos.
Autora	Mercedes Morón Tataje (2021).
Adaptado por	Elba Tello Flores (2022).
Ámbito de aplicación	Personal docente nombrado.
Administración	Encuesta virtual.
Duración	30 minutos aproximadamente.
Objetivo	Establecer el nivel de conocimiento acerca de la gestión por procesos.
Validez	Por juicio de expertos: Mg. Brunilda Irma Parra Rodríguez Dra. Doris Guadalupe Medina Villanueva Mg. Olga Esperanza Mendoza Pajuelo Mg. Tania María Anaya Figueroa
Confiabilidad	Índice de confiabilidad mediante Alfa(α) de Cronbach: ítem-puntaje total: 0.794307169
Aspectos a evaluar	El cuestionario está compuesto por 26 ítems y estructurado en tres dimensiones: D1 – Procesos estratégicos (07 ítems) D2 – Procesos operativos o clave (06 ítems) D3 – Procesos de soporte o apoyo (07 ítems)
Medición	Escala de intensidad ordinal: - Totalmente de acuerdo (5 puntos) - De acuerdo (4 puntos) - Neutral (3 puntos) - En desacuerdo (2 puntos) - Totalmente en desacuerdo (1 punto)
Categorías generales	- Alto (78 – 100) - Bajo (52 – 64) - Medio (65 – 77)

Cuestionario sobre gestión por procesos

Estimado colega: esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta. El presente cuestionario tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad educativa que se brinda en nuestra institución, Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x en una de las opciones:

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

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS						
Dimensión 1: Procesos estratégicos		1	2	3	4	5
1	Se formula de forma participativa el proyecto Educativo Institucional y el plan Anual de trabajo.					
2	El Plan Anual de Trabajo está presente en sus actividades diarias.					
3	Se promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia.					
4	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.					
5	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas institucionales.					
6	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo y de apoyo para un mejor servicio.					
7	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.					
Dimensión 2: Procesos operativos o clave		1	2	3	4	5
8	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.					
9	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora.					
10	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes.					
11	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.					
12	Se evalúa lo que es necesario mejorar.					
13	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente.					
Dimensión 3: Procesos de soporte o apoyo		1	2	3	4	5

14	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.					
15	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente.					
16	Se realiza el monitoreo y acompañamiento de la práctica pedagógica.					
17	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos.					
18	Se adoptan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos.					
19	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa en torno a los objetivos que se han de lograr.					
20	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua.					

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre calidad educativa
Autora	Sánchez Chamorro (2018)
Adaptado por	Andamayo (2020), Medina (2021) y Tello (2022).
Ámbito de aplicación	Personal docente nombrado.
Administración	Encuesta virtual.
Duración	30 minutos aproximadamente.
Objetivo	Establecer el nivel de conocimiento acerca de la calidad del servicio educativo
Validez	Por juicio de expertos: Mg. Brunilda Irma Parra Rodríguez Dra. Doris Guadalupe Medina Villanueva Mg. Olga Esperanza Mendoza Pajuelo Mg. Tania María Anaya Figueroa
Confiabilidad	Índice de confiabilidad mediante Alfa(α) de Cronbach: ítem-puntaje total: 0.86692409
Aspectos a evaluar	El cuestionario está compuesto por 26 ítems y estructurado en tres dimensiones: D1 – Calidad estructural (07 ítems) D2 – Calidad en la metodología didáctico pedagógica (06 ítems) D3 – Calidad en el servicio (06 ítems) D4 – Calidad en la gestión (07 ítems)
Medición	Escala de Likert - Totalmente de acuerdo (5 puntos) - De acuerdo (4 puntos) - Neutral (3 puntos) - En desacuerdo (2 puntos) - Totalmente en desacuerdo (1 punto) -
Categorías generales	- Eficiente (76-100) - Poco Eficiente (50-75) - Por atender (25-49)

Cuestionario sobre la calidad educativa

Estimado colega: esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta. El presente cuestionario tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo que se brinda en nuestra institución, Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x en una opción:

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

VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA						
Dimensión 1: Calidad estructural		1	2	3	4	5
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.					
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad como rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización, etc.					
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.					
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.					
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.					
Dimensión 2: Calidad en la metodología didáctico-pedagógica		1	2	3	4	5
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.					
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.					
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rúbricas).					

Dimensión 3: Calidad del servicio		1	2	3	4	5
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.					
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el reglamento interno.					
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					
Dimensión 4: Calidad en la gestión		1	2	3	4	5
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director general) altamente capacitado en temas de gestión.					
21	La Institución educativa es dirigida activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
22	El director general de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
23	La gestión académica del director general es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
24	La gestión económica del director general es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
25	La gestión social del director general es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
26	El director general se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.					

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Tania María Anaya Figueroa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2022 aula B3, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD EDUCATIVA y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- carta de presentación
- definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- matriz de operacionalización de las variables
- certificado de validez del contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lic. Elba Rosa Tello Flores
DNI N° 09961966

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS:

La gestión por procesos es básicamente tener el control sobre todos los elementos que entran en el circuito productivo de una organización. Este control y seguimiento busca incorporar oportunamente otros factores que modifiquen sus características y que aporten positivamente para su beneficio y fortalecimiento. Esto implica una necesaria interacción entre sus elementos, que incluye una constante retroalimentación para detectar posibles elementos que entorpezcan o impidan el proceso en sí. Entonces vemos que, desde el ingreso de estos elementos al proceso en sí, su paso por él y su salida, se establece un recorrido permanentemente monitoreado. El objetivo de este control es garantizar el logro de ciertas condiciones que añadan un valor más allá del que se supone, pues la satisfacción del cliente no puede basarse en la media de expectativa sino, en una meta que vaya más allá de esta y que garantice de manera más que probable, el éxito en el logro de esta satisfacción (Martínez y Cegarra, 2014, p. 44).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

Dimensión 1

Procesos estratégicos

Son el conjunto de acciones que prevén y buscan un efecto a futuro, por tanto, entran dentro del esquema de planificación de toda organización. Estos procesos deben ir de la mano con la visión y la misión de la entidad pues buscan el logro de objetivos enmarcados en ellas, el cual debe ser organizado de antemano. Por tanto, el sentido de este planteamiento se alinea con la percepción que la empresa tiene de sí misma sobre su rol en la sociedad y con el ideal que persigue como meta. Estos procesos son de suma importancia pues de ellos dependerá cómo la organización abordará los diversos problemas o situaciones. Se entiende, entonces, que para establecerlos hay que hacer uso de políticas y estrategias bien estudiadas y que se ajusten a la realidad y particularidades de la empresa. El establecimiento de ella, es de plena responsabilidad del cuerpo jerárquico, cuyos integrantes deben ser personas preparadas y entendidas en la materia, pero principalmente ser conocedoras de la realidad y características de la organización (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40).

