



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de Educación
Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

García Mondragón, Edinson (orcid.org/0000-0002-5582-9874)

ASESORES:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy (orcid.org/0000-0002-9316-202X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis padres, Ysaul y Maribel, a mi hermano, Geiner por su apoyo incondicional y constante en mi desarrollo profesional, como también por sus consejos y sus buenos deseos, a mi novia Cori Jenns por la motivación y acompañarme e iniciar juntos (como esta maestría) por brindarme su tiempo, apoyo y ánimo para poder culminar el proyecto.

Edinson

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gran gratitud a los catedráticos del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Sede Tarapoto. Gracias a la Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar y el Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy, por sus valiosas sugerencias y ánimos para seguir con nuestros objetivos. Como también a mi familia que es un soporte en mi vida.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo", 2023", cuyo autor es GARCIA MONDRAGON EDINSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

TARAPOTO, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY DNI: 01100672 ORCID: 0000-0002-9316-202X	Firmado electrónicamente por: HBARBARAN el 04- 01-2024 22:16:23
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID: 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 04-01-2024 19:53:18

Código documento Trilce: TRI - 0720176



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GARCIA MONDRAGON EDINSON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
EDINSON GARCIA MONDRAGON DNI: 74718820 ORCID: 0000-0002-5582-9874	Firmado electrónicamente por: GMONDRAGONED el 05-12-2023 10:42:42

Código documento Trilce: TRI - 0682713



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de estudio.....	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la variable y las dimensiones de la gestión por procesos	23
Tabla 2 Nivel de la variable y las dimensiones de la Calidad educativa	24
Tabla 3 Prueba de normalidad de las variables y las dimensiones de la gestión por procesos y calidad educativa.	25
Tabla 4 Correlación entre los procesos estratégicos y la calidad educativa	26
Tabla 5 Correlación entre los procesos misionales y la calidad educativa	27
Tabla 6 Correlación entre los procesos de soporte y la calidad educativa	28
Tabla 7 Correlación entre la gestión por proceso y la calidad educativa	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Dispersión de gestión por procesos por calidad educativa	30
----------	--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público Alto Mayo, 2023. Para ello, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por docentes del instituto y como muestra 48 docentes a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario. Los resultados de la investigación arrojaron una significancia inferior al 0.05 y un coeficiente de correlación de $Rho=0.826$ entre las variables de la investigación. Asimismo, la correlación entre las dimensiones procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de soporte con la calidad educativa tuvieron un porcentaje de correlación de $Rho=0.743$, $Rho=0,840$ y $Rho=0,633$ respectivamente. El autor concluyo que existe relación significativa entre la gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” durante el año 2023 (sig. 0,000 < 0,01; rho = ,826), donde la gestión por procesos influye en un 68.3% en la calidad educativa.

Palabras clave: Gestión, procesos, calidad, educación.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between process management and educational quality at the "Alto Mayo" Public Technological Higher Education Institute, 2023. The methodological approach was quantitative, basic, non-experimental, correlational and cross-sectional. The population was made up of teachers from the institute and as a sample 48 teachers to whom the survey technique was applied through a questionnaire. The results of the research showed a significance of less than 0.05 and a correlation coefficient of $Rho=0.826$ between the research variables. Likewise, the correlation between the dimensions strategic processes, missional processes and support processes with educational quality had a correlation percentage of $Rho=0.743$, $Rho=0.840$ and $Rho=0.633$ respectively. The author concluded that there is a significant relationship between process management and educational quality in the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo" during the year 2023 (sig. $0.000 < 0.01$; $rho = ,826$), where process management has a 68.3% influence on educational quality.

Keywords: Management, processes, quality, education.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, actualmente existe evidencias, que personas con un buen nivel de lectura y escritura, cuentan con un aumento del 10% de sus ingresos, en comparación, con aquellas de un nivel deficiente. Esta es sólo una de las razones, por las que el factor educación, representa un elemento crucial, en el desarrollo económico social de cualquier país. Comprendido así, es deber de los gobiernos en sus diferentes niveles, garantizar una educación de calidad, que mejore el potencial de sus ciudadanos, y que les asegure libertad y erradicación de la pobreza y el hambre, a partir del cual buscar mayores oportunidades, para mejorar sus ingresos económicos y con ellos, proponerse a alcanzar una mejor calidad de vida (Madani, 2019).

Asimismo, a nivel mundial, existen amplias brechas de desigualdad, con relación a la calidad educativa, entre naciones de altos ingresos y países de ingresos bajos además de medianos. Por ejemplo, la India tiene el récord mundial por su cantidad de universidades, pero ninguna se ubica dentro de los ránquines académicos. Mientras que Estados Unidos, posee menos universidades y cuenta con al menos la mitad de las mejores 50 mejores universidades del mundo (Dyvik, 2023). Ello como consecuencia de la poca inversión del Producto Bruto Interno (PBI) en educación, por parte de naciones en vías de desarrollo. Esto ha devenido en cifras alarmantes, donde 1 de cada 100 adultos de los hogares pobres, han obtenido un título de educación superior (Organización de las Naciones Unidas [UNESCO], 2023). Así, las cifras por los países son bastante disímiles, mientras que un país de ingresos bajos, gasta anualmente por estudiante entre 50 y 80 dólares, un país de ingresos medios, gasta 1100 dólares y uno de ingresos altos 8500 dólares (Murthi, 2023).

De igual manera, en América Latina, la calidad de la educación se ha visto afectada, por problemas característicos de la región, entre avances y retrocesos, la educación se ha visto afectada, por problemas de asignación presupuestaria, desviaciones en el sistema por la corrupción, inestabilidad que no permite la continuidad, de normativas públicas en educación, ciencia, tecnología e innovación, que no estén sujetas a los gobiernos de turno, sino a marcos normativos y recursos estables (Carbonell et al., 2021; Gazzola, 2020).

