



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión por procesos y mejora continua en instituciones
educativas de Lima Metropolitana, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

De La Cruz Sulca, Luz Victoria (orcid.org/0000-0002-0892-8415)

ASESORES:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Dra. Ramirez Baca, Maria Milagros Alejandrina (orcid.org/0009-0004-7742-5389)

Dra. Gonzales Huaytahuilca Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre, por su amor incondicional, porque con su ejemplo forjó en sus hijos, un espíritu de superación a luchar por los sueños hasta alcanzar convertirlas en metas logradas, siempre con respeto a los valores.

A mis hijos, Alejandro y Andrea, quienes son fuente de inspiración, para lograr mis propósitos personales y profesionales

Agradecimiento

A Dios y a la virgen María, por el soporte emocional y espiritual a lo largo de mi vida.

A los docentes y asesores, quienes con su acompañamiento constante hicieron que este objetivo se logre. A las personas que tuvieron a bien participar de esta investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y mejora continua en Instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es DE LA CRUZ SULCA LUZ VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 03-08- 2023 08:19:07

Código documento Trilce: TRI - 0612771





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DE LA CRUZ SULCA LUZ VICTORIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombre y Apellidos	Firma
LUZ VICTORIA DE LA CRUZ SULCA DNI: 09367042 ORCID: 0000-0002-0892-8415	Firmado electrónicamente por: LLA8U31 el 23-07-2023 21:35:43

Código documento Trilce: TRI - 0612773

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población y muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Gestión por procesos/ Variable 1.....	23
Tabla 2 Mejora continua / variable 2.....	24
Tabla 3 Procesos estratégico /Dimensión 1.....	25
Tabla 4 Procesos operativos/Dimensión 2.....	26
Tabla 5 Procesos de soporte/ Dimensión 3.....	27
Tabla 6 Prueba de normalidad.....	28
Tabla 7 Relación entre gestión por procesos y mejora continua.....	30
Tabla 8 Relación entre procesos estratégicos y mejora continua.....	31
Tabla 9 Relación entre procesos operativos y mejora continua.....	32
Tabla 10 Relación entre procesos de soporte y mejora continua.....	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Frecuencia porcentual variable gestión por procesos.....	23
Figura 2 Frecuencia porcentual variable mejora continua.....	24
Figura 3 Frecuencia porcentual dela dimensión procesos estratégicos.....	25
Figura 4 Frecuencia porcentual dela dimensión procesos operativos.....	26
Figura 5 Frecuencia porcentual dela dimensión procesos de soporte.....	27

RESUMEN

El desarrollo tuvo como principal objetivo, demostrar de manera científica basada en teorías y estudios que precedieron a esta investigación, la importancia de la gestión por procesos y su relación con la mejora continua en el campo educativo; la modernización del estado y la dinámica de nuestra sociedad, nos pone retos como la implementación total de la gestión por procesos a fin de lograr resultados que como país necesitamos.

En esta investigación nuestra población fueron 60 docentes, que representaron a las instituciones de Lima Metropolitana, se utilizó una metodología cuantitativa, básica –correlacional, se empleó la encuesta para la recolección de datos, la cual fue validado por juicio de expertos, luego para la confiabilidad del instrumento se sometió una muestra empleando alfa de Cronbach teniendo como resultado en gestión por procesos 0.914 y mejora continua 0.966 Los resultados estadísticos dan a conocer que existe una correlación altamente positiva, entre estas dos variables; por lo que es necesario enfatizar sobre la necesidad de masificar este tipo de gestión en las instituciones educativas, identificar la problemática y atender las necesidades que presenta el sistema educativo y brindar las alternativas de solución a fin de cerrar brechas.

Palabras clave: Gestión, procesos, educación.

ABSTRACT

The main objective of the development was to demonstrate scientifically, based on theories and studies that preceded this research, the importance of process management and its relationship with continuous improvement in the educational field; The modernization of the state and the dynamics of our society present us with challenges such as the full implementation of process management in order to achieve results that we need as a country.

In this research our population was 60 teachers, who represented the institutions of Metropolitan Lima, a quantitative, basic-correlational methodology was used, the survey was used for data collection, which was validated by expert judgment, then for the reliability of the instrument, a sample was submitted using Cronbach's alpha, resulting in process management of 0.914 and continuous improvement of 0.966. The statistical results reveal that there is a highly positive correlation between these two variables; Therefore, it is necessary to emphasize the need to massify this type of management in educational institutions, identify the problem and meet the needs of the educational system and provide alternative solutions in order to close gaps.

Keywords: Management, processes, education

I. Introducción

Ha de reconocer que una de las herramientas que garantiza la reducción de las desigualdades para disminuir la pobreza, es la educación, ésta ha evolucionado con el tiempo hasta convertirse en uno de los factores más cruciales para el desarrollo de la sociedad, en informes internacionales que compete a la medición de la comprensión lectora de los estudiantes de formato simple, entre los años del 2015 y 2019 hay resultados pocos alentadores, debido a que no hay cifras positivas, al contrario consideran que después de la pandemia esta situación se recrudezca, con el aumento de cifras en negativo.

Analizando estos datos el panorama del Perú en el ámbito de la educación es preocupante y refleja el poco esfuerzo del estado para hacer frente a esta realidad y mejorar la situación, debido a eso debemos atender con prioridad a que el servicio educativo sea de calidad y acorde con las demandas de las políticas nacionales y mundiales, sin embargo, los informes que se emiten desde el MINEDU, siempre nos muestran que hay inmensas brechas que se requiere atender a fin poder para alcanzar los objetivos o metas educativas, es así, que la dirección de estas estructuras debería de implementar una gestión que involucre los procesos o una gestión por procesos, término que en adelante se denominará (GP). Este tipo de gestión consiste en la coordinación sistemática de las diversas tareas realizadas por los distintos estamentos institucionales, cada uno de los cuales se encarga y evalúa el resultado de una etapa específica del proceso de creación de un bien o servicio. Este estilo de gestión permite una mayor eficacia del propio proceso y en consecuencia, en la administración de la institución en su conjunto.

Actualmente, cualquier centro de formación necesita evaluar y analizar sobre la calidad que puede garantizar como institución en el servicio que ofrece, esto en básico, elemental y necesario a fin de cumplir con lo requerido por el estudiante, pues este tipo de gestión (GP) busca eso. Para que la educación tenga parámetros de calidad permitidos y una vez logrados tengan una gestión efectiva y resultados positivos de calidad, las diferentes estrategias que contienen este tipo de gestión deben ser continuos, sostenibles en el tiempo y las instituciones educativas de cualquier nivel deben velar por su permanencia y constancia. Este estudio pretende proponer que todas las instituciones públicas apliquen el paradigma de la gestión

por procesos para crear espacios modernos y funcionales, esto permitirá ofrecer servicios que vienen de la mano con la calidad y la forma de sostenerse es la sistematización de una evaluación cíclica que revierte resultados negativos en positivos, en todos los sentidos, y así estar a la altura en este campo con lo que se requiere frente al desarrollo de la sociedad.

Para Pepper (2011) define a este tipo de gestión como una forma de dirigir, enfocar el trabajo, en la cual se prioriza el mejoramiento continuo. De acuerdo con Camisón et al. (2006) esta implementación permitiría crear una estructura documental y posibilitaría el análisis de la información para codificar las prácticas establecidas dentro de la organización. La sistematización tiene el doble objetivo de agilizar los procedimientos y ganar la confianza de aquellas personas que harán uso de lo que brinda como servicio la ie. Herrera (2007). Esto se consigue poniendo en marcha procedimientos de gestión que permitan a las instituciones hacer el mejor uso de sus recursos Alarcón et al., (2014). La elaboración de guías de procesos basadas en la propia estructura jurídica y administrativa de la organización es uno de los enfoques más eficaces. En la medida en que identifican a los responsables y sus diversas responsabilidades y facilitan el seguimiento y cumplimiento de los objetivos propuestos se logren o consoliden, asimismo las estrategias que se tomen como acciones permanentes nos servirá a fin establecer propósitos con fines de mejora, estos manuales contribuyen a consolidar y generalizar criterios en la ejecución de las operaciones sustantivas (Villagómez 2019).

Según Mora (2005) esta estrategia de gestión se da para asegurar la calidad de las carreras universitarias, debe apoyarse en políticas generales y específicas que produzcan herramientas necesarias para generar una evaluación cualitativa de forma continua y cotidiana para cada una de las carreras que la institución ofrece. Como centro de referencia a nivel universitaria, la investigación en España, como formación de la parte cognitiva para la empresas, de la investigación universitaria española y de la formación del conocimiento para las empresas la Universidad de Burgos, España, ha aplicado este tipo de procesos a nivel internacional y ve en esta propuesta una alternativa de alta calidad. Otros años de práctica han producido beneficios aún mayores para la universidad, además el campus ha sido reconocido como uno, que representa la excelencia en lo concerniente la calidad a nivel

internacional por el Ministerio de Educación y es integrante activo como parte del proyecto EMERGE, una iniciativa universitaria europea continental.

Cuando el objetivo es lograr resultados satisfactorios y de calidad, es parte del servicio, cubrir lo que se requiere ante las necesidades del usuario, por lo tanto se debe estar preparado para atenderlas y el individuo reciba lo que espera. En este contexto el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldring y tiene como objetivo la mejora y se basa en la premisa de que cualquier cosa que demuestre enfoque y productividad es eficiente y eficaz. Si se quiere integrar de manera significativa este tipo de gestión además de conocer modelos como E.F.Q.M. e ISO, se procede a revisar respetuosamente todas las normas y versiones nuevas como 9001:2000 y 2008 y además de un producto de alta calidad hecho en Argentina.

Este estudio comparativo se lleva a cabo para aclarar las fortalezas y debilidades de la introducción de la medicina general en la educación mediante la referencia a estudios de casos. En algunos países de América Latina e Iberoamérica se han incorporado modelos de gestión de procesos en educación superior para regular la fiscalización, normalización y clasificación. Según la literatura revisada las instituciones educativas (iiee) han mejorado significativamente como resultado de la implementación global de los GP. Sin embargo, es importante lograr un equilibrio entre la regulación y aquello con lo que los estudiantes están realmente recibiendo. Escuela de Estados Unidos, Europa, Asia, etc, no solo difunden filosofía sino también planificación estratégica Catao (2018) intentó establecer un fundamento teórico para la gestión por procesos construyendo, sectores públicos y privado una concurrencia en casos excepcionales como Uruguay y Brasil.

En Perú, el Ministerio de Educación, presenta un esquema de como incorporar un sistema donde se refleja la GP, priorizando el área administrativa, a fin de estar sincronizado con la propuesta del gobierno de la modernización del estado. La Universidad Cayetano Heredia, en el año 2017, desarrolla el Diplomado y Segunda Especialidad para formar a directivos en liderazgo y gestión de las iiee de EBR, en el cual la gestión por procesos presenta un concepto para atreverse a modernizar el campo de la gestión educativa y estar en línea con las políticas públicas, desafiando los métodos convencionales de un procedimiento de gestión. La administración empresarial y su propia gestión, tienen incorporado dentro de sus

actividades y estrategias, la implementación de los procesos referidas a la gestión que se propone, que es una de las definiciones vinculadas a la investigación. Según Bravo (2013), “la gestión de operaciones es un tipo de sistema de gestión que ayuda en la definición, representación, planificación, formalización y dirección del cumplimiento de los objetivos organizacionales”. Para que todos los elementos y procedimientos se gestionen de forma pertinente, es esencial la gestión del entorno escolar. Existen muchas restricciones sobre cómo se pueden implementar todas estas actividades de respuesta a procesos en las IIEE, pero sigue siendo importante dotar a todos los miembros del personal de técnicas y metodologías de gestión de procesos que permitan la mejora continua en las instituciones educativas.

Una de las principales razones de implementar la GP, es buscar una administración pública idónea, activa, acorde a las necesidades de un estado moderno, para la que se requiere un marco jurídico que fomente y oriente su aplicación en las IIEE públicas, sobre todo en todo lo concerniente a la evaluación de la labor directiva, cuyos instrumentos de evaluación están prioritariamente enfocados a la parte pedagógica, excluyendo procesos que son esenciales en la optimización del servicio educativo y por consiguiente es una causal que influye en que los estudiantes logren aprendizajes y competencias a fin enfrentar retos de la vida de manera positiva. Un porcentaje de directivos aún emplean técnicas tradicionales de gestión, que difícilmente van dirigidos al lograr metas de manera satisfactoria, la GP aún no se ha implementado plenamente en las instituciones educativa de Lima Metropolitana (LM).

Se propuso para el estudio el problema general, ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y mejora continua en iiee de LM, 2023? y se formularon como problemas específicos: ¿Los procesos estratégicos y mejora continua, cuál es la relación, en instituciones educativas de LM?, ¿Qué relación que existe entre procesos operativos y mejora continua en iiee de LM?, ¿Qué relación que existe entre procesos de soporte y mejora continua en iiee de LM?