Dimensión 2

Procesos operativos o clave

Estos procesos tienen la mirada puesta en el objetivo final de todo el proceso: el cliente. El momento de verificar si el objetivo se ha alcanzado, es cuando contrastamos nuestro producto o servicio con el cliente. Esta interacción del producto o servicio con la realidad responderá a nuestras expectativas sobre las estrategias planteadas en base a un ideal. Si bien, en la fase de producción se pueden aplicar las mejores estrategias y procedimientos, además de los criterios establecidos para que el producto o servicio cumpla con estándares de calidad, la interacción con el destinatario final dará respuesta a las preguntas planteadas en la etapa previa al inicio del proceso en sí en base a la realidad (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40).

Dimensión 3

Procesos de apoyo o de soporte

Son la piedra angular de toda organización pues proveen de lo necesario para que todos sus procesos fluyan adecuadamente. Estos recursos pueden satisfacer necesidades del personal, necesidades en cuanto a insumos o materia prima; así como, necesidades relacionadas a todo tipo de equipos y maquinarias indispensables para que el proceso fluya. Se busca la satisfacción al interior del proceso, es decir, que todos los integrantes cuenten con los medios y materiales de manera oportuna y eficiente. En esta dimensión, la atención de las necesidades de los integrantes al interior del organismo, posibilita la internalización de los procesos. Queda entonces claro que, en la búsqueda de esta satisfacción, se deben establecer parámetros, es decir, se debe estandarizar estos requerimientos para no correr el riesgo de que se hagan pedidos o exigencias que escapen a la realidad o posibilidades de la organización. Si bien el cliente final es ajeno a esta parte del proceso, el efecto que tiene sobre su satisfacción o insatisfacción es enorme (Martínez y Cegarra, 2014, p. 41).

VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

La calidad educativa conlleva al concepto de mejora continua. Este concepto debe formar parte del día a día de la institución educativa y nunca debe considerarse finalizado sino constantemente en proceso y retroactividad. La calidad debe formar parte de la esencia de la organización y de sus valores institucionales (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 5).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD EDUCATIVA:

Dimensión 1

Calidad estructural

Son los factores físicos que comprenden el tener, por ejemplo, edificios apropiados, locales con buena iluminación, ventilación apropiada, aulas de acuerdo con el número de la meta de atención. En todo caso, acá están presentes los factores físicos y tecnológicos (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 34).

Dimensión 2

Calidad en la metodología

La segunda dimensión calidad en la metodología, es el camino que permite a los docentes alcanzar los objetivos de aprendizaje de sus estudiantes es el que define la metodología empleada en su actividad diaria. Los recursos metodológicos de calidad y sus procedimientos adecuadamente realizados, tienen fuerte impacto en la predisposición de los educandos, los cuales participarán de manera más activa y significativa con su docente. Sin dejar de lado los recursos ya dados, los docentes deben actualizarse constantemente como parte de una formación actualizada (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 36).

Dimensión 3

Calidad en el servicio

La calidad en el servicio, se propone establecer filtros a lo largo de todo el proceso, con la finalidad de detectar cualquier factor que pueda ser perjudicial para la concretización del producto final. Sin embargo, aquí no solamente se trata de que el producto se logre, sino que involucra un concepto mayor que es la obtención de un producto de calidad y para este logro, se requiere ausencia de cualquier error o falla, ya sea en el proceso mismo o en el resultado de este proceso. Entonces, el servicio externo que es como se entiende la atención del cliente, debe cumplir sus expectativas y para ello no se debe ejecutar ninguna parte del proceso sin tener en consideración los gustos, requerimientos, deseos y expectativas de este cliente. Cabe señalar que no solamente está en la mira el cliente primario, nuestro target principal; sino, no menos importante, la presencia del cliente secundario el cual se constituye en una excelente oportunidad para el progreso de la institución (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 37).

Dimensión 4

Calidad en la gestión

La cuarta dimensión calidad en la gestión, entendida y aplicada en un centro de estudios u organización de tipo educativa, requiere y exige que aquellas personas que se constituyen en la cabeza de su gestión, sean líderes natos y cuenten con una trayectoria que demuestre su preparación para el cargo y las funciones que desempeñarán. Acá no pueden deslindarse de responsabilidades pues ellos mismos son los responsables de dirigir a un grupo de personas en una institución que a su vez, tiene como responsabilidad la formación de otras personas. El director es quien más debe estar preparado y a la vanguardia de los cambios sociales, debe involucrarse en temas actuales y estar en permanente entrenamiento (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 40).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: **GESTIÓN POR PROCESOS**

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del planeamiento institucional • Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias • Evaluación de la gestión 	1 al 7	Ordinal tipo de Likert. El cuestionario consta de 20 reactivos de opción múltiple: <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo (5 puntos) - De acuerdo (4 puntos) - Neutral (3 puntos) - En desacuerdo (2 puntos) - Totalmente en desacuerdo (1 punto)
Procesos operativos o clave	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente • Gestión de aprendizajes • Gestión de la convivencia y participación 	8 al 13	
Procesos de soporte o apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de recursos y materiales • Administración de infraestructura y servicios 	14 al 20	