Asimismo, los altos niveles de pobreza agudizan esta problemática, puesto que diversos países, no cuentan con redes de conectividad, lo que ha dado que menos del 60% de personas use internet, situación que pone a los estudiantes en desventaja (Bastino, 2020). En tal sentido, la educación en América Latina, ha presentado un ritmo de desaceleración en su crecimiento, por lo que urge la presencia de gestores, que garanticen mejores niveles de calidad educativa, por medio de ejecución de un liderazgo orientado, hacia la mejora del desempeño y el orgullo de la labor desempeñada. Asimismo, se necesita la implementación de enfoques, provenientes de la administración como, la gestión de la cultura en empresas educativas, basados en planificación, organización, ejecución, además de control, que garanticen una educación de calidad (García et al., 2018).

De igual forma, en el Perú, el Ministerio de Educación (MINEDU, 2014), en el marco de buen desempeño directivo, despliega un conglomerado de recomendaciones y medidas, para optimización de los procesos educativos, que permitan a instituciones educativas mejorar su organización, innovar en tecnología, aprovechar su capacidad de cambio y cultura organizacional. En ese sentido, debe explorarse aspectos, como la cultura corporativa, como elemento crucial en la gestión de las competencias docentes. Asimismo, como parte de este proceso de innovación en la gestión, debe tenerse en cuenta: el entorno laboral, la organización y la visión y misión. Siendo aspectos ausentes en diversas organizaciones en el país, lo que se ha traducido en relaciones interpersonales endebles, actividades efectuadas por obligación y no por convicción y con bajos niveles de entusiasmo (Valenzuela, 2018).

De igual manera, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2019), sustenta que instituciones del estado, deben lograr un nivel anhelado de eficacia además de eficiencia si llegan con procedimientos administrativos, que contraste y regule el uso de recursos que se destinan, dispuesto en art. 46 de Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N.º 29158. De igual forma, detalla que gestión por procesos, son acciones transversales con diferentes macroprocesos, dichos procesos operativos.

Asimismo, en el Perú, uno de los temas puntuales de diferentes entidades, es generar una educación de calidad, la misma que la sociedad lo requiere, el crecimiento científico y tecnológico, requieren nuevas generaciones competitivas; bajo ese contexto nacen nuevas propuestas, modelos de operatividad que integra a las diferentes áreas, en una institución para lograr un producto de calidad; sin embargo, no siempre se muestra lo que se dice.

De igual forma, en Instituto de Educación Superior Tecnológico Público 'Alto Mayo', que se encuentra en proceso de obtener su licenciamiento, presenta varios desafíos. A pesar de los esfuerzos del equipo técnico del gobierno Regional de San Martín (GORESAM), se han evidenciado irregularidades y retrasos en el proceso. Las reuniones para revisar el plan de mejora y las visitas de autoridades, para evaluar la situación actual se han pospuesto repetidamente, reflejando una falta de disposición e interés, por parte de los involucrados. Este prolongado proceso de licenciamiento, que incluye la gestión de presupuesto para mejoras de infraestructura y la subsanación de observaciones, ha afectado negativamente, la gestión de procesos y calidad educativa del instituto.

Por otra parte, esta situación ha limitado la capacidad del instituto, para abrir nuevas carreras y adaptarse, a las modalidades de enseñanza contemporáneas, incumpliendo así con el Proyecto Educativo Nacional y la Política Nacional de Educación Superior, lo cual es vital para la mejora de los institutos tecnológicos. La falta de un enfoque sistemático, en la gestión de procesos, ha limitado la capacidad del instituto, para satisfacer las demandas educativas actuales y expectativas de educandos y comunidad. Finalmente, esta situación ha retrasado los planes de estudio e inversiones de 452 estudiantes.

Asimismo, el análisis del informe investigativo es crucial, ya que su objetivo es resaltar y abordar los desafíos clave, relacionados con calidad educativa que se origina en una gestión deficiente de los procesos pedagógicos. A través de este análisis, se pretende no solo identificar las áreas problemáticas, sino también proponer soluciones concretas y estrategias efectivas para elevar el nivel de enseñanza en instituto superior público. Este enfoque integral busca asegurar una mejora sustancial y sostenida en la calidad de la educación brindada, impactando positivamente en desarrollo académico y profesional de educandos.

Es por ello, que se ha planteado la correspondiente interrogante: ¿Existe relación entre gestión por procesos y calidad educativa, Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023? A continuación, planteamos las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023?, ¿Cuál es el nivel de la calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023?, ¿Qué relación existe entre procesos estratégicos y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023?, ¿Qué relación existe entre procesos misionales y calidad educativa, Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023?, ¿Qué relación existe entre procesos de soporte y calidad educativa, Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023?