Esta investigación es relevante porque permitirá encaminar a las instituciones educativas, a lograr alcanzar metas y objetivos con referencia a los aprendizajes de los estudiantes con estándares necesarios que signifiquen calidad, pretendemos comprobar que la calidad deriva de una gestión adecuada y concatenada con ciclos

de procesos estandarizados y que entre ellas hay una relación que se debe tomar en cuenta ya que eso permitirá asegurar la calidad y que la institucionalización de los procedimientos teórico, tiene el sustento en la importancia de que las iiee, puedan desarrollar una gestión por procesos, incorporar las actividades de manera cíclicas practicando todo lo que signifique la mejora continua, con la teorías obtenidas que respaldan este estudio, además, esto ayudará a que la comunidad educativa, identifique y organice sus tareas con la finalidad de organizar todo lo relacionado a los aprendizajes, y así lograr que los estudiantes aprendan, con resultados bajo el enfoque de la calidad. Es importante porque las variables (gestión por proceso y mejora continua) demostraran el impacto al realizar la operacionalización de las variables, con los procesos estratégicos, operativos y de soporte, pues estos, una vez que identifican y se realiza actividades para superar las dificultades, serán parte de la mejora continua, que permitirá revisar permanentemente como se está realizando el trabajo en todas las instancias que se debe de atender en la IE. Esto permitirá atender y resolver los problemas de manera rápida la cual se reflejara en la eficiencia del servicio, además se podrá definir responsabilidades que involucren a todos los integrantes de la iiee con la finalidad de trabajar en equipo, y de manera participativa y los resultados en el campo educativo serán de calidad, bajo la visión de mejora continua.

Asimismo, el respaldo en las teorías de definición de las variables con el aporte de los investigadores a quienes se les citará, esta investigación brindará algunos aportes resaltando el diagnostico real y necesidad sobre la gestión en las iiee, y como estas variables pueden ser insumos para posteriores estudios y mejorar la gestión, aportando lo que nos corresponde al cierre de brechas en este campo. El aporte practico son las más específicas e importante pues, los resultados obtenidos, permitirá esbozar algunas recomendaciones a la implementación de este tipo de gestión y busca la mejora continua en las iiee de Lima Metropolitana, así mismo, propone ser precursora para la evaluación de la gestión en cualquier ámbito teniendo en cuanta los resultados, con estándares que responden a calidad, bajo el enfoque transversal de tener en consideración todos los aspectos que conforman la gestión de las escuelas. Metodológicamente, se emplearon dos instrumentos los cuales enriquecerán las futuras investigaciones; se ha diseñado y construido un cuestionario nuevo teniendo como referencia específico las

características de nuestra población de estudio, las variables e indicadores que midieron para dar respuesta a los objetivos que se han planteado. Este instrumento fue aplicado de manera física a la población designada.

Se estableció como objetivo general: ¿Cuál es la relación existente entre la GP y mejora continua en las iiee de Lima Metropolitana, 2023 y como objetivos específicos: Establecer la relación entre los procesos estratégicos y mejora continua en instituciones educativas de L M, 2023; Establecer la relación que existe entre procesos operativos y mejora continua en ii.ee de Lima M, 2023; Establecer la relación entre procesos de soporte y mejora continua en iiee de Lima Metropolitana, 2023.

Se planteó como hipótesis general; ¿Cuál es la relación directa entre la gestión por procesos y mejora continua en iiee de Lima Metropolitana, 2023 y se formularon dentro de las hipótesis específicas, sobre la existencia de la relación que puede encontrarse entre la gestión por procesos estratégicos y mejora continua en iiee de Lima Metropolitana, 2023; existe relación directa entre los procesos operativos y mejora continua en iiee de Lima M, 2023, y de igual manera la relación entre los procesos de soporte y mejora continua en iiee de Lima Metropolitana, 2023.

II. Marco Teórico

Se ha procedido a revisar la bibliografía, investigaciones pertinentes a fin de dar respaldo teórico a este estudio, a nivel internacional y nacional, donde mencionamos a Campaña (2022) quien en una de sus investigaciones describe cuales serían los efectos que traería consigo la implementación de la gestión por procesos en el ámbito de la investigación científica, sobre todo en la parte de la ejecución, en las instituciones de educación superior, esta investigación tomada como parte de un elemento administrativo en auditorías y economía, este estudio se desarrolló en el instituto superior de nivel universitario de la ciudad de Riobamba, Stanford.

Pérez y Marín, (2021), Es un artículo científico, en la cual “describe a la gestión por procesos por medio de redes de cooperación y estas de manera intersectorial”, en la Península de Paraguaná, Venezuela. El objetivo fue la creación de un modelo de GP, se utilizó diseño no experimental y técnica proposicional. Participaron 25 funcionarios públicos. El instrumento fue una encuesta. Se llegó a la conclusión de que es importante señalar que el diseño producto del estudio, implica planificar, comunicar, gestionar y coordinar las tareas relacionadas

Cadillo (2020) La Universidad Central del Ecuador propone que el objetivo es incluir en la administración de la escuela de posgrado un prototipo de GP para permitir que las iiee actúen de manera pertinente ante sus necesidades; Se empleó como instrumento un cuestionario en la investigación cuantitativo - no experimental y tuvo como población a los trabajadores de la institución. La conclusión del estudio destacó la importancia de mejorar los procesos que tienen que ver directamente con el implantar herramientas digitales y estas, con las actividades.

En conclusión, se puede decir que la GP en la educación superior es un modelo funcional cuyos métodos y recursos provocan cambio beneficios en las actividades; Teófila et al. (2019) “realizó una investigación sobre como los procesos tienen efectos, en el desarrollo tecnológico y las extensiones universitarias”.

Cea, (2019) En El Salvador, se desarrolló “un estudio con el objetivo de proponer un plan de implementación de un modelo de (GP) en el Centro Hospitalario de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez, con el propósito de impulsar el mejoramiento de la institución, tratando de mejorar la calidad del servicio, utilizó

una metodología descriptiva y predictiva y la muestra se tomó a través de una encuesta a 20 personas. Reuniendo información. El resultado de la encuesta mostró, que las brechas existentes podrían reducirse al 36% al 16% utilizando el modelo de gestión por procesos.

Medina (2019) realiza una investigación en el ámbito empresarial de manufactura y de servicio, y propone lo importante que sería actuar teniendo como prioridad a los procesos que directamente influyen en el logro de objetivos de la entidad, referida a la parte estratégica, y que estas se reflejen en un gran impacto en los clientes bajo la premisa de la mejora continua. Una de las herramientas que brinda a los líderes de cada organización, es que se cumpla con el uso óptimo y eficiente del tiempo, con su participación activa, asimismo, este líder debe comprometerse con las soluciones oportunas bajo el aprendizaje de las estrategias de la GP.

Torres Guananga (2019) determina en un estudio como la gestión por procesos es un sistema que logra que las empresas tengan un control adecuado, la muestra fue de 44 ejecutivos de 6 empresas, 5 ellas concluyen que la gp, ha traído grandes logros en la entidades, ya que principalmente se ha logrado con este modelo de gestión el uso de pertinente de los recursos de las empresas, contrarrestando en todo momento el despilfarro, asimismo, propone implementar este tipo de gestión bajo una vista transversal de la mejora continua.

Casierra (2018), realiza un estudio en la cual plantea la como validar el trabajo del personal y si esto responde a la calidad necesaria que se requiere en la atención en un centro hospitalario. El objetivo principal de la tesis de postgrado de, de la Universidad de Guayaquil, fue determinar el nivel de desempeño y la conexión con la calidad del servicio y se pudo destacar que si tienen relación significativa, como lo demuestra la significación bilateral, además en las respectivas dimensiones pues la correlación demuestra 0,766, el cual indica un mayor rendimiento de los colaboradores y una prestación satisfactoria del servicio. Como parte de la metodología, empleó la descriptiva, no experimental, correlacional y sostuvo a 86 personas como parte del estudio.

A medida que se desarrollan las prácticas de los colaboradores, también sirve como herramienta para aumentar la eficacia de los sectores pertinentes.

Albán, (2014) y Flores (2018) resaltan la prioridad e importancia de averiguar cómo funcionan las entidades de educación superior, de analizar las demandas de los estudiantes y de diseñar, llevar a cabo, supervisar y medir los resultados de los procesos para mejorarlos continuamente. Muestran una visión de la gestión de procesos que está conectada con la aplicación de herramientas y estrategias que ayudan a las universidades a organizarse y producir mejores resultados.

Estela (2022) en Lima realizó un proyecto de investigación. Método: El estudio utilizó métodos cualitativos, diseño etnográfico, métodos inductivos, niveles de descubrimiento y modelos naturales. Se fundamenta en una visión común y sistemática del trabajo de las instituciones, ordenamiento de las funciones organizacionales, reconocimiento del aporte de cada unidad al servicio de los estudiantes, descentralización de la información y toma de decisiones, diseño de programas educativos, organizaciones y grupos de trabajo con fuerte liderazgo; Los métodos de investigación incluyen el nivel exploratorio, el enfoque inductivo, el diseño etnográfico y el modelo natural.

Ramírez (2022) en Tarapoto buscó mostrar cómo se relacionaban “la GP y el rendimiento laboral en la UGEL San Martín en la pandemia 2021”. La metodología fue hipotético-deductiva, transversal, no experimental, se optó por el enfoque probabilístico y se utilizó de encuesta para analizar la variable, el trabajo tuvo fue descriptivo-correlacional aplicado. Como resultado, existe una fuerte correlación de la productividad del personal y la gestión por procesos lo que resultó que el 73% del rendimiento de los empleados está influido por las actividades realizadas.

Para poder precisar las bondades de la gestión por procesos y sus indicadores en el Hospital Las Mercedes, 2019, Díaz y Estévez (2019) desarrollaron una indagación a nivel local. La muestra estuvo constituida por 91 empleados del hospital, y se empleó la encuesta como instrumento para el enfoque transversal que se aportó. Los hallazgos revelaron que la GP solo es aprobada en un nivel de 21% por los empleados locales, quienes consideran que el problema primordial es la escasez de insumos y recurso humano, lo cual debe ser atendido para avanzar en la gestión del área ambulatoria de consulta externa.

En un centro hospitalario de Lambayeque, Gomero (2022) realizó un estudio para sugerir una GP que apoye la mejora en calidad en la atención al paciente. La metodología empleada fue descriptiva, cuantitativa proactiva, no experimental, el

grupo muestral conformado por 44 personas, la encuesta fue la técnica empleada para los hallazgos del estudio indicaron que existe un nivel regular en la gestión por procesos.

La GP está en fase de implementación en el sector educativo y esto significa un cambio en el modelo operativo que ha funcionado, el involucramiento de diversos actores en el campo y una transición de una gestión autoritaria a una gestión transformacional Guillen (2019) explorar la aplicación de la gestión por procesos en las iiee a través de un artículo que tiene referencia los procesos en la gestión con miras en la calidad que se busca lograr en la educación peruana.

En Lima, Cadillo (2018) creó un estudio con el objetivo de sugerir una estrategia de gestión administrativa para la una instancia de médicos que a tienden a domicilio. “Estudiar, como la gestión por procesos, impactó en la estructura organizacional de la Escuela Superior de Educación de la Región Cajamarca en el 2020”, Se basa en una visión común y sistemática del funcionamiento de la institución, el ordenamiento de las funciones organizacionales, el reconocimiento de la contribución de cada unidad en el servicio que se brinda a los estudiantes en función de la institución, la secuencia de actividades de la institución, el reconocimiento de la contribución de estamento en el servicios que los estudiantes reciben, la jerarquía de información y toma de decisiones, y el método de trabajo.

En su estudio “Administración Educativa y Calidad de los Servicios Educativos en el Establecimiento Educativo N° 20389 de San Graciano en Huaral”, Contraste (2019) para optar por estudiar una maestría en Lima, Perú Examinó la relación entre la administración educativa y el calibre de los servicios que brinda el Establecimiento Educativo. “Administración Educativa y Calidad de los Servicios Educativos.

Su objetivo fue determinar, entre otros, una relación estadísticamente demostrada la relación que puede existir entre la gestión educativa y la calidad de la enseñanza en las iiee, que se brinda en la IE N° 20389 San Graciano de Aucallama de la provincia de Huaral primer semestre del 2019.

A través de los resultados mostrados por los estudiantes, se puede entender que los resultados muestran que la gestión que se realiza en las escuelas de formación profesional ha alcanzado un muy buen nivel y tiene una buena relación con la calidad de los servicios educativos.

Gomero (2019) Cursando su Doctorado en una Universidad, Lima, Perú. De acuerdo a los resultados obtenidos del Docente Público Tacna iiee 2018, los docentes y directivos encontraron que existe una influencia entre gestor de liderazgo de la institución y la calidad educativa, al realizar el trabajo se propusieron un objetivo común: precisar la impresión o el nivel de impacto, de la gestión institucional en la calidad.

Una herramienta denominada gestión de procesos (GP) permite crear actividades, analizar las características de calidad más importantes y ejecutar las mejoras necesarias. Adicionalmente, contiene técnicas de sistematización de las actividades mencionadas, así como de seguimiento: medición y análisis periódico, de los indicadores clave que permiten conocer la evolución de los procesos específicos. (Gutiérrez, 2014) un proceso bien organizado trabajado en base a procesos definidos y secuenciados generaran un adecuado trabajo en las actividades de trabajo y en las distintas unidades organizativas con el fin de satisfacer aquello que los ciudadanos esperan, así como los objetivos de la entidad.

Este tipo de GP consiste en un conjunto de operaciones que al ejecutar los cambios necesarios y estudiar las características de calidad más pertinentes. También contiene técnicas para organizar estas operaciones y realizar un seguimiento (medir y evaluar de forma rutinaria) de los indicadores clave que nos permiten saber cómo van determinados procesos. (Ruiz et al. 2006).