Fuente: Morón Tataje (2021) – Adaptación Tello (2022).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
01	Se formula de forma participativa el proyecto Educativo Institucional y el plan Anual de trabajo.	X		X		X		
02	El Plan Anual de Trabajo está presente en sus actividades diarias.	X		X		X		
03	Se promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia.	X		X		X		
04	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.	X		X		X		
05	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
06	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo y de apoyo para un mejor servicio.	X		X		X		
07	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos operativos o clave								
08	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.	X		X		X		
09	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora.	X		X		X		
10	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes.	X		X		X		
11	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.	X		X		X		
12	Se evalúa lo que es necesario mejorar.	X		X		X		
13	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte o apoyo								
13	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
14	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente.	X		X		X		
15	Se realiza el monitoreo y acompañamiento de la practica pedagógica.	X		X		X		
17	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos.	X		X		X		
18	Se adoptan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos.	X		X		X		
19	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa en torno a los objetivos que se han de lograr.	X		X		X		
20	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Tania María Anaya Figueroa DNI: 09670597

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Tania María Anaya Figueroa

Lima, 30 de mayo del 2022.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: CALIDAD EDUCATIVA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Calidad estructural	<ul style="list-style-type: none"> • Factores físicos • Factores técnicos 	1 al 7	Ordinal tipo de Likert El cuestionario Consta de 26 reactivos de opción múltiple: - Totalmente de acuerdo (5 puntos) - De acuerdo (4 puntos) - Neutral (3 puntos) - En desacuerdo (2 puntos) - Totalmente en desacuerdo (1 punto)
Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación del docente • Recursos metodológicos • Cooperación • Colaboración • Empleo de dinámicas grupales • Sistema de evaluación integral 	8 al 13	
Calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio interno • Servicio externo 	14 al 19	
Calidad en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos capacitados • Gestión educativa • Gestión en factores académicos, económicos, sociales, contextuales y de calidad 	20 al 26	

Fuente: Sánchez Chamorro (2018) – Adaptación Andamayo (2020), Medina (2021) y Tello (2022).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad estructural							
01	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
02	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X		
03	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
04	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad como rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización, etc.	X		X		X		
05	La Institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.	X		X		X		
06	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	X		X		X		
07	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
08	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	X		X		X		
09	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.	X		X		X		
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	X		X		X		
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rúbricas).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	X		X		X		
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X		
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el reglamento interno.	X		X		X		
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Calidad en la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director general) altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X		
21	La Institución educativa es dirigida activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
22	El director general de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	X		X		X		
23	La gestión académica del director general es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		
24	La gestión económica del director general es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
25	La gestión social del director general es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		
26	El director general se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Tania María Anaya Figueroa

DNI: 09670597

Especialidad del validador: Gestión Pública



Mg. Tania María Anaya Figueroa

Lima, 30 de mayo del 2022.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Brunilda Irma Parra Rodríguez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2022 aula B3, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD EDUCATIVA y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- carta de presentación
- definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- matriz de operacionalización de las variables
- certificado de validez del contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lic. Elba Rosa Tello Flores
DNI N° 09961966

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS:

La gestión por procesos es básicamente tener el control sobre todos los elementos que entran en el circuito productivo de una organización. Este control y seguimiento busca incorporar oportunamente otros factores que modifiquen sus características y que aporten positivamente para su beneficio y fortalecimiento. Esto implica una necesaria interacción entre sus elementos, que incluye una constante retroalimentación para detectar posibles elementos que entorpezcan o impidan el proceso en sí. Entonces vemos que, desde el ingreso de estos elementos al proceso en sí, su paso por él y su salida, se establece un recorrido permanentemente monitoreado. El objetivo de este control es garantizar el logro de ciertas condiciones que añadan un valor más allá del que se supone, pues la satisfacción del cliente no puede basarse en la media de expectativa sino, en una meta que vaya más allá de esta y que garantice de manera más que probable, el éxito en el logro de esta satisfacción (Martínez y Cegarra, 2014, p. 44).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

Dimensión 1

Procesos estratégicos

Son el conjunto de acciones que prevén y buscan un efecto a futuro, por tanto, entran dentro del esquema de planificación de toda organización. Estos procesos deben ir de la mano con la visión y la misión de la entidad pues buscan el logro de objetivos enmarcados en ellas, el cual debe ser organizado de antemano. Por tanto, el sentido de este planteamiento se alinea con la percepción que la empresa tiene de sí misma sobre su rol en la sociedad y con el ideal que persigue como meta. Estos procesos son de suma importancia pues de ellos dependerá cómo la organización abordará los diversos problemas o situaciones. Se entiende, entonces, que para establecerlos hay que hacer uso de políticas y estrategias bien estudiadas y que se ajusten a la realidad y particularidades de la empresa. El establecimiento de ella, es de plena responsabilidad del cuerpo jerárquico, cuyos integrantes deben ser personas preparadas y entendidas en la materia, pero principalmente ser conocedoras de la realidad y características de la organización (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40).

Dimensión 2

Procesos operativos o clave

Estos procesos tienen la mirada puesta en el objetivo final de todo el proceso: el cliente. El momento de verificar si el objetivo se ha alcanzado, es cuando contrastamos nuestro producto o servicio con el cliente. Esta interacción del producto o servicio con la realidad responderá a nuestras expectativas sobre las estrategias planteadas en base a un ideal. Si bien, en la fase de producción se pueden aplicar las mejores estrategias y procedimientos, además de los criterios establecidos para que el producto o servicio cumpla con estándares de calidad, la interacción con el destinatario final dará respuesta

a las preguntas planteadas en la etapa previa al inicio del proceso en sí en base a la realidad (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40).