Por otro lado, el presente estudio ha sido justificado por conveniencia porque radica en la necesidad imperante, de analizar cómo la colaboración entre los distintos estamentos educativos contribuye en la calidad educativa en la institución. Asimismo, presentó relevancia social, pues abordó la aplicación de procedimientos de gestión y calidad educativa. Al ofrecer a la entidad herramientas, para optimizar su rendimiento, el estudio generó un impacto positivo y continuo en el desarrollo institucional. Es crucial entender que los resultados de este análisis ha beneficiado a la institución a corto plazo, permitiendo que, conozcan las bases para mejoras a largo plazo en el servicio educativo. Además, desde un valor teórico, este estudio generó nuevos conocimientos en el entorno de gestión educativa y calidad, los cuales fueron de gran valor, para futuras investigaciones y prácticas en el sector. El valor teórico del estudio se extiende al enriquecimiento de la literatura existente, ofreciendo evidencias sobre cómo los procesos de gestión pueden ser mejorados para fomentar una educación de calidad. Por otro lado, en términos prácticos, los profesionales adquirieron conocimientos que les servirá, para competir en el mercado laboral. Metodológicamente, el estudio se destacó por su enfoque riguroso y sistemático en recogida además de análisis de datos. Se emplearon instrumentos, que garantizaron la validez y objetividad de los resultados, también proporcionaron perspectivas detallados y aplicables. Este enfoque metodológico

fue esencial, para asegurar que las conclusiones del estudio sean sólidas y puedan ser utilizadas como referencia, para futuras mejoras en la institución.

También, el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023, los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de la gestión por procesos en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023, describir el nivel de calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023, conocer la relación que existe entre los procesos estratégicos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023, Establecer la relación que existe entre los procesos misionales y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023, Definir la relación que existe entre los procesos de soporte y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023.

Finalmente, los resultados se validaron a partir de las correspondientes hipótesis general, H_1 existe relación significativa entre gestión por procesos y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023; H_0 : No existe relación significativa entre gestión por procesos y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023; Las específicas fueron: El nivel de la gestión por procesos en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” es bajo, el nivel de la calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” es medio, existe relación entre procesos estratégicos y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023, segundo, existe relación entre procesos misionales y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023 y tercero, existe relación entre procesos de soporte y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación, para la formulación del marco teórico, se consideró en cuenta, estudios previos internacionales, nacionales además de locales, con la finalidad de hacer una comparación de resultados, consideramos las investigaciones de Medina et al. (2019); Campaña et al. (2020); Romero et al. (2019) llegaron a concluir que la GPP, presentó un nivel alto con el 78%; asimismo manifiesta la existencia de relación, entre los temas estudiados, así lo revela el coeficiente de correlación de 0.751 por lo que ha permitido mejorar la calidad, la eficiencia e innovación, en algunas instituciones de educación superior, pero también ha generado dificultades y limitaciones en otras, debido a la rigidez, la burocracia y la pérdida de identidad, que implica adaptarse a las normas y estándares establecidos por los organismos reguladores. Por otro lado, no existe un equilibrio entre la regulación y la autonomía de las instituciones, así como una mayor participación y satisfacción de los estudiantes, como clientes principales del proceso educativo. Los sistemas de gestión vinculados a Normativas ISO demuestra ser una herramienta valiosa, para optimizar la eficiencia operativa, promoviendo la calidad, satisfacción de cliente y el acatamiento de estándares internacionales.

Asimismo, se tomó en cuenta a, Alagón (2020); Morales & Loncón (2023) Las conclusiones, dejaron evidenciar que existe relación, entre dimensiones de primera variable con segunda variable, así lo asevera la significancia, que fue de 0.000 y el coeficiente de relación, estuvo valorada en 0.937. De la misma manera, detallaron que la calidad educativa, comprendió un nivel medio 56% en la gestión, realizada por el directivo en institución educativa, por lo que es esencial incorporar un plan de mejoras, contribuye a optimizar calidad del servicio educativo, al favorecer integración, la coordinación e innovación de los procesos, así como la colaboración y compromiso de actores envueltos. Del mismo modo, categorizaron procesos universitarios en estratégicos, claves y de soporte, así como describir sus subprocesos y actividades, y establecer indicadores de calidad, para cada uno de ellos. Además, la gestión de la calidad educativa presento un nivel medio en 53% por que el agregado de un modelo de gestión, basado en procesos, no está regulada por la legislación, en las

instituciones de la administración pública en Chile, lo que representa un desafío para la optimización continua y desarrollo de sistemas de gestión de dichas organizaciones.

Por otro lado, Garcia et al. (2018); Chamoly (2021) concluyeron que, los elementos de estudios presentan, una relación significativa, porque el coeficiente de correlación fue de 0.829 con un p valor de 0.000. Asimismo, la opinión de los usuarios, el 42% consideró que el nivel es "Bajo", mientras que, desde la perspectiva de los colaboradores y funcionarios, el nivel se percibe como "Medio" (62% - 50%), En ese sentido, lograr una educación de calidad en instituciones escolares de cualquier nivel, va más allá de la buena voluntad; implica la interacción efectiva, entre la gestión educativa y la excelencia en los procesos de enseñanza. Esta conexión se basa en consonancia con teorías pedagógicas y del desarrollo humano, la participación activa en interacción académica, con la comunidad para fomentar el cambio social, y adquisición de recursos tecnológicos, además de financieros que optimicen, cada etapa del proceso educativo. En este escenario, los administradores juegan un papel fundamental, teniendo la responsabilidad, de capacitarse de manera adecuada, ya que son los encargados de dirigir, una educación de excelencia.

Asimismo, en el ámbito nacional, Chamoly (2021); Hurtado et al. (2023) que debido a los resultados obtenidos, llegaron a concluir que las dimensiones evaluadas de la V1, está correlacionada en la segunda variable, así lo indica el coeficiente (0.905) y el valor de p (0.000). Por otra parte, el nivel de calidad de servicio, desde percepción de usuarios era bajo (42%), mientras que desde percepción de trabajadores, además de funcionarios era medio (62% y 50%, respectivamente). Esto evidenció una falta de coincidencia y similitud entre respuestas, de usuarios internos como externos, lo que reveló la necesidad de mejorar el servicio que brinda la UGEL. La efectividad de propuesta en optimización de calidad, de la unidad de gestión evaluada. Asimismo, la posibilidad de brindar buenos resultados y satisfacer a los usuarios. Por otro lado, los procesos que se efectúan en la escuela son deficientes, desarticulados y no responden a estándares de calidad, detallados por el MINEDU. Asimismo, se propuso un sistema de gestión de calidad educativa fundamentado en planes

de optimización, que permita incorporar las bondades de gestión por procesos (GPP), la participación de los actores educativos y evaluación continua de resultados.