- Gestión por procesos

Medina et al. (2012) al identificar los procesos de la empresa, su categorización (como procesos estratégicos, operativos y de apoyo) el desarrollo del mapa de procesos son acciones que, cuando se realizan conjuntamente con la planificación estratégica, agilizan el recorrido y redundan en la eficiencia.

Varios investigadores entre ellos Bonilla, Suzanne Pepper 2011; Carrasco 2012; continuaron con el proceso de Gestión, luego de la lectura de la bibliografía, destacan la siguiente información básica: Estrategias: Son procesos diseñados para definir y controlar objetivos que son controlados directamente por la alta dirección.

Procesos operativos (esenciales o críticos) destinados a realizar acciones para

desarrollar determinadas políticas y estrategias de atención al cliente de la empresa; Soporte: Procesos que no están directamente relacionados con las actividades de formulación de políticas, pero cuya operación afecta directamente el nivel de los procesos operativos.

Resulta difícil interpretar una única definición del término gestión porque ha sido objeto de varias definiciones y cada persona le da su propia interpretación. En la norma *ISO 9000:2005* se hace referencia a la gestión como las acciones que se deben realizar para direccionar una organización por un camino idóneo. La gestión por procesos implica la interrelación de todos los procesos de manera integrada para el desarrollo de una empresa, no solo los relacionados con los departamentos de producción o ventas, y se practica desde hace mucho tiempo. Para evitar la tentación de simplemente etiquetar un programa o departamento existente como un proceso, es importante recordar que la orientación a procesos significa integrar la gestión de procesos en la estrategia de la empresa. La verdadera orientación a procesos requiere la identificación y el control sistemáticos de todos los procesos organizacionales desarrollados, especialmente sus interacciones. La Resolución de Secretaría de Gestión Pública de la PCM/SGP indica que, viene hacer el empleo de procedimientos de manera sistemática para el logro de metas y objetivos de manera cíclica a fin de optimizar el servicio que recibirá el usuario.

- Mejora continua

Según R. Jacob (2020) la mejora continua es un concepto de gestión que considera la tarea de mejorar los resultados, se considera al proceso interminable en el que se alcanzan pequeños triunfos. Mediante el uso de comentarios e ideas ofrecidos por un equipo de trabajo, esta filosofía persigue la mejora constante. Del mismo modo, este método busca comprobar si una persona es un líder empoderado en su organización, se asegura de que todo su personal participa en los distintos pasos del proceso. La gestión de la calidad total, en opinión de Edward Deming, exige un procedimiento conocido como Mejora Continua, en el que se busca constantemente la perfección en lugar de alcanzarla.

Según Aranda et al. (2018), “El estándar de tareas que una persona en un puesto de trabajo donde pone sus talentos profesionales por encima de las

habilidades personales para alcanzar las metas planteadas por la empresa e inmediatamente indicando que en los resultados esta lo más importante”. Según James Harrington La mejora es el proceso de introducir cambios en algo para aumentar su eficacia, eficiencia y adaptabilidad; En medida de la necesidad de la implementación del proceso y de las metas concretas del empresario, deben determinarse los cambios específicos que deben introducirse y los métodos utilizados para conseguirlo, Yonque et al. (2002) indica que según; Imai Masaaki explica, la mejora continua utilizando la palabra japonesa kaizen. “La palabra implica una mejora relativamente cómoda y de aplicación universal”. El avance progresivo de la metodología garantiza los beneficios a largo plazo de esta estrategia

El ciclo de Deming se conforma de cuatro conceptos Planear, ejecutar o hacer, verificar y actuar que debe establecer la organización en cada uno de sus procesos comenzando por el más significativo y de ahí en adelante. Este ciclo es un instrumento que se enfoca en la solución de problemas y mejoramiento continuo, por medio de un diagnóstico, se identifican las falla para mejorar comparando los planes con los resultados, luego se analiza el resultado no deseado se replantea un nuevo diseño de medidas que anulen el problema y no vuelva a repetirse y conseguir un resultado aceptable. (Deming, 1992)

La mejora continua de los procesos es la finalidad que toda organización desea establecer a través de una constante supervisión, monitoreo de los procesos implementados, hasta constituir una disciplina cíclica de lograr resultados requeridos dentro de los estándares de la entidad.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio de investigación es considerada dentro del grupo como básica y descriptiva; porque responde a problemas, a describir, predecir y explicar la realidad, a fin de organizar teorías que apoyen a la resolución de problemas, proponiendo teorías científicas. Es descriptivo porque se tomó situaciones o hechos reales que tienen que ver con el campo educativo y se pudo definir la problemática. Según Carrasco, (2009), este estudio utilizó una investigación sustantiva, su objetivo es dar respuestas a inquietudes que se presentan en la realidad y el conocimiento con la intención de ayudar a estructurar hipótesis científicas. Se orienta a problemas fácticos. La realidad social y natural es el ámbito donde se crea el estudio en profundidad. Por otro lado, debido a que se evaluarán valores numéricos para responder a los objetivos, el estudio se desarrollará utilizando una técnica cuantitativa. La metodología principal será el Método Científico, el método científico es considerado actualmente, según Bernal, (2010), como un conjunto de preceptos, directrices y normas institucionalizadas por la llamada comunidad científica reconocida para la investigación y resolución de problemas que son razón de iniciar un estudio o información. El método que se emplea es el científico es una serie de métodos que, utilizando las herramientas o técnicas requeridas, evalúa y resuelve un tema o conjunto de preguntas de investigación en un sentido más general. También utilizaremos el enfoque descriptivo. Bernal, (2010) escribe que se perfilan “Las características o rasgos de la situación o fenómeno en estudio deben caracterizar a aquellas personas, situaciones o cosas que son más características, características y especiales, aunque sean reconocibles a los ojos de los demás. Además, se aplicó el enfoque deductivo, con la cual se busca contrastar las hipótesis.

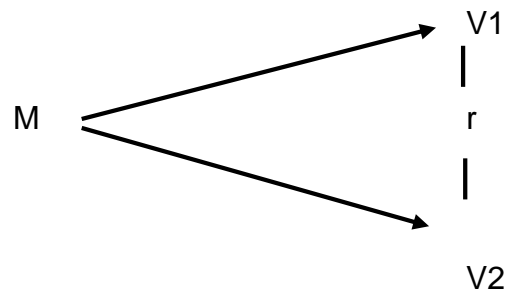
Diseños de investigación

Los diseños correlacionales transversales no experimentales son apropiados para el presente estudio basado en Carrasco, (2009). Las variables se desarrollan en un nivel correlacional , con el propósito de saber y/o precisar con la relación entre las variables de estudio. Las variables no son manipulables, no hay un grupo control.

Este tipo de diseño permite al investigador estudiar las variables, en relación con hechos reales.

Según este autor, el estudio se caracteriza como transversal porque tiene como referencia los datos de los encuestados en un estado real en tiempo presente, como no experimental porque no se alteró ninguna variable.

Esquema que muestra este diseño, de investigación:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Observación de la variable 1: Gestión por procesos

V2 = Observación de la variable 2: mejora continua.

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

- **Definición conceptual:**

Este tipo de GP consiste en un conjunto de operaciones que al ejecutar los cambios necesarios y estudiar las características de calidad más pertinentes. También contiene técnicas para organizar estas operaciones y realizar un seguimiento (medir y evaluar de forma rutinaria) de los indicadores clave que nos permiten saber cómo van determinados procesos. (Ruiz et al. 2006).

Los procedimientos desarrollados por Amozarrain, (1999) se consideran actualmente “la base operativa de la mayoría de las organizaciones y evolucionan constantemente para servir de base estructural a un número

cada vez mayor de empresas.

(2012, Medina et al.) La priorización e identificación de los procesos de una entidad, su categorización (como procesos estratégicos, operativos y de apoyo) y la elaboración del mapa de procesos son acciones que, cuando se realizan conjuntamente con la planificación estratégica, agilizan el camino y redundan en la eficiencia. Al permitir la verificación de la completa correspondencia entre los objetivos a alcanzar y los procesos responsables de llevarlos a cabo, el mapa de procesos se transforma en un potente instrumento de validación del proceso de planificación.

- **Definición operacional:**

La variable Gestión por procesos, se midió con el instrumento de tipo Likert, considerando sus variables e indicadores pertinentes, consta de 3 dimensiones: (procesos estratégicos, operativos y de soporte), se medirá con una escala de 23 ítems, las cuales se medirán en 5 categorías, en la escala de Likert.

Las dimensiones que se han considerado son:

- Dimensión procesos estratégicos.
- Dimensión procesos operativos.
- Dimensión procesos de soporte.

Variable 2. Mejora continua

- **Definición conceptual:** Según R. Janiesch (2020) la mejora continua es un concepto de gestión que considera la tarea de mejorar los resultados, se considera al proceso interminable en el que se alcanzan pequeños triunfos. Mediante el uso de comentarios e ideas ofrecidos por un equipo de trabajo, esta filosofía persigue la mejora constante. Del mismo modo, este método busca comprobar si una persona es un líder empoderado en su organización, se asegura de que todo su personal participa en los distintos pasos del proceso.

• **Definición operacional:**

La variable mejora continua, consta de 4 dimensiones:

- Dimensión Planificar.
- Dimensión Hacer.
- Dimensión Verificar
- Dimensión Actuar

Se medirá con una escala de 14 ítems, las cuales se medirán en 5 categorías, en la escala de Likert conformadas de la misma manera en la variable de procesos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según Carrasco (2009), la población es la suma total (unidades analíticas) que forman parte del objeto de investigación (p 236) para este año 2023, los 60 docentes de iiee será la población.

- Criterios de inclusión: Docentes que corresponda al ámbito territorial definido.
- Criterios de exclusión: Docentes que correspondan no al ámbito territorial definido.

Muestra

Carrasco (2009) afirma es la que es seleccionada por el investigador, bajo su propio criterio, sin emplear regla alguna, al referirse a la técnica de muestras intencionales, la cual es un componente del muestreo no verbalístico. Según Hernández et al. (2018), Una muestra es un pequeño grupo de los elementos extraídos del grupo mayor de la población que representa en una investigación como parte del resultado o como unidad de análisis, esto debido a que se responden a ciertas características, la muestra puede ser utilizada para representar las variables gestión por procesos y mejora continua, las cuales son utilizadas para determinar a

los docentes de las IIEE de Lima Metropolitana en el 2023. Esto significa que se empleará un muestreo no probabilístico.

Muestreo

Según Hernández et al. (2010) “La selección por conveniencia está condicionada y determinada, por la disponibilidad de sujetos de estudio, lo que le permite al investigador realizar un trabajo muy riguroso”

Por ser un método que es más adecuado para el investigador, las muestras para el presente trabajo estarán conformadas por 60 docentes del iiee de LM, 2023, debido a que reúnen las características necesarias para el análisis de las variables.

Unidad de análisis: Personal docente que trabaja en las iiee de Lima Metropolitana, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al respecto, Carrasco (2009) afirma que “las encuestas son realizadas por investigadores que hacen preguntas y quienes participan en la encuesta envían las respuestas” En esta investigación hay un total de 38 ítems (preguntas) establecidos con respuestas bajo la escala Likert. La información que realmente necesita el investigador son las ideas, actitudes, intereses, motivos, metas, deseos o comportamientos personales de los encuestados. Se creó un instrumento con 23 ítems para la primera variable de gestión de procesos, y un instrumento con 14 ítems para la segunda, estos ítems están relacionados con los objetivos e hipótesis.

Ficha técnica de la variable: Gestión por procesos

Nombre	:	Cuestionario de gestión por procesos
Autor	:	De La Cruz Sulca Luz Victoria.
Administración	:	Individual
Duración	:	30 a 50 minutos

Significación	:	Percepción del docente sobre la gestión por procesos en las iiee públicas.
Edad	:	30 años a más
Nivel	:	Superior
Estructura	:	Conformada por 3 aspectos.

Ficha técnica de la variable: mejora continua

Nombre	:	Cuestionario de mejora continúa
Autor	:	De La Cruz Sulca Luz Victoria
Administración	:	Individual
Duración	:	30 a 50 minutos
Significación	:	Percepción del docente sobre la mejora continua en las iiee públicas.
Edad	:	30 años a más
Nivel	:	Superior
Estructura	:	Conformada por 4 aspectos.

Análisis de confiabilidad

Para que una herramienta sea confiable, debe ser mayor o igual a 0,70 según el alfa de Cronbach.

Cuando estos dispositivos se muestrean adecuadamente, tienen tasas de respuesta que garantizan su confiabilidad.

La fórmula del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach:

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

Dónde:

α : coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

K: número de preguntas.

S_i^2 : varianza de cada pregunta.

S_t^2 : varianza total.

3.5. Procedimientos

- a. El estudio se realizó con la aprobación de REI, coordinador de iiee. de Metropolitana de Lima y la herramienta es aplicable a docentes.
- b. Las herramientas de evaluación se formalizaron en el cuestionario, para recopilar la información necesaria para realizar el estudio, se economizaron, se analizaron para confirmar la relación causal de los factores, se estudian los factores, se utiliza el desarrollo del cuestionario promedio de 50 minutos/persona; y los procedimientos estadísticos se realizaron con el programa informático SPSS.V25.
- c. La encuesta es la fuente de captación de información para la variable “Gestión de procesos” aplicada a los docentes de las escuelas, medir y estudiar el desempeño de cada aspecto de la variable en estudio. Esta herramienta incluye 23 puntos – y con 5 respuestas posibles.
- d. La encuesta es una fuente de información sobre la mejora continua para los profesores de las escuelas, a fin de dar a conocer el desempeño de cada dimensión de la variable en estudio. La herramienta está estructurada de la siguiente manera: Consta de 14 tareas plurales con 5 respuestas.
- e. Se procedió a realizar el procesamiento estadístico, siguiendo los pasos de la investigación científica, corroborada con los datos recopilados y procesados.