Dimensión 3

Procesos de apoyo o de soporte

Son la piedra angular de toda organización pues proveen de lo necesario para que todos sus procesos fluyan adecuadamente. Estos recursos pueden satisfacer necesidades del personal, necesidades en cuanto a insumos o materia prima; así como, necesidades relacionadas a todo tipo de equipos y maquinarias indispensables para que el proceso fluya. Se busca la satisfacción al interior del proceso, es decir, que todos los integrantes cuenten con los medios y materiales de manera oportuna y eficiente. En esta dimensión, la atención de las necesidades de los integrantes al interior del organismo, posibilita la internalización de los procesos. Queda entonces claro que, en la búsqueda de esta satisfacción, se deben establecer parámetros, es decir, se debe estandarizar estos requerimientos para no correr el riesgo de que se hagan pedidos o exigencias que escapen a la realidad o posibilidades de la organización. Si bien el cliente final es ajeno a esta parte del proceso, el efecto que tiene sobre su satisfacción o insatisfacción es enorme (Martínez y Cegarra, 2014, p. 41).

VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

calidad educativa calidad, conlleva al concepto de mejora continua. Este concepto debe formar parte del día a día de la institución educativa y nunca debe considerarse finalizado sino constantemente en proceso y retroactividad. La calidad debe formar parte de la esencia de la organización y de sus valores institucionales (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 5).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD EDUCATIVA:

Dimensión 1

Calidad estructural

Son los factores físicos que comprenden el tener, por ejemplo, edificios apropiados, locales con buena iluminación, ventilación apropiada, aulas de acuerdo con el número de la meta de atención. En todo caso, acá están presentes los factores físicos y tecnológicos (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 34).

Dimensión 2

Calidad en la metodología

La segunda dimensión calidad en la metodología, es el camino que permite a los docentes alcanzar los objetivos de

aprendizaje de sus estudiantes es el que define la metodología empleada en su actividad diaria. Los recursos metodológicos de calidad y sus procedimientos adecuadamente realizados, tienen fuerte impacto en la predisposición de los educandos, los cuales participarán de manera más activa y significativa con su docente. Sin dejar de lado los recursos ya dados, los docentes deben actualizarse constantemente como parte de una formación actualizada (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 36).

Dimensión 3

Calidad en el servicio

La calidad en el servicio, se propone establecer filtros a lo largo de todo el proceso, con la finalidad de detectar cualquier factor que pueda ser perjudicial para la concretización del producto final. Sin embargo, aquí no solamente se trata de que el producto se logre, sino que involucra un concepto mayor que es la obtención de un producto de calidad y para este logro, se requiere ausencia de cualquier error o falla, ya sea en el proceso mismo o en el resultado de este proceso. Entonces, el servicio externo que es como se entiende la atención del cliente, debe cumplir sus expectativas y para ello no se debe ejecutar ninguna parte del proceso sin tener en consideración los gustos, requerimientos, deseos y expectativas de este cliente. Cabe señalar que no solamente está en la mira el cliente primario, nuestro target principal; sino, no menos importante, la presencia del cliente secundario el cual se constituye en una excelente oportunidad para el progreso de la institución (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 37).

Dimensión 4

Calidad en la gestión

La cuarta dimensión calidad en la gestión, entendida y aplicada en un centro de estudios u organización de tipo educativa, requiere y exige que aquellas personas que se constituyen en la cabeza de su gestión, sean líderes natos y cuenten con una trayectoria que demuestre su preparación para el cargo y las funciones que desempeñarán. Acá no pueden deslindarse de responsabilidades pues ellos mismos son los responsables de dirigir a un grupo de personas en una institución que a su vez, tiene como responsabilidad la formación de otras personas. El director es quien más debe estar preparado y a la vanguardia de los cambios sociales, debe involucrarse en temas actuales y estar en permanente entrenamiento (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 40).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: GESTIÓN POR PROCESOS

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del planeamiento institucional • Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias • Evaluación de la gestión 	1 al 7	Ordinal tipo de Likert. El cuestionario consta de 20 reactivos de opción múltiple: - Totalmente de acuerdo (5 puntos) - De acuerdo (4 puntos) - Neutral (3 puntos) - En desacuerdo (2 puntos) - Totalmente en desacuerdo (1 punto)
Procesos operativos o clave	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente • Gestión de aprendizajes • Gestión de la convivencia y participación 	8 al 13	
Procesos de soporte o apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de recursos y materiales • Administración de infraestructura y servicios 	14 al 20	

Fuente: Morón Tataje (2021) – Adaptación Tello (2022).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
01	Se formula de forma participativa el proyecto Educativo Institucional y el plan Anual de trabajo.	X		X		X		
02	El Plan Anual de Trabajo está presente en sus actividades diarias.	X		X		X		
03	Se promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia.	X		X		X		
04	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.	X		X		X		
05	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
06	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo y de apoyo para un mejor servicio.	X		X		X		
07	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos operativos o clave								
08	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.	X		X		X		
09	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora.	X		X		X		
10	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes.	X		X		X		
11	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.	X		X		X		
12	Se evalúa lo que es necesario mejorar.	X		X		X		
13	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte o apoyo								
13	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
14	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente.	X		X		X		
15	Se realiza el monitoreo y acompañamiento de la práctica pedagógica.	X		X		X		
17	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos.	X		X		X		
18	Se adoptan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos.	X		X		X		
19	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa en torno a los objetivos que se han de lograr.	X		X		X		
20	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Brunilda Irma Parra Rodríguez **DNI:** 09960879

Especialidad del validador: Investigadora



Brunilda Irma Parra Rodríguez

Lima, 27 de mayo de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: CALIDAD EDUCATIVA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Calidad estructural	<ul style="list-style-type: none"> • Factores físicos • Factores técnicos 	1 al 7	<p>al tipo de Likert El cuestionario Consta de 26 reactivos de opción múltiple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo (5 puntos) - De acuerdo (4 puntos) - Neutral (3 puntos) - En desacuerdo (2 puntos) - Totalmente en desacuerdo (1 punto)
Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación del docente • Recursos metodológicos • Cooperación • Colaboración • Empleo de dinámicas grupales • Sistema de evaluación integral 	8 al 13	
Calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio interno • Servicio externo 	14 al 19	
Calidad en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos capacitados • Gestión educativa • Gestión en factores académicos, económicos, sociales, contextuales y de calidad 	20 al 26	

Fuente: Sánchez Chamorro (2018) – Adaptación Andamayo (2020), Medina (2021) y Tello (2022).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad estructural							
01	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
02	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X		
03	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
04	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad como rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización, etc.	X		X		X		
05	La Institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.	X		X		X		
06	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	X		X		X		
07	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
08	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	X		X		X		
09	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.	X		X		X		
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	X		X		X		
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rúbricas).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	X		X		X		
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X		
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el reglamento interno.	X		X		X		
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Calidad en la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director general) altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X		
21	La Institución educativa es dirigida activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
22	El director general de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	X		X		X		
23	La gestión académica del director general es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		
24	La gestión económica del director general es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
25	La gestión social del director general es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		
26	El director general se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Brunilda Irma Parra Rodríguez DNI: 09960879

Especialidad del validador: Investigadora.