De igual forma, Huapaya (2019) los resultados detallaron que los componentes de la investigación, se relacionan entre sí, lo que se debe a la significancia (0.000) como al coeficiente de correlación de 0.785. La GPP en entidades de educación de Perú, es una iniciativa reciente, que involucra una modificación de paradigma, en el modelo tradicional de gestión, y que requiere de una formación y una participación activa de los actores educativos para asumir los cambios propuestos. De tal manera revelaron que la evaluación alcanzó un nivel 82% alto, dando como conclusión que la GPP es una estrategia que apoya a optimizar la calidad educativa, al favorecer la integración, la coordinación, la innovación y la evaluación de los procesos educativos, y al promover un liderazgo transformacional, que se enfoca en aprendizaje organizacional y mejora continua.

Por otra parte, con respecto a las teorías vinculadas con la variable, gestión por proceso donde se encuentra, la teoría de la Reingeniería de Procesos, fundamentada por Michael Hammer y James Champy en los años 90 buscan transformación profunda, en la forma en que se planean y efectúan actividades educativas. Esta teoría se centra en la revisión completa y la reestructuración, de los procesos educativos, para lograr mejoras sustanciales en la eficiencia y la calidad del aprendizaje. Esto implica eliminar redundancias, optimizar recursos y adoptar tecnologías educativas modernas. Asimismo, sostienen que la Reingeniería de Procesos, en educación persigue la maximización del valor educativo, la personalización del aprendizaje y la adaptación, a las necesidades cambiantes de los estudiantes, alejándose de enfoques tradicionales, hacia una educación más eficaz y relevante (Alfaro, 2023).

De igual manera, en cuanto a la teoría de la Calidad Total propuesta en 1950 denota un enfoque de gestión organizacional centrado en la calidad, basado en participación, de la totalidad de integrantes de la entidad, desde trabajadores, hasta la alta gerencia. En educación implica gestión integral de la calidad, donde todos los miembros de la institución educativa (incluyendo administración,

docentes y estudiantes) participan en procesos continuos de mejora. Se llega a enfocar en satisfacción del estudiante, optimización continua de procesos educativos y administrativos, y búsqueda de excelencia, en la totalidad de aspectos de entidad (Martínez et al., 2020).

Por su parte, la teoría de Ishikawa propuesta en 1980, que es conocido por desarrollar herramientas de calidad, para promover idea de que la calidad, no solo es responsabilidad de los departamentos de calidad, sino de toda la organización. Tal enfoque es aplicable en la educación, como la involucración de todo el personal del instituto, en la optimización de la calidad educativa. Los Diagramas de Ishikawa pueden usarse, para identificar y analizar las causas de problemas específicos en la educación, como la baja retención de estudiantes o la ineficacia de ciertos métodos de enseñanza (Huapaya, 2019).

Asimismo, en lo que respecta la teoría de Crosby propuesta en 1970, busca de manera continua la excelencia y prevención de problemáticas antes de que ocurran. Esto podría aplicarse a la calidad de la enseñanza, los procesos administrativos y el desarrollo curricular, promoviendo altos estándares y la prevención proactiva de problemas (López et al., 2023).

Con vinculación a variable gestión por proceso, sostiene Corrales et al. (2023), la GPP es un enfoque empresarial, que implica la revisión y la optimización de las actividades organizacionales, en términos de procesos *end-to-end* en lugar de departamentos aislados. Esta metodología optimizar mejorar la eficiencia, calidad además de satisfacción del cliente al identificar y eliminar redundancias y cuellos de botella, en los procesos empresariales.

También, según Barrios et al. (2019), la GPP implica un enfoque sistemático, que implica la modelación, el análisis, la implementación y la mejora continua, de procesos empresariales con el propósito de alinearlos con propósitos estratégicos de la organización, optimizar la eficiencia operativa y fomentar la innovación. Asimismo, Valero et al. (2019) indican que supone la reinención y la transformación fundamental, de las actividades empresariales a por medio de ejecución de tecnología de información. Este enfoque busca la optimización, de eficiencia además de eficacia, permitiendo a las entidades adaptarse a cambios, en el entorno empresarial y ofrecer un mayor valor a los clientes.

Además, Maldonado (2018) detalla que la gestión por proceso, es una perspectiva interdisciplinaria, que combina aspectos de gestión, tecnología de información y ciencias de computación para trazar, modelar, analizar, automatizar y supervisar, los procedimientos empresariales de manera integral, y busca la mejora continua de eficiencia, además de efectividad de procesos, así como la alineación, con los propósitos estratégicos de la entidad.

De igual forma, en cuanto al desarrollo teórico, la gestión por procesos, también denominada como BPM (*Business Process Management*), es un enfoque empresarial integral que se fundamenta, en la idea de que las organizaciones pueden optimizar, su funcionamiento al centrarse en la identificación, modelación, análisis, mejora y control de sus procesos operativos clave (Mercado et al., 2019). El concepto de reingeniería de procesos, simbolizan una modificación total, en la manera en que entidades realizan sus actividades. Esta perspectiva se centraba en la reinvención y optimización significativa, de procesos empresariales, con el fin de conseguir niveles superiores, de eficiencia además de efectividad. De este modo, en lugar de centrarse, en la optimización incremental, las organizaciones deberían rediseñar procesos, desde cero (Martínez et al., 2020).