3.6. Método de análisis de datos

Valderrama (2010) afirma que se trata de probar resultados en una muestra pequeña, por ejemplo, para establecer plausibilidad o para probar hipótesis. En este caso, se realizó la confianza sobre una muestra mínima de 15

docentes, y también se clasificó la información para clasificar los datos con base en la distribución de frecuencias de las variables. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), “los datos luego del recojo de datos, deben ser encriptados, los ítems o cuestionarios deben ser codificados con códigos, de lo contrario no serán analizados, solo se contarán las Respuestas cuantitativas en cada categoría.

Esto significa que en la primera etapa se ha realizado la codificación adecuada y la comparación de datos (Excel). De esta manera, la información recopilada se analiza sistemáticamente.

En la segunda parte se ha empleado la estadística tipo descriptiva, pues hemos descritos la frecuencia de cada variable y su respectiva dimensión, todo esta acción antes del análisis respectivo y la interpretación de los datos procesados.

Posteriormente aplicamos la prueba de normalidad y así determinar el tipo de estadístico a emplear para la contratación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

El estudio tendrá en consideración elemental no causar perjuicio a ningún participante de la encuesta, se mantendrá la confidencialidad, esto se hará a partir de la entrega de un consentimiento informado donde se tratara con igualdad a todos los encuestados, cumplirá con los códigos de ética de la universidad, se pondrá énfasis en los temas referentes al estudio que se viene realizando, este además de ser autentico validado por el sistema de revisión por juicio de expertos y también se pedirá permiso para realizar la investigación con el fin de llevarla a cabo.

Respeto por las personas: Se consideró la libertad de querer participar en el estudio, con respeto se le invito resolver la encuesta, indicando que todo está bajo la confidencialidad y privacidad de su aporte.

Beneficencia: Durante el estudio se garantizó la protección del participante, además con su aporte nos apoyara a aportar a la construcción del conocimiento.

No Maleficencia: Con el estudio se pretende siempre hacer el bien, sin perjudicar a ningún participante, por el contrario será un aporte bueno para la construcción de teorías científicas y prácticas.

Autonomía: Cada participante que desarrollo la encuesta, lo hizo de manera voluntaria y con libertad.

IV. Resultados

Análisis descriptivo

El análisis de frecuencia de los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario a docentes de las iiee, se tabula se presenta como un gráfico y luego se interpreta como se muestra en las siguientes figuras.

Tabla 1

Frecuencias de la variable gestión por procesos

Gestión por procesos / Variable 1

Categoría	f(i)	h(i)
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
De acuerdo	31	53%
Totalmente de acuerdo	27	45%
Total	60	100%
Media aritmética	12	

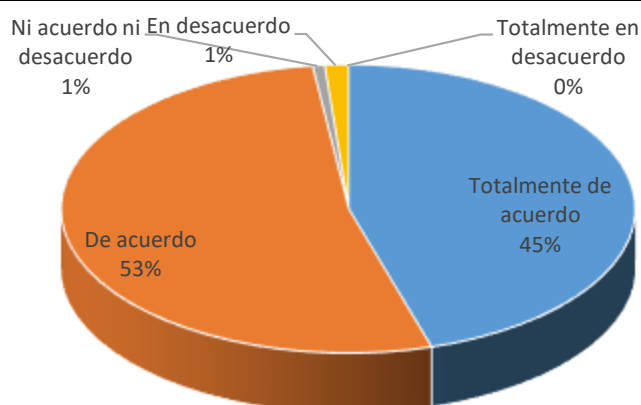


Figura 1. *Frecuencia porcentual variable gestión por procesos*

Interpretación:

El instrumento que fue objeto de estudio se aplicó a los docentes de las iiee de LM, el cual los resultados muestran que la gestión por procesos, tiene un alto porcentaje de aceptación esto demuestra en los datos cuando precisan, que el 53% de los docentes respondió, estoy de acuerdo, representando la mayoría el 45% que respondió estoy totalmente de acuerdo, esta variable es altamente aceptado por los encuestados.

Tabla 2

Mejora Continua / Variable 2

Categoría	f(i)	h(i)
Totalmente en desacuerdo	0	1%
En desacuerdo	1	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
De acuerdo	30	49%
Totalmente de acuerdo	28	48%
Total	60	100%
Media aritmética	12	

Variable mejora continua

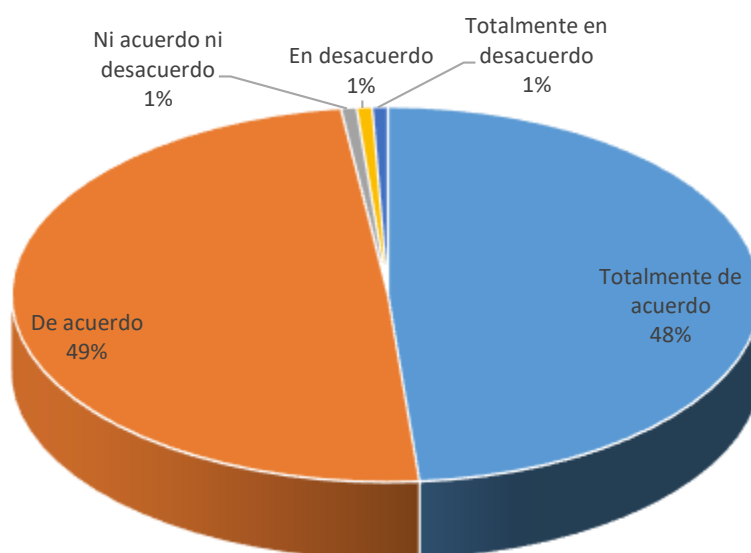


Figura 2, *Frecuencia porcentual variable mejora continua*

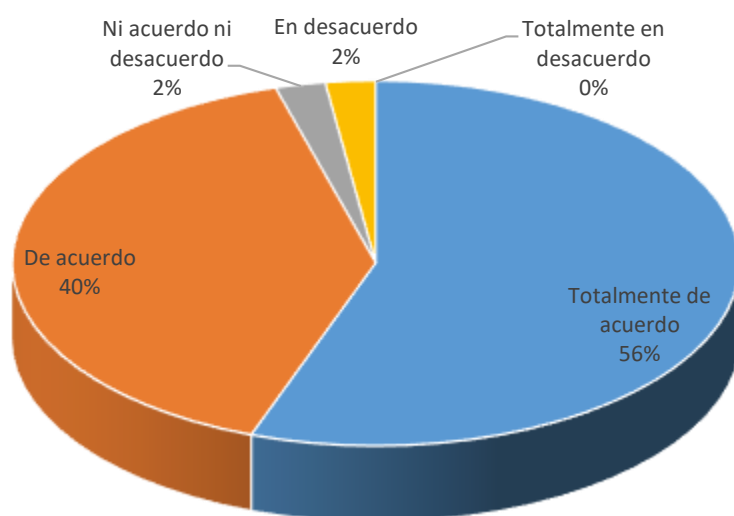
Interpretación:

En la figura 2 se precisa con los datos que se muestran que la variable mejora continua que consta de 4 dimensiones tiene una aceptación buena por los encuestados ya que se observa que el 49% de docentes respondió de acuerdo que es la mayoría nuevamente el 48% de docentes respondió muy de acuerdo.

Tabla 3

Dimensión procesos estratégicos

Categoría	f(i)	h(i)
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
De acuerdo	24	40%
Totalmente de acuerdo	34	56%
Total	60	100%
Media aritmética	12	



Interpretación:

La figura 3 se muestra un gran porcentaje de los encuestados con el 56% de los docentes respondió, muy de acuerdo con su respuesta constituyendo la mayoría similar al 40% que respondió, estoy de acuerdo. Por lo que dimensión procesos estratégico de la variable gestión por procesos tiene una aceptación favorable

Tabla 4

Dimensión procesos operativos

Categoría	f(i)	h(i)
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	33	55%
Totalmente de acuerdo	27	45%
Total	60	100%
Media aritmética	12	

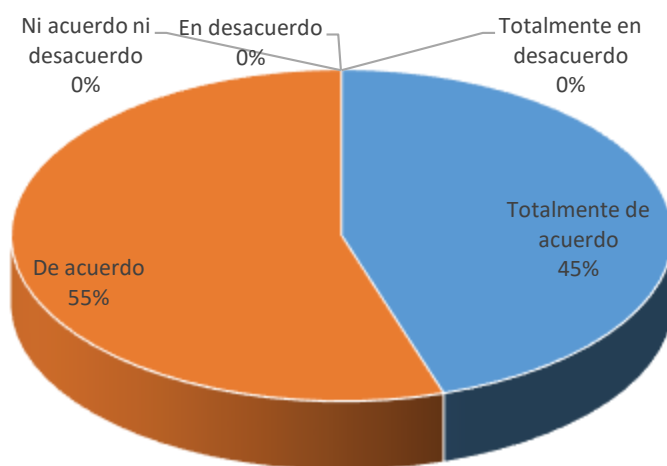


Figura 4. Frecuencia porcentual de la dimensión procesos operativos

Interpretación:

En la figura 4 evidencia el resultado del procesamiento de datos estadísticos referente a los procesos operativos, el 55% de los docentes respondió, estoy totalmente de acuerdo, por lo que el aspecto de esta dimensión es aceptada por los involucrados en el estudio.

Tabla 5

Dimensión procesos de soporte

Categoría	f(i)	h(i)
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	31	51%
Totalmente de acuerdo	28	47%
Total	60	100%
Media aritmética	12	

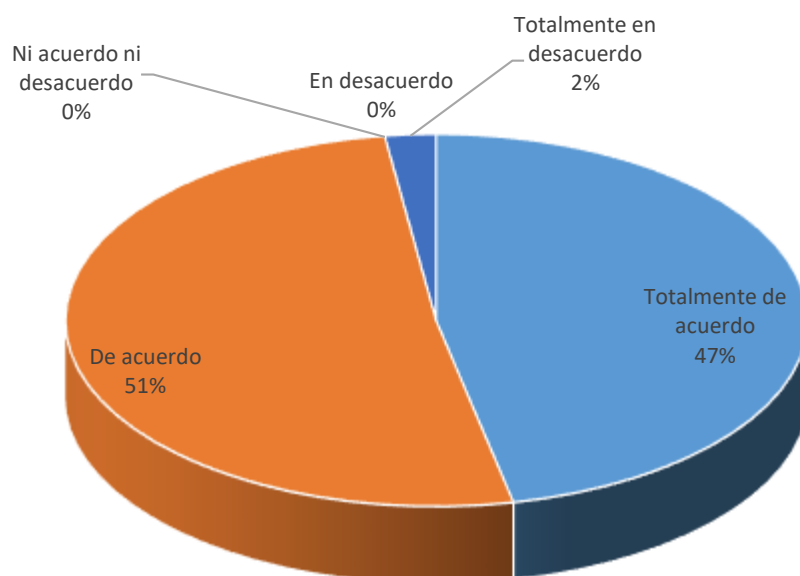


Figura 5. Frecuencia porcentual de la dimensión procesos de soporte

Interpretación:

En la figura 5 se aprecia que el 51% de los docentes respondió, estoy de acuerdo, su respuesta fue la mayoría el 47 % muy de acuerdo, estos datos que corresponden a la dimensión de soporte es bien aceptado y se comprende como algo que se debe a considerar en la gestión.

Prueba de normalidad

Una vez obtenidos los datos y con la necesidad de hacer la prueba de hipótesis, empleamos la prueba de normalidad de Kolmogorov smirnovwilk y siendo la muestra es mayor a cincuenta, empleando SPSS.

Tabla 6

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov smirnovwilk		
	estsco	gl	Sig
Gestión por procesos	0,914	60	0,020
Mejora continua	0,966	60	0,020

Al analizar, estos datos se proceden a determinar el estadístico a emplear, para proceder al análisis de correlación de las hipótesis.

Po tanto, se concluye que la existencia es una razón para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis denominada alterna.

Según la inferencia de la distribución normal.

Al tener 60 encuestados y con resultado de 0.914 con un valor de sig es 0.20

La prueba de hipótesis adecuada requiere el uso del estadístico no paramétrico Rho Spearman porque tiene una variable de categoría ordinal.

Análisis inferencial

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General Ha: Existe una correlación directa y significativa entre la gestión por procesos y la mejora continua de las instituciones educativas de metropolitana de Lima.

Hipótesis nula H0: No existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la mejora continua de las instituciones educativas del área metropolitana de Lima.

Pruebas generales de hipótesis:

Suposición estadística:

El valor del coeficiente de correlación r de Spearman indica una relación lineal entre las variables.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{N^3 - N}$$

Dónde:

D_i : Diferencia entre el i-ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$

$R(X_i)$: es el rango del i-ésimo dato X

$R(Y_i)$: es el rango del i-ésimo dato Y

N: es el número de parejas de rangos

Para ello se utiliza la prueba de hipótesis para el parámetro ρ (Rho).

Al realizar la prueba de Hipótesis tendremos que considerar que la hipótesis nula establece que no hay relación alguna, mientras que la hipótesis alterna explica que si hay relación, esto se considera cuando el resultado del procesamiento es el coeficiente de correlación será una cifra diferente a 0.