Lima, 27 de mayo de 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2022 aula B3, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD EDUCATIVA y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- carta de presentación
- definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- matriz de operacionalización de las variables
- certificado de validez del contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lic. Elba Rosa Tello Flores
DNI N° 09961966

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS:

La gestión por procesos es básicamente tener el control sobre todos los elementos que entran en el circuito productivo de una organización. Este control y seguimiento busca incorporar oportunamente otros factores que modifiquen sus características y que aporten positivamente para su beneficio y fortalecimiento. Esto implica una necesaria interacción entre sus elementos, que incluye una constante retroalimentación para detectar posibles elementos que entorpezcan o impidan el proceso en sí. Entonces vemos que, desde el ingreso de estos elementos al proceso en sí, su paso por él y su salida, se establece un recorrido permanentemente monitoreado. El objetivo de este control es garantizar el logro de ciertas condiciones que añadan un valor más allá del que se supone, pues la satisfacción del cliente no puede basarse en la media de expectativa sino, en una meta que vaya más allá de esta y que garantice de manera más que probable, el éxito en el logro de esta satisfacción (Martínez y Cegarra, 2014, p. 44).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

Dimensión 1

Procesos estratégicos

Son el conjunto de acciones que prevén y buscan un efecto a futuro, por tanto, entran dentro del esquema de planificación de toda organización. Estos procesos deben ir de la mano con la visión y la misión de la entidad pues buscan el logro de objetivos enmarcados en ellas, el cual debe ser organizado de antemano. Por tanto, el sentido de este planteamiento se alinea con la percepción que la empresa tiene de sí misma sobre su rol en la sociedad y con el ideal que persigue como meta. Estos procesos son de suma importancia pues de ellos dependerá cómo la organización abordará los diversos problemas o situaciones. Se entiende, entonces, que para establecerlos hay que hacer uso de políticas y estrategias bien estudiadas y que se ajusten a la realidad y particularidades de la empresa. El establecimiento de ella, es de plena responsabilidad del cuerpo jerárquico, cuyos integrantes deben ser personas preparadas y entendidas en la materia, pero principalmente ser conocedoras de la realidad y características de la organización (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40).

Dimensión 2

Procesos operativos o clave

Estos procesos tienen la mirada puesta en el objetivo final de todo el proceso: el cliente. El momento de verificar si el objetivo se ha alcanzado, es cuando contrastamos nuestro producto o servicio con el cliente. Esta interacción del producto o servicio con la realidad responderá a nuestras expectativas sobre las estrategias planteadas en base a un ideal. Si bien, en la fase de producción se pueden aplicar las mejores estrategias y procedimientos, además de los criterios establecidos para que el producto o servicio cumpla con estándares de calidad, la interacción con el destinatario final dará respuesta a las preguntas planteadas en la etapa previa al inicio del proceso en sí en base a la realidad (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40).

Dimensión 3

Procesos de apoyo o de soporte

Son la piedra angular de toda organización pues proveen de lo necesario para que todos sus procesos fluyan adecuadamente. Estos recursos pueden satisfacer necesidades del personal, necesidades en cuanto a insumos o materia prima; así como, necesidades relacionadas a todo tipo de equipos y maquinarias indispensables para que el proceso fluya. Se busca la satisfacción al interior del proceso, es decir, que todos los integrantes cuenten con los medios y materiales de manera oportuna y eficiente. En esta dimensión, la atención de las necesidades de los integrantes al interior del organismo, posibilita la internalización de los procesos. Queda entonces claro que, en la búsqueda de esta satisfacción, se deben establecer parámetros, es decir, se debe estandarizar estos requerimientos para no correr el riesgo de que se hagan pedidos o exigencias que escapen a la realidad o posibilidades de la organización. Si bien el cliente final es ajeno a esta parte del proceso, el efecto que tiene sobre su satisfacción o insatisfacción es enorme (Martínez y Cegarra, 2014, p. 41).

VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

calidad educativa calidad, conlleva al concepto de mejora continua. Este concepto debe formar parte del día a día de la institución educativa y nunca debe considerarse finalizado sino constantemente en proceso y retroactividad. La calidad debe formar parte de la esencia de la organización y de sus valores institucionales (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 5).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD EDUCATIVA:

Dimensión 1

Calidad estructural

Son los factores físicos que comprenden el tener, por ejemplo, edificios apropiados, locales con buena iluminación, ventilación apropiada, aulas de acuerdo con el número de la meta de atención. En todo caso, acá están presentes los factores físicos y tecnológicos (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 34).

Dimensión 2

Calidad en la metodología

La segunda dimensión calidad en la metodología, es el camino que permite a los docentes alcanzar los objetivos de aprendizaje de sus estudiantes es el que define la metodología empleada en su actividad diaria. Los recursos metodológicos de calidad y sus procedimientos adecuadamente realizados, tienen fuerte impacto en la predisposición de los educandos, los cuales participarán de manera más activa y significativa con su docente. Sin dejar de lado los recursos ya dados, los docentes deben actualizarse constantemente como parte de una formación actualizada (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 36).