Por otro lado, el enfoque de BPM, se fundamenta en idea de que procesos empresariales, son activos valiosos que deben ser gestionados, de manera continua, por lo que es importante de modelar, analizar y mejorar los procesos para alinearlos, con los propósitos estratégicos de la entidad. Esta perspectiva subraya la necesidad, de involucrar a las partes interesadas, utilizar tecnología de la información y promover innovación en gestión de procesos (Lizárraga et al., 2021). Asimismo, es relevante la tecnología de la información en la GPP. La aplicación adecuada de la tecnología, puede impulsar la transformación de los procesos empresariales, mejorando la eficiencia y permitiendo a las organizaciones adaptarse a los cambios en su entorno (Huapaya, 2019).

Por último, se observa un enfoque más técnico sobre GPP, abordando conceptos, lenguajes y arquitecturas para el diseño y la automatización de procesos. Asimismo, se destaca la importancia de una aproximación interdisciplinaria que involucre a diversas áreas, como la gestión, tecnología de

información y ciencias de computación, para conseguir una gestión efectiva de procesos empresariales (López et al., 2023).

Asimismo, la GPP es un enfoque empresarial de gran relevancia en la actualidad, respaldado por una sólida base de conocimiento teórico y práctico. Además, diversos factores y tipos de GPP contribuyen a su relevancia en optimización de eficiencia organizativa y satisfacción del cliente (Carvajal et al., 2017). La eficiencia operativa es esencial para mejorar la eficiencia operativa. Al identificar y eliminar redundancias, cuellos de botella y actividades ineficientes en los procesos empresariales, las organizaciones pueden lograr una utilización más efectiva de recursos y reducir los costos operativos (Zamora et al., 2022).

Además, la mejora continua es uno de los tipos más destacados de GPP. Se enfatiza la importancia de analizar y optimizar constantemente los procesos para mantener la competitividad y adaptarse a cambios en el entorno empresarial (González et al., 2019). Por ello, la GPP se centra en satisfacción del usuario al garantizar que los procesos estén diseñados para cumplir con expectativas y necesidades del cliente. Esto se alinea con el concepto de Customer-Driven BPM, esto es, centrar los esfuerzos en entender y brindar satisfacción de expectativas de usuarios (Pereda, 2021).

También, la alineación estratégica es destacada por la importancia de alinear los procesos con los propósitos estratégicos de la entidad, lo que asegura que los recursos y esfuerzos se dirijan hacia actividades que realmente contribuyen a la visión además de la visión de la entidad (Pérez, 2023). En consecuencia, tecnología de la información pasa a ser un factor clave en la GPP. Por ello, se resalta la influencia de la tecnología en la automatización y mejora de procesos. Adicionalmente, ejecución de sistemas BPM y herramientas de gestión de procesos es esencial para gestión eficaz (Salazar et al., 2020).

Por otra parte, la GPP fomenta la innovación al impulsar la reevaluación y transformación de los procesos existentes. Este enfoque se alinea con la noción de que la innovación puede surgir al replantear la forma en que se generan las actividades y se entregan productos o servicios (Pinargote et al., 2023). Finalmente, la GPP involucra a diversos departamentos de entidad y promueve la colaboración interdisciplinaria, por lo que se aborda la necesidad de trabajar

en conjunto entre departamentos y roles para lograr una gestión eficiente de los procesos empresariales (Medina et al., 2019).

Asimismo, entre las dimensiones se tiene a los procesos estratégicos que, según Zaldumbine (2019) indica que los procesos estratégicos implican las actividades clave que poseen un efecto directo en consecución de propósitos y la misión a largo plazo de una organización. Estos procesos están estrechamente alineados con la estrategia empresarial y su diseño busca garantizar que la organización logre una ventaja competitiva en su mercado. Así también, Salau (2018) señala que los procesos estratégicos como aquellos que determinan dirección y enfoque de una organización en consecución de su misión además de visión, por lo que influyen en elección de decisiones estratégicas y en asignación de recursos a largo plazo, lo que los convierte en un componente crítico de la gestión empresarial.

De igual forma, en cuanto a los procesos misionales, Poquioma et al. (2021) detallan que son las actividades centrales de una entidad que están directamente relacionadas con entrega de bienes o servicios a usuarios, y representan el núcleo de la propuesta de valor de la entidad y son esenciales para consecución de sus propósitos estratégicos. Así también, Misad et al. (2022) definen los procesos misionales como aquellos que están orientados a la efectuación de la misión primordial de la organización, es decir, la razón misma de su existencia, y se enfocan en satisfacer necesidades además de expectativas de usuarios y su eficacia es esencial para el éxito de la entidad.

De igual manera, respecto a los procesos de soporte, Pacco et al. (2022) describen los procesos de soporte como aquellas actividades que proporcionan el respaldo necesario para que los procesos misionales funcionen eficazmente. Estos procesos brindan servicios como recursos humanos, finanzas, tecnología de la información y logística, lo que permite que la organización cumpla con sus compromisos operativos. Además, Barrios et al. (2019) sostienen que los procesos de soporte son actividades que sustentan la operación general de la organización sin ser directamente parte de la cadena de valor principal, y proporcionan recursos y servicios requeridos para que procesos misionales

funcionen de forma eficiente además de efectiva, aportando así a consecución de propósitos de la entidad.