Tabla 7

Correlación de variables gestión por procesos – mejora continua

			Gestión por procesos	Mejora continua
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Los resultados nos muestran que se debe rechazar la hipótesis nula y debemos de aceptar la hipótesis alterna.

Comentario

La figura 6 muestra que la dispersión de puntos para ambas variables es uniforme y positiva, por lo que las dos variables, la gestión por procesos y mejora continua en las iiee de LM; están correlacionadas.

Considere cuidadosamente sus dimensiones e indicadores (proyectos), correlaciónelos (variable de gestión de procesos, dimensión de procesos estratégicos y variable de mejora continua).

Prueba de Hipótesis General

H1: Existe relación directa y significativa entre los procesos estratégicos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana.

H0: Existe relación directa y significativa entre los procesos estratégicos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana.

Tabla 8

Correlaciones procesos estratégicos – mejora continua

			Procesos estratégicos	Mejora continua
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Interpretación:

La Tabla 8 muestra una buena correlación, dando un coeficiente de Spearman igual a 0,753. En consecuencia rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio, esto nos demuestra que los procesos estratégicos y la mejora continua si presentan una relacion buena.

Prueba de la hipótesis específica H2:

H2: Existe relación directa y significativa entre los procesos operativos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana.

H0: Existe relación directa y significativa entre los procesos operativos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana.

Tabla 9

Correlación procesos operativos – mejora continua

			Procesos operativos	Mejora continua
Rho de Spearman	Procesos operativos	Coeficiente de correlación	1,000	,78**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	,78**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Interpretación:

La Tabla 9 muestra una buena correlación, dando un coeficiente de Spearman igual a 0,78. En consecuencia rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio, esto nos demuestra que los procesos operativos y la mejora continua si presentan una relación buena.

Prueba de la hipótesis específica H3:

H3: Existe relación directa y significativa entre los procesos de soporte y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana.

H0: NO Existe relación directa y significativa entre los procesos de soporte y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana.

Tabla 10

Correlación procesos de soporte – mejora continua

			Procesos de soporte	Mejora continua
Rho de Spearman	Procesos de soporte	Coeficiente de correlación	1,000	,66**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	,66**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Interpretación:

La Tabla 10 muestra una buena correlación, dando un coeficiente de Spearman igual a 0,660. En consecuencia rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio, esto nos demuestra que los procesos de soporte y la mejora continua si presentan una relación buena.

V. Discusión

Mediante un tratamiento estadístico descriptivo e inferencial se puede demostrar que existe una relación significativa y directa entre la gestión por procesos y la mejora continua en instituciones educativas de diferentes tamaños y contextos de la zona metropolitana de Lima.

Estos resultados se lograron con el aporte de la comunidad educativa, centrándose en las poblaciones y su identificación, quienes formaron parte de la población.

Este estudio muestra que existe una correlación entre las variables de análisis de datos realizados con el estadístico SPSS y los resultados obtenidos, lo que refleja la existencia de una correlación directa entre ambas variables, que al analizar este resultado, evidencia que es necesario dirigir la implementación de la gestión por procesos en las diversas instituciones educativas, debido a que eso significaría un proceso de mejoramiento en los objetivos que se propone en las escuelas en los proyectos educativos institucionales los cuales son planteados con la finalidad de atender las necesidades de cada ie. e ir superando las dificultades que se presentan para lograr aprendizajes de calidad, para esto debemos tener en cuenta que la razón de las instituciones es que los estudiantes cumplan con el perfil de egreso que propone el Ministerio de Educación y el gobierno central como parte de las políticas educativas y así aportar con el cierre de las brechas en el campo educativo, de manera global.

Para realizar el análisis se ha utilizado el estadístico no paramétrico Rho de Spearman y la prueba de hipótesis general, se puede observar una buena correlación en la Tabla , que arroja un coeficiente de Spearman igual a 0.759, que es un buen resultado para rechazar la hipótesis nula en cualquier nivel. Esta información se ha podido contrastar lo estudiado por Campaña (2022), quien describe y concluye que los efectos que se tendría con la implementación de la gestión por procesos en las instituciones de educación superior en el ámbito de la investigación científica, como herramienta administrativa, mejoraría enormemente los resultados, de igual manera Torres (2019) en un estudio en 6 empresas dedicadas al rubro manufactura y servicio, en la cual se busca que el

cliente reciba atención de calidad, se han comprobado que la implementación de este tipo de gestión ha contribuido a que los recursos de las entidades sean aprovechadas de manera eficiente, logrando la calidad permanente, reflejado en el servicio que se brinda.

Dado que la variable es de tipo ordinal, se probó con los resultados encontrados por Cadillo (2020), quien concluyó que el diseño es importante para implementar un sistema de herramientas digitales para mejorar los procesos adaptados a las actividades asistenciales que ofrece el centro hospitalario.

Se identificó la modelación de la gestión de procesos para lograr este objetivo, enfocándose en la modernidad, la eficiencia y la utilidad, y dado que la implementación del proceso ahora tiene calidad, desempeño y correlación con la calidad del servicio, pudiendo resaltar una correlación significativa con una correlación de 0,766.

De igual forma, Ramírez (2022) también demostró que existe una fuerte relación entre la GP y el trabajo con respecto a su rendimiento, de los empleados, demostró que el 73% del desempeño se ve afectado por las acciones realizadas; a partir de esto podemos definir que en cualquier institución educativa que implemente el proceso, la gestión puede mejorar la productividad en todo lo que toca al campo de la educación.

Para acotar las hipótesis, se realizaron análisis de valor p o sig. Asintótica (bilateral) = 0,000, que es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta H_a como hipótesis principal.

En la prueba de hipótesis específica H_1 se puede probar si existe una correlación positiva y directa entre el proceso estratégico y la mejora continua, como se muestra en la Tabla 2., la buena correlación hace que el coeficiente de Spearman sea igual a 0.753 , en sí mismo se realiza en contra de las hipótesis. Asintótica (dos colas) = 0,000, que es menor que 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Confirmado por la investigación realizada por Casierra (2018), que comprobó el trabajo del personal y lo bien que se aseguró la calidad de atención en el hospital, teniendo en cuenta la implementación del proceso en ese momento, llegó

a identificar el desempeño y correlación con la calidad del servicio y se pudo destacar la existencia de una correlación significativa, la correlación es de 0.766.

Al encontrar la correlación de la hipótesis 1, referente a los procesos estratégicos, podemos enfatizar que hay una necesidad de incorporar en estos procesos el personal idóneo, capaz de buscar la solución a las posibles situaciones problemáticas que se puedan presentar, aquí se tiene que observar específicamente los referente a las altas direcciones, donde las decisiones son cruciales y esenciales para el encaminamiento de la institución y/o entidad. Es muy importante la referencia alta de la correlación, pues se ha podido probar que es determinante un buen desarrollo de los procesos estratégicos, sería el inicio hacia los resultados de calidad.

Para la prueba específica de la hipótesis H2, se puede observar una buena correlación en la Tabla 3 resultando un coeficiente de Spearman igual a 0,78. Las contracciones aceptadas se sometieron a análisis de valor p o sig. Asintóticamente (bilateral) = 0,000, que es menor que 0,05, por lo que acepta la hipótesis alternativa H2, rechazando así la hipótesis nula H0.

Encontrando que existe una relación muy positiva entre los procesos operativos y la mejora continua, luego de la revisión podemos verificar el artículo científico mencionado por Pérez y Martín (2021), en el cual describen la gestión de procesos a través de redes, ya que esta colaboración brinda suficiente transversalidad servicios sectoriales propuso en el artículo anterior establecer un modelo de gestión de procesos para la planificación, comunicación, gestión y coordinación de tareas relacionadas para garantizar la eficiencia del desarrollo de los departamentos relacionados. Esta hipótesis tiene en su contenido la dimensión procesos operativos, de allí podemos corroborar que al tener un alto índice de correlación, es vital para toda entidad implementar las acciones que corresponde a este tipo de procesos, pues algo que se requiere necesariamente en el monitoreo constante, para la toma de decisiones de manera oportuna; esta parte tiene que ver con la atención a la parte operativa de entidad, donde tiene la referencia del cómo se prepara y detalla la operatividad de las instituciones educativas.

Se puede observar una correlación moderada en la Tabla 4 al contrastar la hipótesis específica H3, la cual arroja un coeficiente de Spearman igual a 0,66. Para reducir las suposiciones, se realizaron valores de p o análisis sig.

Asintótica (dos colas) = 0,000, que es menor que 0,05, por lo que acepta la hipótesis alternativa H3 y por tanto rechaza la hipótesis nula H0.

En base a ello, explicamos que los procesos de apoyo - soporte y mejora continua de los procesos combinado con la gestión, utilizando estrategias de procesos para el desarrollo de sus actividades, confirma que tenemos Cea (2017), que ha realizado un estudio con el objetivo de proponer un plan escenario Hospital.

El Modelo de Gestión de Procesos del Centro, que tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios, encontró que las brechas por no prestar suficiente atención a los necesitados podrían reducirse entre un 36% y un 16%.

Por estas razones, podemos estar seguros de que se han confirmado los supuestos generales y específicos entre la relación entre la gestión del proceso y el alto grado de mejora positiva y directa.

Instituciones, esto significa que la mejora continua es el elemento básico que debe considerarse para analizar los resultados de la etapa y el medio ambiente, lo que significa que el desarrollo del proceso educativo inevitablemente será global, moderno y modernizado en el país.

Es necesario que el sistema educativo esté en campo, brindando la capacidad de los estudiantes de conocimiento y les permitió cumplir con las habilidades que enfrentan activamente las habilidades al enfrentar desafíos en sus vidas.

En vista de la mejora continua de los resultados en el campo de la educación, esto significa que la evaluación periódica de todas las actividades similares a todas las actividades desarrolladas en las empresas modernas es el objetivo principal de proporcionar servicios de alta calidad y optimizar el uso de recursos disponibles.

Al concluir este estudio, argumentamos que la gestión por procesos es un elemento de mejora continua que permitirá, a nivel educativo, llevar la gestión

desde la identificación exhaustiva de problemas a un enfoque global de atención y acción oportuna. Como agentes educativos debemos proveer que el servicio que brindamos va dirigido al estudiante de básica regular, donde es esencial que se priorice un servicio idóneo previniendo que por ninguna razón se debe de suspender pues, si eso sucediera, traería muchas dificultades al sistema educativo, teniendo como referencia la suspensión de asistencia escolar presencial, de todas maneras ha significado que en el sector educación aún se tenga y/o se identifique secuelas de lo que signifique la no participación de los estudiantes de manera presencial en el constructo de su aprendizaje.

En nuestro país, las brechas son grandes con respecto al campo educativo en todos los niveles, sin embargo, es necesario que cada uno de los agentes que formamos parte de este sistema, nos involucremos de manera activa a fin de superar los obstáculos que se tiene y revertir lo negativo en favor de la población estudiantil de nuestro país.

VI. Conclusiones

1. Los resultados a los que se ha llegado después de someter los datos al procesamiento estadístico tanto descriptivo como inferencial, nos demuestra que la gestión por procesos y la mejora continua están estrechamente ligados, puesto que con la información obtenida, se puede precisar la existencia de una buena correlación entre ellas, en las instituciones educativas de la ciudad metropolitana de Lima.
2. Un porcentaje alto del número de los docentes, manifiestan que los procesos estratégicos que se emplea en las escuelas, están relacionadas con la calidad, ya que estos permiten cumplir con los objetivos institucionales, gestionar los documentos de planificación, incluyendo en ellos un control interno, además de evidenciar un modelo de organización dinámico en la cual la prioridad son los resultados de calidad bajo una mirada constante de la mejora continua.
3. Se puede verificar que la mejora continua con la dimensión de procesos operativos, tienen un alto índice de correlación, así se muestra en los datos y resultados teniendo en cuenta que es necesario la regulación y gestión con el servicio educativo que se brinda, teniendo en consideración todo lo que este servicio involucra, como aprendizajes, personal de la IE, e infraestructura.
4. Asimismo, la tercera dimensión nos muestra que la correlación es buena y significativa, por lo que, siempre es necesario atender lo referente a recursos humanos, financieros, los sistemas logísticos y tics, así como la parte jurídica y legales.

VII. Recomendaciones

1. En el marco de la modernización del estado y la reducción de brechas en el campo de la educación, se propone implementar el proceso de gestión a gran escala con el objetivo de avanzar progresivamente, empoderando a los gestores educativos con estrategias que involucren la GP, cuyos procesos internos serán los referentes de calidad de cada dimensión garantizando un ciclo continuo de mejora contante y sostenida, con medios cíclicos para lograr la calidad.
2. Se recomienda que el Ministerio de Educación organice talleres para directivos, docentes y otros para aumentar su capacidad de gestión de los procesos inherentes al tipo de gestión ya utilizado en las unidades estructurales que se pretende mejorar con un enfoque mejora continua de servicios basados en la calidad.
3. Se recomienda que el recurso humano esté a disposición de todas las instituciones educativas de manera justa y equitativa para que participen responsablemente y brinden servicios de alta calidad a todos los miembros de la comunidad educativa, siendo uno de los elementos clave el seguimiento del desempeño de cada una de ellas proceso.
4. Teniendo en cuenta los resultados del estudio, se puede constatar que existe la necesidad de responsabilizarse de lo que entiendo que son las necesidades del país en materia de educación; es necesario trabajar sistemáticamente para eliminar las deficiencias existentes en el menor tiempo posible.
5. Emplear los criterios de calidad utilizando el ciclo de Deming como herramienta de gestión a nivel institucional; con el compromiso de la dirección de la escuela de monitorear la calidad de los servicios que brindamos.