Dimensión 3

Calidad en el servicio

La calidad en el servicio, se propone establecer filtros a lo largo de todo el proceso, con la finalidad de detectar cualquier factor que pueda ser perjudicial para la concretización del producto final. Sin embargo, aquí no solamente se trata de que

el producto se logre, sino que involucra un concepto mayor que es la obtención de un producto de calidad y para este logro, se requiere ausencia de cualquier error o falla, ya sea en el proceso mismo o en el resultado de este proceso. Entonces, el servicio externo que es como se entiende la atención del cliente, debe cumplir sus expectativas y para ello no se debe ejecutar ninguna parte del proceso sin tener en consideración los gustos, requerimientos, deseos y expectativas de este cliente. Cabe señalar que no solamente está en la mira el cliente primario, nuestro target principal; sino, no menos importante, la presencia del cliente secundario el cual se constituye en una excelente oportunidad para el progreso de la institución (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 37).

Dimensión 4

Calidad en la gestión

La cuarta dimensión calidad en la gestión, entendida y aplicada en un centro de estudios u organización de tipo educativa, requiere y exige que aquellas personas que se constituyen en la cabeza de su gestión, sean líderes natos y cuenten con una trayectoria que demuestre su preparación para el cargo y las funciones que desempeñarán. Acá no pueden deslindarse de responsabilidades pues ellos mismos son los responsables de dirigir a un grupo de personas en una institución que a su vez, tiene como responsabilidad la formación de otras personas. El director es quien más debe estar preparado y a la vanguardia de los cambios sociales, debe involucrarse en temas actuales y estar en permanente entrenamiento (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 40).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: **GESTIÓN POR PROCESOS**

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del planeamiento institucional • Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias • Evaluación de la gestión 	1 al 7	al tipo de Likert. El cuestionario consta de 20 reactivos de opción múltiple: <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo (5 puntos) - De acuerdo (4 puntos) - Neutral (3 puntos) - En desacuerdo (2 puntos) - Totalmente en desacuerdo (1 punto)
Procesos operativos o clave	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente • Gestión de aprendizajes • Gestión de la convivencia y participación 	8 al 13	
Procesos de soporte o apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de recursos y materiales • Administración de infraestructura y servicios 	14 al 20	

Fuente: Morón Tataje (2021) – Adaptación Tello (2022).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos								
01	Se formula de forma participativa el proyecto Educativo Institucional y el plan Anual de trabajo.	X		X		X		
02	El Plan Anual de Trabajo está presente en sus actividades diarias.	X		X		X		
03	Se promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia.	X		X		X		
04	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.	X		X		X		
05	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
06	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo y de apoyo para un mejor servicio.	X		X		X		
07	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos operativos o clave								
08	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.	X		X		X		
09	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora.	X		X		X		
10	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes.	X		X		X		
11	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.	X		X		X		
12	Se evalúa lo que es necesario mejorar.	X		X		X		
13	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte o apoyo								
13	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		
14	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente.	X		X		X		
15	Se realiza el monitoreo y acompañamiento de la práctica pedagógica.	X		X		X		
17	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos.	X		X		X		
18	Se adoptan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos.	X		X		X		
19	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa en torno a los objetivos que se han de lograr.	X		X		X		
20	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

DNI: 25632766

Especialidad del validador: Investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



 Olga Esperanza Mendoza Pajuelo
 Lima, 31 de mayo del 2022.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: CALIDAD EDUCATIVA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Calidad estructural	<ul style="list-style-type: none"> • Factores físicos • Factores técnicos 	1 al 7	al tipo de Likert El cuestionario Consta de 26 reactivos de opción múltiple: - Totalmente de acuerdo (5 puntos) - De acuerdo (4 puntos) - Neutral (3 puntos) - En desacuerdo (2 puntos) - Totalmente en desacuerdo (1 punto)
Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación del docente • Recursos metodológicos • Cooperación • Colaboración • Empleo de dinámicas grupales • Sistema de evaluación integral 	8 al 13	
Calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio interno • Servicio externo 	14 al 19	
Calidad en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos capacitados • Gestión educativa • Gestión en factores académicos, económicos, sociales, contextuales y de calidad 	20 al 26	

Fuente: Sánchez Chamorro (2018) – Adaptación Andamayo (2020), Medina (2021) y Tello (2022).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EDUCATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad estructural							
01	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
02	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X		
03	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
04	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad como rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización, etc.	X		X		X		
05	La Institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.	X		X		X		
06	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	X		X		X		
07	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
08	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	X		X		X		
09	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.	X		X		X		
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	X		X		X		
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rúbricas).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	X		X		X		
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X		
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el reglamento interno.	X		X		X		
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X		
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Calidad en la gestión	x		x		x		
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director general) altamente capacitado en temas de gestión.	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La Institución educativa es dirigida activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
22	El director general de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	X		X		X		
23	La gestión académica del director general es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		
24	La gestión económica del director general es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
25	La gestión social del director general es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		
26	El director general se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

DNI: 25632766

Especialidad del validador: Investigadora



Lima, 31 de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora. Doris Guadalupe Medina Villanueva

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2022 aula B3, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD EDUCATIVA y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- carta de presentación
- definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- matriz de operacionalización de las variables
- certificado de validez del contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lic. Elba Rosa Tello Flores
DNI N° 09961966

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS:

La gestión por procesos es básicamente tener el control sobre todos los elementos que entran en el circuito productivo de una organización. Este control y seguimiento busca incorporar oportunamente otros factores que modifiquen sus características y que aporten positivamente para su beneficio y fortalecimiento. Esto implica una necesaria interacción entre sus elementos, que incluye una constante retroalimentación para detectar posibles elementos que entorpezcan o impidan el proceso en sí. Entonces vemos que, desde el ingreso de estos elementos al proceso en sí, su paso por él y su salida, se establece un recorrido permanentemente monitoreado. El objetivo de este control es garantizar el logro de ciertas condiciones que añadan un valor más allá del que se supone, pues la satisfacción del cliente no puede basarse en la media de expectativa sino, en una meta que vaya más allá de esta y que garantice de manera más que probable, el éxito en el logro de esta satisfacción (Martínez y Cegarra, 2014, p. 44).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

Dimensión 1

Procesos estratégicos

Son el conjunto de acciones que prevén y buscan un efecto a futuro, por tanto, entran dentro del esquema de planificación de toda organización. Estos procesos deben ir de la mano con la visión y la misión de la entidad pues buscan el logro de objetivos enmarcados en ellas, el cual debe ser organizado de antemano. Por tanto, el sentido de este planteamiento se alinea con la percepción que la empresa tiene de sí misma sobre su rol en la sociedad y con el ideal que persigue como meta. Estos procesos son de suma importancia pues de ellos dependerá cómo la organización abordará los diversos problemas o situaciones. Se entiende, entonces, que para establecerlos hay que hacer uso de políticas y estrategias bien estudiadas y que se ajusten a la realidad y particularidades de la empresa. El establecimiento de ella, es de plena responsabilidad del cuerpo jerárquico, cuyos integrantes deben ser personas preparadas y entendidas en la materia, pero principalmente ser conocedoras de la realidad y características de la organización (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40).