Ahora bien, sobre la calidad educativa, de acuerdo con Barriga et al. (2023), representa la medida en que un sistema educativo o una institución escolar logra sus objetivos declarados, lo que se asocia a adquisición de saberes, capacidades, actitudes y valores por parte de educandos, así como su preparación para enfrentar desafíos en la sociedad. Según Abaiza et al. (2021), la calidad educativa es la capacidad de un sistema educativo para suministrar experiencias de aprendizaje equitativas además de efectivas que incentiven el desarrollo integral de los estudiantes, independientemente de su origen socioeconómico o de su entorno. Asimismo, Arjona et al. (2022) señalan que la calidad educativa se describe como capacidad de entidades de educación superior para ofrecer programas académicos rigurosos y relevantes que preparen a los educandos para la vida laboral además de ciudadana, a la vez que fomenten la investigación y la innovación. Además, Carbonell et al. (2021) sostienen que la calidad educativa se comprende como capacidad de un sistema escolar para crear un entorno de aprendizaje inclusivo, donde se garantice la equidad, la colaboración activa de educandos, y promoción de un currículo enriquecedor que promueva el desarrollo cognitivo y social de educandos.

También, correspondiente a teorías científicas de variable calidad de educación, se expone la teoría de la Educación Crítica de Paulo Freire en los años 60, sostiene que una educación de calidad no se limita a la transmisión pasiva de información, sino que implica involucrar activamente a los estudiantes en un proceso de diálogo, reflexión además de acción. En este enfoque, la calidad educativa se mide no solo por los resultados académicos, sino también por capacidad de educandos para comprender y cuestionar críticamente el mundo que les rodea. La educación crítica posee como propósito el empoderamiento de educandos para que sean ciudadanos informados y participativos que puedan auxiliar a construcción de una comunidad más equitativa como justa (Lima & Soto-Arango, 2020).

Por otro lado, la teoría del aprendizaje del conductismo propuesta por Pávlov, Watson, Thorndike y Skinner destaca la importancia de diseñar entornos

educativos efectivos que fomenten un aprendizaje claro y medible. Se enfoca en la observación de comportamientos y cómo se pueden modificar a través de estímulos y recompensas. Esto puede aplicarse para establecer objetivos de aprendizaje específicos y evaluar la efectividad de las estrategias educativas. Sin embargo, algunas críticas señalan que el conductismo puede descuidar aspectos cognitivos y emocionales importantes del aprendizaje, lo que enfatiza la necesidad de un enfoque educativo más completo que incluya desarrollo de habilidades sociales, emocionales además de cognitivas para lograr una educación de alta calidad (Díaz et al., 2022).

Ahora bien, respecto a la de calidad educativa es un enfoque integral que abarca múltiples perspectivas que influyen en la efectividad y el impacto de los sistemas educativos. Este enfoque se basa en una serie de principios clave y se apoya en el estudio detallado en el campo de la educación (Torrico, 2023). Uno de los elementos relevantes de la teoría de calidad educativa es la relevancia de equidad. La calidad educativa implica garantizar que la totalidad de educandos, independientemente de su origen socioeconómico o de su entorno, posean acceso a oportunidades de aprendizaje de elevada calidad. Esto se traduce en el requerimiento de abordar desigualdades en sistema educativo y proporcionar apoyos adicionales a quienes los necesitan (Cruz, 2020).

Finalmente, la calidad educativa se asocia con la efectividad de proceso de enseñanza además de aprendizaje. La calidad educativa implica que educandos adquieran conocimientos, habilidades, actitudes y valores de manera efectiva. Esto se relaciona con la importancia de contar con docentes capacitados y métodos de enseñanza que fomenten el compromiso de los educandos y el desarrollo de habilidades cognitivas (Álvaro, 2020).

Asimismo, otro aspecto esencial es la relevancia del contenido curricular, los sistemas educativos deben ofrecer programas académicos que estén en sintonía con los requerimientos cambiantes de la sociedad y el mercado de labores. La calidad educativa se vincula con capacidad de las instituciones para brindar programas rigurosos y pertinentes que preparen a educandos para la vida laboral y ciudadana, fomentando la investigación y la innovación (Chi et al., 2023). Así también, la inclusión y la colaboración de educandos también son elementos

primordiales de la teoría de la calidad educativa. Por ello, se subraya que la calidad educativa supone la generación de un entorno de aprendizaje inclusivo, donde se garantice que la totalidad de educandos pose la oportunidad de participar activamente en su educación. Esto requiere la promoción de un currículo enriquecedor que promueva el desarrollo cognitivo y social de educandos (Cruz et al., 2021).

Entonces, la calidad educativa es un elemento crítico en la sociedad actual, y su importancia radica en su impacto en el desarrollo individual, la equidad social y el progreso de las naciones. Este concepto se sustenta en una serie de perspectivas fundamentales que contribuyen a su relevancia en campo de la instrucción (Fonte, 2020). Asimismo, la calidad educativa es esencial para garantizar que todos los individuos, independientemente de su origen socioeconómico, tengan igualdad de acceso a oportunidades educativas de alto nivel. Esto se alinea con la idea de que educación de calidad es un derecho primordial, de ahí la importancia de abordar las disparidades educativas para lograr una sociedad más equitativa (Cueva et al., 2021).

Por lo que, la calidad educativa se basa en efectividad del proceso de enseñanza además de aprendizaje. Un proceso educativo eficaz implica docentes capacitados, métodos pedagógicos efectivos y la colaboración activa de educandos. Este aspecto enfatiza la importancia de proporcionar experiencias de aprendizaje significativas y efectivas (Romero, 2020). Por tal razón, la calidad educativa se refleja en la pertinencia del contenido curricular. Los programas académicos deben ser actualizados y alineados con requerimientos cambiantes de la comunidad y mercado laboral. La relevancia del contenido curricular se asocia con la capacidad de preparar a educandos para enfrentar los retos del mundo real (Escribano, 2018). Adicionalmente, la calidad educativa implica la creación de un entorno educativo inclusivo, donde se garantice que todos los educandos posean oportunidad de colaborar de forma activa en proceso de aprendizaje. Esto requiere la promoción de un currículo enriquecedor que promueva el desarrollo cognitivo además de social de educandos (Cuero et al., 2023).