REFERENCIAS

- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Espacios*, 40(19). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/19401904.html>
- Aranda, M., Ordoñez L., & Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. *Universidad del Pacífico*.
- Algan Tezel, Lauri Koskela, Patricia Tzortzopoulos. (2021) Implementación de células de mejora continua: un estudio de caso del sector de infraestructura civil en el Reino Unido. *Planificación y control de producción 0: 0*, páginas 1-23.
- Amozarrain, M (1999). *La gestión por procesos*. Editorial Mondragón Corporación Cooperativa, España.
- Bernal, C (2010) *Metodología de la investigación* (3era Ed). Colombia: Personal-Educación.
- Bizagi (2019). Presentation mode and Presentation actions. Recuperado de https://help.bizagi.com/processmodeler/en/index.html?presentation_actions.htm
- Bravo Carrasco, J. *Gestión de Procesos en Chile 2012 Diagnostico y Propuesta*. Santiago de Chile; Editorial Evolución S.A., 2012. 270 p.
- Bonilla Castillo, J.A. (*Gestión de la calidad total en el servicio público*).
- Castanedo. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista cubana de educación superior*, 38(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200011
- Cadillo, C (2017) *Propuesta de mejora de los procesos administrativos en la unidad de médicos a domicilio de la Clínica Internacional*, 2017. Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3504/1/2017_Pereira_Pereira.pdf
- Camison, C. Cruz, S.Y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos*

enfoques, modelos y sistemas, Pearson educación SA. Mexico. Recuperados de: <https://www.freelibros.org/.../gestión-de-la-calidad-conceptos-enfoques-modelos-y-sis>.

Campaña Lara M. V. (2020) Artículo Modelo de gestión por procesos en la educación superior. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1577>

Campaña Lara M. V. (2022) Gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo de la investigación científica en institutos superiores tecnológicos, auditoria y economía del conocimiento. Revista Imaginario Social, 5(1). Recuperado a partir de <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/articicle/view/70>

Carrasco, S. (2009) Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Ed. San Marcos.

Castañeda, V. (Febrero 2018). *Diplomado en Gestión por Procesos*. Lima, Perú.

Cea, G. (2017) Propuesta de modelo de gestión por procesos para el Hospital Nacional de la mujer. Tesis de posgrado, Universidad de el Salvador, El Salvador obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/14257/1/Propuesta%20de%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20el%20Hospital%20Nacional%20de%20la%20Mujer%20Dra%20Mar%C3%ADa%20Isabel%20Rodr%C3%ADguez.pdf>

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN PERU Documentos diversos – Plan Bicentenario actualizado -2014- Características.

Conexinesan. (2018) En que consiste la gestión por procesos de las instituciones de salud. Conexionesan.

Cornejo, M. (2017). Percepción de la gestión por procesos en un Hospital Nacional de Lima 2017. Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/38812/Diaz_AMF

- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. España.
- Díaz, M., & Estévez, L (2019). *Gestión por procesos y sus indicadores en el Hospital Las Mercedes 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/38812/Diaz_AMF
- Domingo, J & Fernández, W (2016) *Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana*. Artículo
- Estela, R. (2020) *Gestión por procesos en el diseño organizacional de las instituciones de educación superior pedagógica públicas- Cajamarca, 2020*.
- Fernández Baca (2015), *Modulo de estudios Diplomado en Administración de Calidad en la Gestión Publica & Escuela Nacional de Gestión Publica ENEG 2015 Lima*.
- Gomero (2022) *Gestión por procesos para la mejora continua en un centro hospitalario estatal del departamento de Lambayeque, 2022*. Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, para obtener grado de magister
- Govindarajan, R., Perelló, A., Pares M., Ferrandez, D., Sala, R., & Martinez, P. (2017). *Process management in the Hospital Pharmacy for the improvement of the patient safety*, Elsevier.
- Guillén, X. (2017). *Acreditación universitaria en los Estados Unidos de América y Europa. Revisión sistémica*. San Gregorio, 136-145. Obtenido de <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/490/12-XIME>
- Gutiérrez, C. (2014). *La gestión por procesos*. Ministerio de fomento. México. Obtenido de <https://fomento.es/nr/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/CaptuloIVPrincipiosdelagestióndelacalidad.pdf>
- Harrington, H.J.(1993) *Mejoramiento de los procesos de la empresa*, McGraw-Hill de Management, Santa Fe de Bogotá.
- Hernández, A., Delgado, A., Marquez, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrin, E. (2016). *Generalization of business process mangement as a framework supporting health care improvement*. *Rev, Gerenc. Polit. Salud*, 15(31). Obtenido de <http://www.scielo.Org.con/pdf/rgps/v15n31/1657-7027-rgps-15-31-00066.pdf>

- Hernández, R, Fernández. y Baptista, P: (2014). Metodología de la investigación. Mac. Graw Hill Interamericana.
- Hernández, G., Martínez, D., & Cardona, D. (2015). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, ciencia y libertad*, 11(1), 141-150. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>
- Hernández, H., Martínez, D., & Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Espacios*, 38(20), 29. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf>
- NEE. (2018). El concepto de calidad en la educación: construcción, dimensiones y evaluación. *Gaceta*. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/G10ES.pdf>
- Jacob, R., Administración de producción y operaciones: Manufactura y servicios, 8ava. Edición, Mc Graw Hill, Colombia, 2000.
- Janiesch (2020) "The Internet of Things Meets Business Process Management: A Manifesto," in *IEEE Systems, Man, and Cybernetics Magazine*, vol. 6, no. 4, pp. 34-44, Oct. 2020, doi: 10.1109/MSMC.2020.3003135
- K.B. Danilova, «Process owners in business process management: a systematic literature review», *Bus. Process Manag. J.*, vol. 25, N. 6, pp. 1377-1412, sep. 2019, doi: 10.1108/BPMJ-05-2017-0123.
- Kanchev, A. (2018). Improving the Internal Auditing Procedure by Using SIPOC Diagrams. *Journal of Innovations and Sustainability*, 4(2), 35-43. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/326539623_Improving_the_Internal_Auditing_Procedure_by_Using_SIPOC_Diagrams
- Kuen-Suan Chen, Chun-Ming Yang (2018) Developing a performance index with a Poisson process and an exponential distribution for operations management and continuous improvement, *Journal of Computational and Applied Mathematics*, Volume 343, 2018, Pages 737-747, ISSN 0377-0427, <https://doi.org/10.1016/j.cam.2018.03.034>
- Klun, M. and Trkman, P. (2018), "Business process management – at the

crossroads", *Business Process Management Journal*, Vol. 24 No. 3, pp. 786-813. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2016-0226>

- Derquet Jean-Louis (2015) La modernización del sistema educativo en Francia: la nueva gestión pública entre la afirmación del estado y la gobernanza descentralizada.
- Lucas, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona, Madrid. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Pr ocesos.pdf.
- Malpica, M. (2003) Actitud en la calidad educativa. Características de una verdadera calidad educativa. Santiago de Chile. Editorial Privada.
- Masaaki Imai (1998) Como implementar el Kaizen en el sitio de trabajo. 1ra. Edición, Colombia, Mc Graw Hill.
- Mallar, M. (2017). Gestión por procesos, un estudio eficiente y eficaz. *Revista científica Visión de Futuro*.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martínez, J., Tobón, S., & Romero, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 17(73). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n73/1665-2673-ie-17-73-00079.pdf>
- Medina León, A.; Nogueira Rivera, D.; Hernández Nariño, A. y Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*, 27(2), 328-342. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328
- Medina, A., Noriega, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Scielo*, 27(2), 328-342.
- Medina, Nogueira y Hernández (2012) Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y Mejora Continua- *Revista UMCC*
- Medina, A., Noriega, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para

la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*, 27(2). Obtenido de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328

Medina, Y., Medina, A., & El Assafiri, Y. (2020). Análisis de las investigaciones sobre gestión por procesos: una revisión para América Latina y el Caribe. *Prácticas socio administrativas para la competitividad, emprendimiento y mercadotecnia digital una visión desde la licenciatura*, 17-39. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/341539047_Analisis_de_las_investigaciones_sobre_gestion_por_procesos_una_revision_para_America_Latina_y_el_Caribe

Mending, J., Decker, G., Hull, R., Reijers, HA y Weber, I. (2018). ¿Cómo afectan el aprendizaje automático, la automatización robótica de procesos y las cadenas de bloques al factor humano en la gestión de procesos empresariales? *Comunicaciones de la Asociación de Sistemas de Información*, 43, pp. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.04319>

Montané, A., Beltrán, J., & Teodoro, A. (2017). La medida de la calidad educativa: acerca de los rankings universitarios. *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación (RASE)*, 10(2), 283-300. Obtenido de <https://www.toinn.org/wp-content/uploads/2017/01/Article-Web-JulioI.pdf>

Mora, M., & Mora, M. (Abril de 2019). Gestión basada en procesos en universidades públicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/index.htm>

Modelo de Excelencia EFQM.

www.euskalit.net/que_le_ofrecemos/modeloexcelencia_1.htm

Negrin, E. Metodología para el perfeccionamiento de los procesos en empresas hotelera (documento en línea) www.monografiás.com "Procesos en las Entidades de Administración Pública"

Norma técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de Administración Pública"

Normas ISO 9000:2001. "Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentales y Vocabularios"

- P. Harmon, Business process change: a business process management guide for managers and process professionals". Cambridge, USA: Morgan.
- Pepper S. Definition of process management (documento en línea) www.mednet.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032(Consultado: 06 de junio del 2023)
- Pérez G., Freddy., Marín G., J. (2021) Gestión por procesos en redes intersectoriales en la Península de Paraguaná Venezuela. Artículo de Ciencias Sociales- Universidad de Zulia.
- Perú presidencia del Consejo de Ministros. Secretaria de la Gestión Pública (2013) Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Anexo 2 Lima: SGP, PCM
- Ramos, G. (29 de noviembre de 2019). Promover la calidad, equidad y relevancia del sistema de educación superior en México. Promover la calidad, equidad y relevancia del sistema de educación superior en México. México, México. Obtenido de https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/GR_ESPANOL_PPT%20Estudios%20de%20Educación%20Superior%20%20Gabriela%20Ramos_REV.pdf
- Ruiz A. (2019). La gestión por procesos en la mejora continua de centros educativos. Universidad CEU Cardenal Herrera. España.
- Sejzer, R. (2018). SIPOC: Mapeo de Procesos de Alto Nivel. Ronín Consultoría. Recuperado de <https://qualityway.wordpress.com/2018/08/23/sipoc-mapeo-de-procesos-de-alto-nivel-por-raul-sejzer/>
- Silva, V. (2013). Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira. Universidad de Chile Santiago.
- Soto Grant, Andrea (2021). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. Revista electrónica "Actualizaciones Investigativas en Educación", vol 22, num.2 pp.1-24, 2022 Universidad de Costa Rica. <https://www.redalyc.org/journal/447/44770546017/html/>
- Torre, D., & Zapata, G. (2012). Impacto de procesos de aseguramiento de la calidad sobre las instituciones de educación superior: un estudio en siete países.

Centro Interuniversitario de Desarrollo. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277589270_Impacto_de_procesos_de_aseguramiento_de_la_calidad_sobre_las_instituciones_de_educacion_superior_un_estudio_en_siete_paises

Torres Guananga, G. P., Rodríguez León, J. C., Inca Falcón, A. F., Castelo Salazar, Ángel G., & Ríos Sanipatin, E. L. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>

UNESCO. (2017). Educación Superior y Sociedad. Instituto Internacional de Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/36>

Villagomez, P., G., L., & Passailaigue. R. (2019). Generación de valor en la gestión educativa. Tendencias y estado actual en la REDEI, Ecuador. *Espacios*, 40(9). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n09/19400902.html>

Yonque, D, Julio y García, R , Manuel (2002).Kaizen o la mejora continua; Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial. UNMSM. Lima-Perú

Zubia, Sagrario y Brito, y Ferreiro, Velia. V (2018). Mejora Continua: Implementación De Las 5S En Una Microempresa (Mejora continua y la implementación de 5S en una microempresa). *Revista Global de Negocios*, v. 6 (5) p. 97-110, 2018, disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3242326>

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, IV (7), 31 -43. Obtenido de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/7art3.pdf>