Dimensión 2

Procesos operativos o clave

Estos procesos tienen la mirada puesta en el objetivo final de todo el proceso: el cliente. El momento de verificar si el objetivo se ha alcanzado, es cuando contrastamos nuestro producto o servicio con el cliente. Esta interacción del producto o servicio con la realidad responderá a nuestras expectativas sobre las estrategias planteadas en base a un ideal. Si bien, en la fase de producción se pueden aplicar las mejores estrategias y procedimientos, además de los criterios establecidos para que el producto o servicio cumpla con estándares de calidad, la interacción con el destinatario final dará respuesta a las preguntas planteadas en la etapa previa al inicio del proceso en sí en base a la realidad (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40).}

Dimensión 3

Procesos de apoyo o de soporte

Son la piedra angular de toda organización pues proveen de lo necesario para que todos sus procesos fluyan adecuadamente. Estos recursos pueden satisfacer necesidades del personal, necesidades en cuanto a insumos o materia prima; así como, necesidades relacionadas a todo tipo de equipos y maquinarias indispensables para que el proceso fluya. Se busca la satisfacción al interior del proceso, es decir, que todos los integrantes cuenten con los medios y materiales de manera oportuna y eficiente. En esta dimensión, la atención de las necesidades de los integrantes al interior del organismo, posibilita la internalización de los procesos. Queda entonces claro que, en la búsqueda de esta satisfacción, se deben establecer parámetros, es decir, se debe estandarizar estos requerimientos para no correr el riesgo de que se hagan pedidos o exigencias que escapen a la realidad o posibilidades de la organización. Si bien el cliente final es ajeno a esta parte del proceso, el efecto que tiene sobre su satisfacción o insatisfacción es enorme (Martínez y Cegarra, 2014, p. 41).

VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA

calidad educativa calidad, conlleva al concepto de mejora continua. Este concepto debe formar parte del día a día de la institución educativa y nunca debe considerarse finalizado sino constantemente en proceso y retroactividad. La calidad debe formar parte de la esencia de la organización y de sus valores institucionales (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 5).

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD EDUCATIVA:

Dimensión 1

Calidad estructural

Son los factores físicos que comprenden el tener, por ejemplo, edificios apropiados, locales con buena iluminación, ventilación apropiada, aulas de acuerdo con el número de la meta de atención. En todo caso, acá están presentes los factores físicos y tecnológicos (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 34).

Dimensión 2

Calidad en la metodología

La segunda dimensión calidad en la metodología, es el camino que permite a los docentes alcanzar los objetivos de aprendizaje de sus estudiantes es el que define la metodología empleada en su actividad diaria. Los recursos metodológicos de calidad y sus procedimientos adecuadamente realizados, tienen fuerte impacto en la predisposición de los educandos, los cuales participarán de manera más activa y significativa con su docente. Sin dejar de lado los recursos ya dados, los docentes deben actualizarse constantemente como parte de una formación actualizada (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 36).

Dimensión 3

Calidad en el servicio

La calidad en el servicio, se propone establecer filtros a lo largo de todo el proceso, con la finalidad de detectar cualquier factor que pueda ser perjudicial para la concretización del producto final. Sin embargo, aquí no solamente se trata de que el producto se logre, sino que involucra un concepto mayor que es la obtención de un producto de calidad y para este logro, se requiere ausencia de cualquier error o falla, ya sea en el proceso mismo o en el resultado de este proceso. Entonces, el servicio externo que es como se entiende la atención del cliente, debe cumplir sus expectativas y para ello no se debe ejecutar ninguna parte del proceso sin tener en consideración los gustos, requerimientos, deseos y expectativas de este cliente. Cabe señalar que no solamente está en la mira el cliente primario, nuestro target principal; sino, no menos importante, la presencia del cliente secundario el cual se constituye en una excelente oportunidad para el progreso de la institución (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 37).

Dimensión 4

Calidad en la gestión

La cuarta dimensión calidad en la gestión, entendida y aplicada en un centro de estudios u organización de tipo educativa, requiere y exige que aquellas personas que se constituyen en la cabeza de su gestión, sean líderes natos y cuenten con una trayectoria que demuestre su preparación para el cargo y las funciones que desempeñarán. Acá no pueden deslindarse de responsabilidades pues ellos mismos son los responsables de dirigir a un grupo de personas en una institución que a su vez, tiene como responsabilidad la formación de otras personas. El director es quien más debe estar preparado y a la vanguardia de los cambios sociales, debe involucrarse en temas actuales y estar en permanente entrenamiento (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 40).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: **GESTIÓN POR PROCESOS**

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del planeamiento institucional • Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias • Evaluación de la gestión 	1 al 7	al tipo de Likert. El cuestionario consta de 20 reactivos de opción múltiple: <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Neutral (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)
Procesos operativos o clave	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente • Gestión de aprendizajes • Gestión de la convivencia y participación 	8 al 13	
Procesos de soporte o apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de recursos y materiales • Administración de infraestructura y servicios 	14 al 20	