Finalmente, la evaluación continua y la retroalimentación son factores clave en la calidad educativa, es decir, evaluar el progreso de los estudiantes y proporcionar retroalimentación efectiva permite ajustar y mejorar proceso de enseñanza además de aprendizaje. Estas prácticas son esenciales para medir y mejorar la calidad educativa (Hernández, 2022).

Asimismo, entre las dimensiones tenemos a la eficiencia, que según Martínez (2016) indica que la eficiencia es la capacidad de un sistema educativo o una institución escolar para lograr sus objetivos con el menor uso posible de recursos, tales como tiempo, dinero y personal. Esto se asocia con la optimización de gestión de recursos, de modo que se obtengan hallazgos educativos satisfactorios sin desperdicio de recursos. Además, Romero (2018) señala que la eficiencia educativa implica la vinculación entre resultados obtenidos por educandos e insumos utilizados. La eficiencia implica lograr un equilibrio adecuado entre la inversión en educación y los logros académicos, lo que permite una asignación óptima de recursos para obtener los mejores resultados posibles.

Referente a la eficacia, según Lozano et al. (2022), la eficacia se relaciona con la capacidad de un sistema educativo o una institución escolar para lograr sus propósitos además de objetivos puntuales, y esto se centra en el logro de resultados académicos o de aprendizaje deseados, lo que implica que los programas y prácticas educativas sean efectivos en la consecución de sus objetivos previamente establecidos. De acuerdo con Pérez (2023), la eficacia se define como la creencia de que los docentes tienen en su capacidad para influir de forma positiva en aprendizaje de sus educandos, por lo que se considera esencial en calidad educativa, debido a que influye en motivación, compromiso y rendimiento de estudiantes.

Por otro lado, se tiene a la funcionalidad, que según García et al. (2022) indican que la funcionalidad supone la capacidad de un sistema escolar o una institución educativa para cumplir sus funciones esenciales de manera eficaz y eficiente, y se vincula con la prestación de un ambiente de aprendizaje seguro, la provisión de recursos didácticos adecuados y la administración efectiva de los procesos educativos. Asimismo, Martínez et al. (2020) sostienen que la funcionalidad se

relaciona con la capacidad de las escuelas y sistemas educativos para operar de manera coherente y cohesiva, garantizando un ambiente de enseñanza y aprendizaje que funcione sin interrupciones u obstáculos significativos. La funcionalidad contribuye a la generación de un entorno educativo saludable en donde los educandos pueden alcanzar su máximo potencial

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de estudio

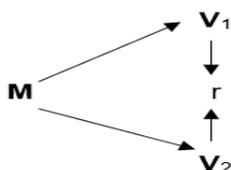
Tipo de estudio

Análisis tuvo un enfoque cuantitativo. Desarrollar un estudio bajo ese enfoque implicó que sean utilizadas herramientas para la medición y obtención de magnitudes, para lo cual se llevó a cabo la observación, muestreo y tratamiento estadístico de la información. Igualmente, se utilizó estadística para comprobación de sus hipótesis (Ñaupas et al., 2018). El tipo de análisis fue básico. Conforme con Hernández y Mendoza (2018) puede denominarse pura puesto que persigue como objetivo el conocer por conocer, es decir, no resuelve ningún problema, pero contribuye con razonamientos a la ampliación de la teoría.

Diseño de estudio

Enmarcado en no experimental. Sostienen Hernández y Mendoza (2018) que estos análisis se ejecutan sin intervención del investigador, solo se trata de la observación de los hechos para su evaluación sin generar alguna eventualidad.

En cuanto al nivel, el estudio fue correlacional. Conforme con Hernández y Mendoza (2018) se analiza la vinculación que guardan variables de estudios: gestión de procesos y calidad educativa. Se esquematiza:



En donde:

M: Colaboradores del IESTP “Alto Mayo”.

O₁: Gestión de proceso.

O₂: Calidad educativa.

r: Vinculación de variables.

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Variable 2: Calidad educativa

Nota: operacionalización de variables se halla en anexo

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Se detalla como el colectivo limitado e ilimitado de elementos que poseen en común. En cuanto a la cantidad es determinada por el investigador según los fines de la investigación (Carrasco, 2019). Para efecto del estudio se tomó en consideración como población a 48 miembros de la plana docente que labora en IESTP “Alto Mayo”.

Criterios de inclusión: Docentes registrados en planilla, docentes cuya permanencia es mayor a un año, docentes que decidieron colaborar en el análisis.

Criterios de exclusión: Maestros que no están registrados en planilla, docentes cuya permanencia es menor a un año, maestros que no decidieron colaborar en el estudio.

Muestra

Sostienen Ñaupas et al. (2018) que la muestra representa una proporción extraída de población que posee características necesarias para ser representativa y de la que pueden hacerse extrapolaciones al resto de la población. En ese sentido, se tomó como muestra a los 48 miembros de la plana docente que labora en IESTP “Alto Mayo”.

Muestreo

Fue no probabilístico de tipo censal. Es decir, no se empleó alguna fórmula para establecer la cantidad de la muestra, sino que se realizó según el criterio del autor. Asimismo, al ser censal, se conformó de totalidad de la población (Carrasco, 2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Fue la encuesta. Ernest et al. (2023) sostienen que es un método de recogida de información que implica la recopilación sistemática de información de una muestra de individuos, con propósito de conseguir comprensión más profunda de un tema específico de estudio.