Zaratiegui, J, R (1999) La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa *Economía industrial*, Vol. VI N° 330. España. <https://www.scielo.br/j/es/a/73Bd9h5D6X7ZczLkQ3cWVyy/?format=pdf&>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión por procesos y mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.							
AUTORA: De La Cruz Sulca, Luz Victoria							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	Variables –Dimensiones -Indicadores				
			Variable 1 : Gestión por procesos				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
¿Cuál es la relación entre la Gestión por procesos y la mejora continua en las instituciones educativas de Lima metropolitana,2023.	O.G. Determinar la relación que existe entre la Gestión por procesos y la mejora continua las instituciones educativas de Lima metropolitana,2023	HG. Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la mejora continua en las instituciones educativas de Lima metropolitana,2023	Procesos estratégicos	Gestionar la planificación. Relaciones interinstitucionales. Gestionar el sistema de control interno. Gestionar el desarrollo y la Innovación Institucional.	1,2,3,4,5	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Procesos operativos	Gestionar el servicio educativo Gestionar los recursos para los aprendizajes. Gestionar el Desarrollo del Personal de servicio en la IE Gestionar la infraestructura educativa. Gestionar el servicio al ciudadano.	6,7,8,9,10,11,12,13,14,15	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	
PE1. ¿Qué relación existe entre los procesos estratégicos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	O.E.1. Establecer la relación que existe entre los procesos estratégicos y la mejora continua instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	HE1. Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos estratégicos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	Procesos de soporte	Gestionar Recursos Humanos. Administrar los Recursos Financieros. Administrar sistema logístico. Administrar los sistemas y TIC. Atender asuntos jurídicos legales.	16,17,18,19,20,21,22,23	Totalmente de acuerdo (1)	
PE2. ¿Qué relación existe entre los procesos operativos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	O.E.2. Establecer la relación que existe entre los procesos operativos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	HE2. Existe relación directa y significativa entre los procesos operativos y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
PE3. ¿Qué relación existe entre los procesos de soporte y la mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	O.E.3. Establecer la relación que existe entre los procesos de soporte y la mejora continua instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	HE3. Existe relación directa y significativa entre los procesos de soporte y la mejora continua instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.	Planificar	Identificación del problema. Atención a la solución problema.	1,2,3,4,	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	
			Hacer	Realización de las acciones planificadas.	5,6	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	
			Verificar	Medición de resultados Evaluación de actividades.	7,8,9,10	En desacuerdo (2)	
			Actuar	Innovar Medidas correctivas.	11,12,13,14	Totalmente de acuerdo (1)	

Anexo 02 :Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	La gestión por procesos, es un conjunto de actividades que permite realizar un análisis de las dimensiones de calidad más relevantes e implementar las mejoras necesarias. Además incluye métodos para sistematizar dichas actividades y monitorizar (medir y analizar periódicamente) los principales indicadores que nos informan sobre la situación de determinados procesos. (Ruiz et al., 2006)	Medina et al. (2012) La determinación de los procesos de la empresa, su clasificación (en estratégicos, operativos y de apoyo o soporte) y la elaboración del mapa de procesos son pasos, que de ser realizados de conjunto con la planificación estratégica simplifican el camino y llevan al logro de la eficacia.	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Gestionar la planificación.	ESCALA DE LIKERT
				Relaciones interinstitucionales.	
				Gestionar el sistema de control interno.	
				Gestionar el desarrollo y la Innovación Institucional.	
			PROCESOS OPERATIVOS	Gestionar el servicio educativo	
				Gestionar los recursos para los aprendizajes.	
				Gestionar el Desarrollo del Personal de servicio en la IE	
				Gestionar la infraestructura educativa.	
			PROCESOS DE SOPORTE	Gestionar el servicio al ciudadano.	
				Gestionar Recursos Humanos.	
				Administrar los Recursos Financieros.	
				Administrar sistema logístico.	
				Administrar los sistemas y TIC.	
Mejora Continua	El ciclo de Deming se conforma de cuatro conceptos Planear, ejecutar o hacer, verificar y actuar que debe establecer la organización en cada uno de sus procesos comenzando por el más significativo y de ahí en adelante. Este ciclo es un instrumento que se enfoca en la solución de problemas y mejoramiento continuo, por medio de un diagnóstico, se identifican las falla para mejorar comparando los planes con los resultados, luego se analiza el resultado no deseado se replantea un nuevo diseño de medidas que anulen el problema y no vuelva a repetirse y conseguir un resultado aceptable. (Deming, 1992)	Esta variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario que registre la información sobre planificar, hacer, verificar y actuar.	PLANIFICAR	Identificación del problema.	ESCALA DE LIKERT
				Atención a la solución de problemas.	
			HACER	Realización de las acciones planificadas	
				VERIFICAR	
ACTUAR	Evaluación de actividades				
	Medidas correctiva				
Innovar					

Anexo 03: Cuestionario de la Gestión por procesos

Instrucciones: Estimado colaborador, a continuación, se les presenta un cuestionario sobre la gestión por procesos, el cual tiene el propósito de recoger información para buscar alternativas de mejoras en la gestión por procesos, sobre todo en las instituciones educativas de Lima Metropolitana. Las respuestas son de carácter anónimo y voluntaria, por lo que se le solicita responder con sinceridad, marcando con un aspa “X” en el recuadro en blanco que usted considere pertinente.

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
¿La planificación que se realiza permite cumplir con los objetivos institucionales?					
¿La planificación que se realiza se relaciona con los documentos de Gestión?					
¿ En la IE existe una planificación para el control interno?					
¿ En la IE se evidencia un modelo organizacional innovador?					
¿ En la IE se realiza la organización y mejora de los proceso y resultados?					
¿En la IE se regula el servicio educativo?					
¿En la IE se gestiona la infraestructura educativa, para el servicio educativo?					
¿En la IE se garantiza la entrega de recursos para los aprendizajes?					
¿En la IE se desarrollan modelos de servicio educativos?					
Se realiza la evaluación correspondiente para el contrato del personal de servicio de la IE.					
¿La IE brinda de manera oportuna recursos para el trabajo y desarrollo del personal de servicio?					
¿La IE gestiona informes sobre las condiciones de la infraestructura de manera permanente?					
¿La IE adecua la infraestructura educativa para el servicio educativo?					
¿La IE brinda la información adecuada y oportuna sobre los servicios que se brinda?					
¿La IE organiza la entrega a los padres de familia de manera oportuna, Qaliwarmá, constancias, Ficha Única de Matricula?					
¿La IE informa sobre el requerimiento de docentes de manera oportuna?					
¿La IE gestiona de oportunamente, las licencias, asistencia u otros, del personal?					
¿La IE rinde información financiera de manera oportuna a los órganos competentes?					
¿En la IE, se gestiona la logística de manera oportuna?					
¿La IE. Cuenta con sistemas tecnológicos para la construcción de los aprendizajes?					
¿En la IE se gestiona para contar con las TIC, en los procesos de aprendizaje?					
¿La IE atiende de manera oportuna todos los procesos jurídicos que le corresponde?					
¿Se recibe información sobre la situación jurídica y legal de la IE?					

Muchas Gracias

Anexo 04: Cuestionario Mejora continua

Instrucciones: Estimado colaborador, a continuación, se les presenta un cuestionario sobre la mejora continua, el cual tiene el propósito de recoger información para buscar alternativas de mejoras en la gestión por procesos, sobre todo en las instituciones educativas de Lima Metropolitana. Las respuestas son de carácter anónimo, por lo que se le solicita responder con sinceridad, marcando con un aspa “X” en el recuadro en blanco que usted considere pertinente.

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
¿Durante el trabajo colegiado se identifica las fortalezas y debilidades de la IE?					
¿Durante el monitoreo de la práctica docente se identificas fortalezas y debilidades?					
¿Durante el trabajo colegiado se plantean soluciones a los puntos críticos que se presenta en la IE?					
¿La IE se procede según protocolos ante indicios de situaciones problemáticas de convivencia?					
¿La IE se cumple con las actividades planteadas en el Plan Anual de Trabajo?					
¿Los Comités de Gestión escolar, ejecutan oportunamente sus actividades?					
¿La IE se realiza el seguimiento trimestral de las actividades propuestas en el Plan Anual de Trabajo?					
¿La IE se realiza el monitoreo oportuno al desarrollo de las actividades de la Comisiones de Gestión Escolar?					
¿En la IE, se cumple con todas las actividades planteadas para la construcción de los aprendizajes?					
¿La IE se cumple con las actividades planteadas en el Plan Anual de Trabajo?					
¿En la IE se plantean medidas correctivas de manera oportuna, a fin de superar situaciones difíciles?					
¿En la IE se gestiona estrategias de sensibilización a fin asumir medidas correctivas positivas?					
¿En la IE se plantean actividades que se consideran creativas e innovadoras, en el trabajo integral?					
¿Los estudiantes participan en actividades que fomentan la creatividad y la innovación constante?					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 05: Autorización de investigación

POSGRADO <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"
Lima, 06 de mayo del 2023
Señor (a): Mg. Einer Mariaca Peña Coordinador INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA REI N° 08, DE LA UGEL N° 06. LIMA METROPOLITANA
N° de Carta : 015 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J Asunto : Solicita autorización para realizar investigación Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 05 de mayo del 2023
<p>Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.</p> <p>Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.</p> <p>Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).</p> <p>Por tal motivo alcanzo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Apellidos y nombres de estudiante: DE LA CRUZ SULCA LUZ VICTORIA2) Programa de estudios : Maestría3) Mención : Gestión Pública4) Título de la investigación : "GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LIMA METROPOLITANA, 2023" <p>Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.</p> <p>Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="text-align: center;"> Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar Jefa de la Escuela de Posgrado Campus Lima Ate</div> <div style="text-align: right;"> Einer Mariaca Peña D.L. "UGEL" N° 06 DIRECTOR <i>Zacido</i></div>



PERÚ

MINISTERIO DE
EDUCACIÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE
LIMA METROPOLITANA

UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL N° 08

REI 08

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

AUTORIZACIÓN

EL SEÑOR DIRECTOR DE LA IE. INEI 46, "Víctor Raúl Haya de la Torre"
COORDINADOR DE LA REI N° 08 INTEGRANTE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL N° 08, de LIMA, suscribe:

HACE CONSTAR QUE AUTORIZA:

La realización de la Investigación titulada "**Gestión por procesos y mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023**", a la docente, señora: **Luz Victoria De La Cruz Sulca**, estudiante de Maestría en Gestión Pública de Universidad Cesar Vallejo- Ate.

Vitarte, 10 de mayo del 2023

RECEBIDO

· **Anexo 07: Análisis de validez de los instrumentos**

La valoración correspondiente, se refiere al nivel de aprobación que se obtiene a partir del juicio de expertos, esto dará el soporte para validar el instrumento que medirá las variables de estudio. En consecuencia el veredicto de validación es positivo.

Expertos validadores

Numero		Resultados
01	Experto 1	Aprobado
02	Experto 2	Aprobado
03	Experto 3	Aprobado

Tabla

Rangos de confiabilidad

Coficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy baja
0.20 a 0.40	Baja
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Buena
0.80 a 1.00	Muy Buena

Anexo 08: Confiabilidad de las variables

La confiabilidad de los instrumentos y la evaluación de las variables de gestión de procesos y mejora continua, se demostró realizando una prueba piloto y se empleó el Alfa de Cronbach en un grupo de 15 docentes de las iiee y para ello se aplicó el programa SPSS.

Escala: GESTION POR PROCESOS

Resumen del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	15	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,80	23

Escala: MEJORA CONTINUA

Resumen del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	15	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,81	14

Anexo 09 : Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestion por procesos	,080	60	,200*	,968	60	,110
Mejora continua	,180	60	,000	,887	60	,000
Procesos estrategicos	,240	60	,000	,865	60	,000
Procesos operacionales	,122	60	,026	,944	60	,008
Procesos de soporte	,145	60	,003	,916	60	,001
Planificar	,219	60	,000	,831	60	,000
Hacer	,398	60	,000	,673	60	,000
Verificar	,340	60	,000	,708	60	,000
Actuar	,156	60	,001	,893	60	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 10: Validación de instrumentos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión por procesos y mejora continua en instituciones

y mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. SILVA NARVASTE ADOLFO
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Area de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	METODOLOGIA - ESTADISTA
Institución donde labora:	“Universidad Cesar Vallejo”
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1: GESTION POR VARIABLE.
Autora:	Luz Victoria De La Cruz Sulca
Procedencia:	Ate, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08 de la UGEL N° 06
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición) Procesos estratégicos: ✓ Gestionar la planificación ✓ Gestionar el sistema de control interno. ✓ Gestionar el desarrollo y la innovación institucional

	<p>Procesos operativos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar el servicio educativo ✓ Gestionar los recursos para los aprendizajes. ✓ Gestionar el desarrollo del personal de servicio en la IE. ✓ Gestionar el servicio al ciudadano. <p>Procesos de soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar Recursos humanos. ✓ Administrar los recursos financieros. ✓ Administrar sistema logístico. ✓ Administrar los sistemas y Tics. ✓ Atender asuntos jurídicos legales. <p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023</p>
--	--

4. Soporte teorico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTION POR PROCESOS	PROCESOS ESTRATEGICOS	Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. Estos procesos definen la orientación hacia donde debe operar la entidad.
	PROCESOS OPERATIVOS	Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad. También se denominan procesos clave u operativos.
	PROCESOS DE SOPORTE	Son los procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos y estratégicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativa de Lima Metropolitana, 2023 elaborado por Luz Victoria De La Cruz Sulca, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativa de Lima Metropolitana, 2023.