Fuente: Morón Tataje (2021) – Adaptación Tello (2022).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos							
01	Se formula de forma participativa el proyecto Educativo Institucional y el plan Anual de trabajo.	✓		✓		✓		
02	El Plan Anual de Trabajo está presente en sus actividades diarias.	✓		✓		✓		
03	Se promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia.	✓		✓		✓		
04	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.	✓		✓		✓		
05	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas institucionales.	✓		✓		✓		
06	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo y de apoyo para un mejor servicio.	✓		✓		✓		
07	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Procesos operativos o clave	Si	No	Si	No	Si	No	
08	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica.	✓		✓		✓		
09	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes y se implementan planes de mejora.	✓		✓		✓		
10	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
11	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos.	✓		✓		✓		
12	Se evalúa lo que es necesario mejorar.	✓		✓		✓		
13	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte o apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
14	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente.	✓		✓		✓		
15	Se realiza el monitoreo y acompañamiento de la práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
17	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos.	✓		✓		✓		
18	Se adoptan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos.	✓		✓		✓		
19	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa en torno a los objetivos que se han de lograr.	✓		✓		✓		
20	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los 20 ítems del Instrumento que mide la gestión de proceso es pertinencia, relevante y claro, por lo que, se considera aplicable para el proceso de investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Doris Guadalupe Medina Villanueva **DNI: 25631314**

Especialidad del validador: Investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.



Doris Guadalupe Medina Villanueva

Lima, 30 de mayo del 2022.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: CALIDAD EDUCATIVA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Calidad estructural	<ul style="list-style-type: none"> • Factores físicos • Factores técnicos 	1 al 7	<p>al tipo de Likert El cuestionario Consta de 26 reactivos de opción múltiple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Neutral (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)
Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación del docente • Recursos metodológicos • Cooperación • Colaboración • Empleo de dinámicas grupales • Sistema de evaluación integral 	8 al 13	
Calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio interno • Servicio externo 	14 al 19	
Calidad en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos capacitados • Gestión educativa • Gestión en factores académicos, económicos, sociales, contextuales y de calidad 	20 al 26	

Fuente: Sánchez Chamorro (2018) – Adaptación Andamayo (2020), Medina (2021) y Tello (2022).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad estructural								
01	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	✓		✓		✓		
02	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	✓		✓		✓		
03	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
04	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad como rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización, etc.	✓		✓		✓		
05	La Institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.	✓		✓		✓		
06	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	✓		✓		✓		
07	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Calidad en la metodología didáctico-pedagógica								
08	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	✓		✓		✓		
09	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	✓		✓		✓		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.	✓		✓		✓		
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	✓		✓		✓		
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rúbricas).	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Calidad del servicio								
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	✓		✓		✓		
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	✓		✓		✓		
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el reglamento interno.	✓		✓		✓		
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	✓		✓		✓		
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Calidad en la gestión								
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director general) altamente capacitado en temas de gestión.	✓		✓		✓		
21	La Institución educativa es dirigida activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	✓		✓		✓		
22	El director general de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	✓		✓		✓		
23	La gestión académica del director general es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	✓		✓		✓		
24	La gestión económica del director general es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	✓		✓		✓		
25	La gestión social del director general es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	✓		✓		✓		
26	El director general se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los 26 ítems del Instrumento que mide la calidad educativa es pertinencia, relevante y claro, por lo que, se considera aplicable para el proceso de investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Doris Guadalupe Medina Villanueva Figueroa **DNI: 25631314**

Especialidad del validador: Investigadora

Lima, 31 de mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Doris Guadalupe Medina Villanueva



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “MARIA ROSARIO ARAOZ PINTO”

MEMORANDO MÚLTIPLE N.º 001-ERTF-PD-AADG-IESTP”MRAP” – 2022 I

A : - Personal docente de las Áreas Académicas de:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CONSTRUCCIÓN CIVIL
CONTABILIDAD
DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DISEÑO GRÁFICO
DISEÑO PUBLICITARIO
MECÁNICA AUTOMOTRIZ
MECÁNICA DE PRODUCCIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO
- PERSONAL DOCENTE DE FORMACIÓN TRANSVERSAL
- PERSONAL ADMINISTRATIVO

ASUNTO : Encuesta online

REF. : MEMORANDO N° 508 - DG-IESTP. “MRAP” -2022

FECHA : San Miguel, martes 21 de junio de 2022.

Por el presente, tengo a bien comunicarles que para efectos de poder culminar mi trabajo de investigación de tesis titulado GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD EDUCATIVA, he solicitado la autorización del Director General de la Institución para requerir vuestra colaboración en el llenado de una encuesta online. El link de la encuesta es:

<https://docs.google.com/forms/d/14oldVluf7J7zmCnAPfs6wHAGGxKMA4m8PfS5yiQgzkA/edit>

Agradeciendo anticipadamente su colaboración para el logro exitoso de este trabajo de investigación, quedo de ustedes.

Atentamente,

Lic. Elba Rosa Tello Flores
Docente

Se adjunta:
Documento de referencia

CC.:

- Archivo



MEMORANDO N° 508 - DG-IESTP. "MRAP" -2022

A : Sra. Elba Tello Flores
Docente Estable del Programa de Estudios de Diseño Gráfico

Asunto : Respuesta a solicitud de aplicación de encuesta

Referencia : Expediente N° 2169 – 2022

Fecha : San Miguel, 17 de junio del 2022.

Me dirijo a usted para dar respuesta al documento de la referencia e indicarle que mi despacho autoriza que usted pueda realizar la aplicación de su encuesta en línea al personal docente y administrativo de nuestra institución.

Asimismo, deberá enviar el link respectivo al personal del Instituto para que cumpla con el desarrollo de la encuesta.

Lo que se informa a usted para conocimiento y demás fines.

Atentamente,

Mg. JOSE N PASACHE CHIROQUE
Director General

DG/Mg.JPCH
S.Alvites
C.c. - Archivo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MANRIQUE JIMMY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y calidad educativa en una institución de educación superior pública, Lima-2022", cuyo autor es TELLO FLORES ELBA ROSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MANRIQUE JIMMY DNI: 25713875 ORCID 0000-0002-5240-1522	Firmado digitalmente por: DMANRIQUEJ el 12-08- 2022 14:37:24

Código documento Trilce: TRI - 0412227