



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
EDUCACIÓN**

**Modelo EFQM en la excelencia operacional de los
procedimientos educativos en una universidad pública de Lima
Metropolitana, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Educación**

AUTOR:

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino (orcid.org/0000-0003-4110-8440)

ASESORAS:

Dra. Vergara Causo, Elen Solemi (orcid.org/0000-0000-6260-780X)

Dra. Mendez Ilizarbe, Gliria Susana (orcid.org/0000-0001-9919-2003)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis maestros del doctorado en educación, quienes me transmitieron sus conocimientos en diversas materias, especialmente en temas de investigación.

Santiago

AGRADECIMIENTO

A los docentes, coordinadores y compañeros de estudio del programa académico del doctorado en educación de la UCV, por haber contribuido en mi aprendizaje y efectuar el presente estudio.

Santiago



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERGARA CAUSO ELEN SOLEMI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modelo EFQM en la excelencia operacional de los procedimientos educativos en una Universidad Pública de Lima Metropolitana, 2022", cuyo autor es PATRICIO APARICIO SANTIAGO SATURNINO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERGARA CAUSO ELEN SOLEMI DNI: 15728794 ORCID: 0000 - 0001 - 6260	Firmado electrónicamente por: EVERGARA29 el 11- 08-2023 01:39:27

Código documento Trilce: TRI - 0647300





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PATRICIO APARICIO SANTIAGO SATURNINO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modelo EFQM en la excelencia operacional de los procedimientos educativos en una Universidad Pública de Lima Metropolitana, 2022", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
PATRICIO APARICIO SANTIAGO SATURNINO DNI: 10271379 ORCID: 0000-0003-4110-8440	Firmado electrónicamente por: SPATRICIO el 16-08- 2023 17:14:23

Código documento Trilce: INV - 1366359

Índice de contenidos

	Pág
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y Diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimiento	24
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	47
VII. PROPUETA	53
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: <i>La confiabilidad de las variables del estudio</i>	26
Tabla 2: <i>Tabla de frecuencias:</i>	29
Tabla 3: <i>Tabla de frecuencias:</i>	29
Tabla 4: <i>Tabla de frecuencias:</i>	30
Tabla 5: <i>Tabla de frecuencias: Niveles de las dimensiones</i>	30
Tabla 6: <i>Información de la prueba de normalidad</i>	32
Tabla 7: <i>Información de ajuste de los modelos</i>	32
Tabla 8: <i>Bondad de ajuste</i>	33
Tabla 9: <i>Estimaciones de parámetros de la variable y sus dimensiones</i>	34
Tabla 10: <i>Prueba Pseudo R cuadrado de las variables en referencia</i>	35

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la incidencia del modelo EFQM en la excelencia operacional de los procedimientos educativos en una Universidad Pública de Lima Metropolitana, 2022. Asimismo, el tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional causal, el diseño de la investigación fue no experimental transversal y el enfoque fue cuantitativo. La muestra censal fue conformada por 95 estudiantes. La técnica que se utilizó fueron dos encuestas, dichos instrumentos de recolección de datos fueron aplicados a los estudiantes. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que arrojó muy alta en las variables: en el caso de la variable modelo EFQM 0.819, excelencia operacional 0.848. Los resultados revelaron que el 77.6% de la variabilidad en la excelencia operacional puede atribuirse al modelo EFQM de los alumnos. Estos hallazgos indican que un mayor modelo EFQM puede tener un impacto positivo en la excelencia operacional de los estudiantes.

Palabras Clave: Planeación, procesos, Servicios, Desempeño, Satisfacción, Resultados.

ABSTRACT

The general objective of the investigation was to determine the incidence of the EFQM model on the operational excellence of the educational procedures at a Public University of Lima Metropolitana, 2022. research design was non-cross-sectional and the approach was quantitative. The census sample was formed by 95 students. The technique that was used was based on surveys, said data collection instruments were applied to students. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument, the Cronbach alpha was used, which set very high in the variables: in the case of the variable model EFQM 0.819, operational excellence 0.848. The results revealed that 77.6% of the variability in operational excellence can be attributed to the students' EFQM model. These hallmarks indicate that a major EFQM model can have a positive impact on the operational excellence of students.

Keywords: Planning, processes, services, performance, satisfaction, results.