- **Primera dimensión: Procesos Estratégicos**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre los procesos estratégicos de la gestión por procesos y la mejora continua de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar la planificación	¿La planificación que se realiza permite cumplir con los objetivos institucionales?	4	4	4	
	¿La planificación que se realiza se relaciona con los documentos de Gestión?	4	4	4	
Gestionar el sistema de control interno	¿ En la IE existe una planificación para el control interno?	4	4	4	
Gestionar el desarrollo y la innovación institucional	¿ En la IE se evidencia un modelo organizacional innovador?	4	4	4	
	¿ En la IE se realiza la organización y mejora de los proceso y resultados?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Procesos operacionales**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los procesos operacionales de la gestión por procesos y la mejora continua de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar el sistema de control interno	¿En la IE se regula el servicio educativo?	4	4	4	
	¿En la IE se gestiona la infraestructura educativa, para el servicio educativo?	4	4	4	
Gestionar el servicio educativo	¿En la IE se garantiza la entrega de recursos para los aprendizajes?	4	4	4	
	¿En la IE se desarrollan modelos de servicio educativos?	4	4	4	
Gestionar los recursos para los aprendizajes	¿Se realiza la evaluación correspondiente para el contrato del personal de servicio de la IE.	4	4	4	
	¿La IE brinda de manera oportuna recursos para el trabajo y desarrollo del personal de servicio?	4	4	4	
Gestionar el desarrollo del personal de servicio de la IE	¿La IE gestiona informes sobre las condiciones de la infraestructura de manera permanente?	4	4	4	
	¿La IE adecua la infraestructura educativa para el servicio educativo?	4	4	4	
Gestionar la infraestructura educativa	¿La IE brinda la información adecuada y oportuna sobre los servicios que se brinda?	4	4	4	
	¿La IE organiza la entrega a los padres de familia de manera oportuna, Qaliwama, constancias, Ficha Única de Matricula?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Procesos de Soporte**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los procesos de soporte de la gestión por procesos y la mejora continua de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar los recursos humanos	¿La IE informa sobre el requerimiento de docentes de manera oportuna?	4	4	4	
Administrar los Recursos Financieros	¿La IE rinde información financiera de manera oportuna a los órganos competentes?	4	4	4	
Administrar sistemas logísticos	¿En la IE, se gestiona la logística de manera oportuna?	4	4	4	
Administrar los sistemas y Tic	¿La IE. Cuenta con sistemas tecnológicos para la construcción de los aprendizajes?	4	4	4	

	¿En la IE se gestiona para contar con las TIC, en los procesos de aprendizaje?	4	4	4	
Atender asuntos jurídicos y legales.	¿La IE atiende de manera oportuna todos los procesos jurídicos que le corresponde?	4	4	4	
	¿Se recibe información sobre la situación jurídica y legal de la IE?	4	4	4	


Adolfo Silva Narvaste
DNI 10041560

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión por procesos y mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. SILVA NARVASTE ADOLFO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2: MEJORA CONTINUA.
Autora:	Luz Victoria De La Cruz Sulca
Procedencia:	Ate, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08 de la UGEL N° 06
Significación:	PLANIFICAR: ✓ Identificación del problema. ✓ Atención oportuna a la problemática. HACER: ✓ Realización de las acciones planificadas VERIFICAR: ✓ Medición de los resultados.

	<p>ACTUAR: ✓ Innovar. ✓ Medidas correctivas</p> <p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023</p>
--	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
VARIABLE: MEJORA CONTINUA	PLANIFICAR	Es la primera dimensión y consiste en identificar el problema abordado con inmediatez.
	HACER	En esta fase se llevan a cabo las acciones previstas
	VERIFICAR	Consiste en medir los resultados evaluar las actividades propuestas.
	ACTUAR	Es la cuarta dimensión y consiste en innovar y tomar medidas correctivas

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023 elaborado por Luz Victoria De La Cruz Sulca, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la gestión por procesos y la mejora continua

- Primera dimensión: PLANIFICAR
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el planificar y la identificación del problema, atención a la solución de problemas en la gestión por procesos y la mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación del problema	¿Durante el trabajo colegiado se identifica las fortalezas y debilidades de la IE?	4	4	4	
	¿Durante el monitoreo de la práctica docente se identifican fortalezas y debilidades?	4	4	4	
Atención a la solución de los problemas	¿Durante el trabajo colegiado se plantean soluciones a los puntos críticos que se presentan en la IE?	4	4	4	
	¿En la IE se procede según protocolos ante indicios de situaciones problemáticas de convivencia?	4	4	4	

- Segunda dimensión: HACER
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el hacer, realización de las acciones planificadas en la gestión por procesos y la mejora continua.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización de las acciones planificadas.	¿En la IE se cumple con las actividades planteadas en el Plan Anual de Trabajo?	4	3	4	
	¿Los Comités de Gestión escolar, ejecutan sus actividades oportunamente?	4	4	4	

- Tercera dimensión: VERIFICAR
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el verificar, medición de resultados, evaluación de las actividades en la gestión por procesos y la mejora continua.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Medición de los resultados.	¿En la IE, se realiza el seguimiento trimestral de las actividades propuestas en el Plan Anual de Trabajo?	4	4	4	
	¿En la IE, se realiza el monitoreo oportuno al desarrollo de las actividades de las Comisiones de Gestión escolar?	4	3	4	
Evaluación de las actividades	¿En la IE se cumple con todas las actividades planteadas para la construcción de los aprendizajes?	4	4	4	
	¿En la IE se cumple con todas las actividades planteadas en el Plan Anual de Trabajo?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: ACTUAR
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el actuar, medidas correctiva e innovar en la gestión por procesos y la mejora continua.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medidas correctiva.	¿En la IE, se plantean medidas correctivas de manera oportuna a fin de superar situaciones difíciles?	4	3	4	
	¿En la IE, se gestiona estrategias de sensibilización a fin de asumir medidas correctivas positivas?	4	4	4	
innovar	¿En la IE se plantean actividades que se consideran creativas e innovadoras, en el trabajo integral?	3	4	4	
	¿los estudiantes participan en actividades que fomentan la creatividad y la innovación constante?	4	4	3	


Adolfo Silva Narvaste
DNI 10041560

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión por procesos y mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DR. WONG SILVA JEAN PIERRE
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Area de formación académica:	Clinica () Social ()
	Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	METODOLOGIA - ESTADISTA
Institución donde labora:	“Universidad Cesar Vallejo”
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1: GESTION POR VARIABLE.
Autora:	Luz Victoria De La Cruz Sulca
Procedencia:	Ate, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08 de la UGEL N° 06
Significación:	<p>Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)</p> <p>Procesos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar la planificación ✓ Gestionar el sistema de control interno. ✓ Gestionar el desarrollo y la innovación institucional <p>Procesos operativos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar el servicio educativo ✓ Gestionar los recursos para los aprendizajes. ✓ Gestionar el desarrollo del personal de servicio en la IE. ✓ Gestionar el servicio al ciudadano.

	<p>Procesos de soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar Recursos humanos. ✓ Administrar los recursos financieros. ✓ Administrar sistema logístico. ✓ Administrar los sistemas y Tics. ✓ Atender asuntos jurídicos legales. <p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023</p>
--	---

9. Soporte teorico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTION POR PROCESOS	PROCESOS ESTRATEGICOS	Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. Estos procesos definen la orientación hacia donde debe operar la entidad.
	PROCESOS OPERATIVOS	Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad. También se denominan procesos clave u operativos.
	PROCESOS DE SOPORTE	Son los procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos y estratégicos.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativa de Lima Metropolitana, 2023 elaborado por Luz Victoria De La Cruz Sulca, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativa de Lima Metropolitana, 2023.

- **Primera dimensión: Procesos Estratégicos**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre los procesos estratégicos de la gestión por procesos y la mejora continua de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar la planificación	¿La planificación que se realiza permite cumplir con los objetivos institucionales?	4	4	4	
	¿La planificación que se realiza se relaciona con los documentos de Gestión?	4	4	4	
Gestionar el sistema de control interno	¿ En la IE existe una planificación para el control interno?	4	4	4	
Gestionar el desarrollo y la innovación institucional	¿ En la IE se evidencia un modelo organizacional innovador?	4	4	4	
	¿ En la IE se realiza la organización y mejora de los proceso y resultados?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Procesos operacionales**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los procesos operacionales de la gestión por procesos y la mejora continua de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar el sistema de control interno	¿En la IE se regula el servicio educativo?	4	4	4	
	¿En la IE se gestiona la infraestructura educativa, para el servicio educativo?	4	4	4	
Gestionar el servicio educativo	¿En la IE se garantiza la entrega de recursos para los aprendizajes?	4	4	4	
	¿En la IE se desarrollan modelos de servicio educativos?	4	4	4	
Gestionar los recursos para los aprendizajes	¿Se realiza la evaluación correspondiente para el contrato del personal de servicio de la IE.	4	4	4	
	¿La IE brinda de manera oportuna recursos para el trabajo y desarrollo del personal de servicio?	4	4	4	
Gestionar el desarrollo del personal de servicio de la IE	¿La IE gestiona informes sobre las condiciones de la infraestructura de manera permanente?	4	4	4	
	¿La IE adecua la infraestructura educativa para el servicio educativo?	4	4	4	
Gestionar la infraestructura educativa	¿La IE brinda la información adecuada y oportuna sobre los servicios que se brinda?	4	4	4	
	¿La IE organiza la entrega a los padres de familia de manera oportuna, Caliwama, constancias, Ficha Única de Matrícula?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Procesos de Soporte**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los procesos de soporte de la gestión por procesos y la mejora continua de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestionar los recursos humanos	¿La IE informa sobre el requerimiento de docentes de manera oportuna?	4	4	4	
Administrar los Recursos Financieros	¿La IE rinde información financiera de manera oportuna a los órganos competentes?	4	4	4	
Administrar sistemas logísticos	¿En la IE, se gestiona la logística de manera oportuna?	4	4	4	
Administrar los	¿La IE. Cuenta con sistemas tecnológicos para la construcción	4	4	4	

sistemas y Tic	de los aprendizajes?				
	¿En la IE se gestiona para contar con las TIC, en los procesos de aprendizaje?	4	4	4	
Atender asuntos jurídicos y legales.	¿La IE atiende de manera oportuna todos los procesos jurídicos que le corresponde?	4	4	4	
	¿Se recibe información sobre la situación jurídica y legal de la IE?	4	4	4	


 Jean Pierre Wong Silva
 DNI 70304870

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión por procesos y mejora continua en instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Gestión Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DR. WONG SILVA JEAN PIERRE	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2: MEJORA CONTINUA.
Autora:	Luz Victoria De La Cruz Sulca
Procedencia:	Ate, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08 de la UGEL N° 06
Significación:	PLANIFICAR: ✓ Identificación del problema. ✓ Atención oportuna a la problemática. HACER: ✓ Realización de las acciones planificadas VERIFICAR: ✓ Medición de los resultados. ACTUAR: ✓ Innovar. ✓ Medidas correctivas

	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023
--	--

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
VARIABLE: MEJORA CONTINUA	PLANIFICAR	Es la primera dimensión y consiste en identificar el problema abordado con inmediatez.
	HACER	En esta fase se llevan a cabo las acciones previstas
	VERIFICAR	Consiste en medir los resultados evaluar las actividades propuestas.
	ACTUAR	Es la cuarta dimensión y consiste en innovar y tomar medidas correctivas

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Gestión por procesos y mejora continua en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023 elaborado por Luz Victoria De La Cruz Sulca, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para medir la gestión por procesos y la mejora continua

- Primera dimensión: PLANIFICAR
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el planificar y la identificación del problema, atención a la solución de problemas en la gestión por procesos y la mejora continua.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación del problema	¿Durante el trabajo colegiado se identifica las fortalezas y debilidades de la IE?	4	4	4	
	¿Durante el monitoreo de la práctica docente se identifican fortalezas y debilidades?	4	4	4	
Atención a la solución de los problemas	¿Durante el trabajo colegiado se plantean soluciones a los puntos críticos que se presentan en la IE?	4	4	4	
	¿En la IE se procede según protocolos ante indicios de situaciones problemáticas de convivencia?	4	4	4	

- Segunda dimensión: HACER
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el hacer, realización de las acciones planificadas en la gestión por procesos y la mejora continua.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización de las acciones planificadas.	¿En la IE se cumple con las actividades planteadas en el Plan Anual de Trabajo?	4	3	4	
	¿Los Comités de Gestión escolar, ejecutan sus actividades oportunamente?	4	4	4	

- Tercera dimensión: VERIFICAR
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el verificar, medición de resultados, evaluación de las actividades en la gestión por procesos y la mejora continua.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Medición de los resultados.	¿En la IE, se realiza el seguimiento trimestral de las actividades propuestas en el Plan Anual de Trabajo?	4	4	4	
	¿En la IE, se realiza el monitoreo oportuno al desarrollo de las actividades de las Comisiones de Gestión escolar?	4	3	4	
Evaluación de las actividades	¿En la IE se cumple con todas las actividades planteadas para la construcción de los aprendizajes?	4	4	4	
	¿En la IE se cumple con todas las actividades planteadas en el Plan Anual de Trabajo?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: ACTUAR
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre el actuar, medidas correctiva e innovar en la gestión por procesos y la mejora continua.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medidas correctiva.	¿En la IE, se plantean medidas correctivas de manera oportuna a fin de superar situaciones difíciles?	4	3	4	
	¿En la IE, se gestiona estrategias de sensibilización a fin de asumir medidas correctivas positivas?	4	4	4	
innovar	¿En la IE se plantean actividades que se consideran creativas e innovadoras, en el trabajo integral?	3	4	4	
	¿los estudiantes participan en actividades que fomentan la creatividad y la innovación constante?	4	4	3	


 Jean Pierre Wong Silva
 DNI 70304870

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

MEJORA CONTINUA														
	planificar				hacer		verificar				actuar			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
23	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3
30	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
40	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
44	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
47	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
48	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4
49	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
50	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
57	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
60	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4

COLABORANDO CON EL CUESTINARIO DE MANERA VOLUNTARIA