Instrumentos

En lo que respecta a los instrumentos estos fueron elaborados por el investigador considerando las teorías expuestas en el informe. El cuestionario que evalúa a la gestión por proceso, en el IESTP "AM", el instrumento fue elaborado por la Br. Edinson García Mondragón, consta de 24 ítems, tratados en tres dimensiones, con la siguiente valoración: 1) Nunca, 2) casi nunca, 3) A veces, 4) Casi Siempre, 5) Siempre, igualmente, con valoraciones se generó una serie ordinal, en 3 categorías y equivalencias. En lo que respecta a los baremos de los instrumentos fueron construidos teniendo en referencia a la cantidad de los ítems que integran los instrumentos, que incluyen valores mínimos (25) y máximos (120) lo cual se multiplica por el mayor valor de la escala del Likert empleado, los resultados finales fueron los siguientes: Bajo (25 – 55), medio (56 – 87) y alto (88 – 120). Asimismo, la escala de la variable fue ordinal.

El cuestionario que evalúa a la calidad educativa, en el IESTP "AM", el instrumento fue elaborado por la Br. Edinson García Mondragón, consta de 15 ítems, tratados en tres dimensiones, con la siguiente valoración: 1) Nunca, 2) casi nunca, 3) A veces, 4) Casi Siempre, 5) Siempre, igualmente, con valoraciones se efectuó una serie ordinal, en 3 categorías y equivalencias. De la misma manera, para la baremación se consideró la cantidad de los ítems (22) y el valor máximo, que se obtiene multiplicando con el mayor valor de la escala del Likert empleado, los resultados finales fueron los siguientes: Bajo (22 – 50), medio (51 – 80) y alto (81 – 110). Asimismo, la escala de la variable fue ordinal.

Validez

Cualquier medición o herramienta de recopilación de información debe dar cumplimiento con 2 requerimientos fundamentales: confiabilidad además de validez. La confiabilidad de un instrumento de medida se relaciona con la consistencia de sus resultados al aplicarse de forma repetida al mismo objeto o sujeto, y se evalúa mediante diversas técnicas. Por otro lado, la validez hace referencia al grado en que un instrumento efectúa medición de manera efectiva la variable que intenta estimar, y los resultados obtenidos son evaluados a través del criterio de Aiken obteniendo para variable de GPP un promedio de 0.92 y para la variable de calidad educativa un promedio de 0.93 En este estudio, se

efectuó una validación por medio de aplicación de un juicio de especialista (Anexo 4).

Confiabilidad

Involucra que al efectuar el instrumento al mismo sujeto se generen hallazgos consistentes (Hernández y Mendoza, 2018). Es preciso indicar que se desarrolló una prueba piloto con el 20% del total de la muestra, teniendo como resultado a 10 trabajadores. La confiabilidad de cada recurso ha sido evaluada mediante prueba de Alfa de Cronbach para variable de GPP con un valor de ,975 y para la variable calidad educativa un valor de ,970 En este estudio, ambos instrumentos demostraron contar con una confiabilidad adecuada, como se detalla en el Anexo 6.

3.5. Procedimientos

La investigación ha seguido un proceso metodológico guiado por un enfoque cuantitativo. En este sentido, se comenzó con identificación de variables, específicamente gestión por procesos, lo que facilitó formulación del problema, así como definición de propósitos e hipótesis de investigación. Posteriormente, se emplearon los métodos descriptivo y analítico para explicar la fundamentación teórica de la variable bajo estudio.

Una vez admitido el proyecto, se procedió a tramitar la autorización con el director de la I.E. para que brinde las facilidades al momento de aplicar los instrumentos. Cuando se tuvo todos los permisos requeridos, se inició la etapa de campo, en donde el investigador encuestó al personal docente hasta completar la cantidad establecida como muestra. Para ello, se realizaron un aproximado de dos o tres visitas para aplicar los cuestionarios entre los docentes en sus momentos libres de tal forma que no interfiera en sus actividades de trabajo.

3.6. Métodos análisis de información

Obtenida la cantidad establecida como muestra, se procedió con la tabulación de las encuestas en un documento en formato Excel para su posterior procesamiento en SPSS versión 27. En ese sentido, la estadística se compuso tanto de la parte descriptiva como inferencial.

En primer lugar, en la parte descriptiva de los resultados se presentaron la tabla con las mediciones de tendencia central, las descripciones por niveles de variables y de las dimensiones expresadas en tablas y figuras. En segundo lugar, la parte inferencial del estudio contuvo prueba de normalidad, el procedimiento para contratación de hipótesis haciendo uso de prueba estadística para la correlación (Rho de Spearman) según lo establezca prueba de normalidad, donde se consideró grado de significancia de 0.05.

3.7. Aspectos éticos

El análisis se fundamenta en puntos éticos claramente definidos. El primero de ellos es el de autonomía se observó asegurando que todos los participantes se incorporen voluntariamente, con pleno conocimiento de los objetivos y metodologías del estudio. El principio de beneficencia se refleja en el enfoque de los resultados: estos fueron beneficiosos para el personal educativo, identificando áreas de mejora y proponiendo estrategias efectivas para su desarrollo. La no maleficencia está garantizada, ya que el estudio persigue fines exclusivamente educativos y éticos, evitando cualquier daño a la organización. En cuanto a la justicia, se aseguró un tratamiento igualitario y justo para todos los participantes, evitando cualquier forma de discriminación o preferencia. Finalmente, el principio del derecho subraya el respeto a cada contribución individual y el cumplimiento de las normativas establecidas, asegurando la integridad y equidad en proceso de elección de participantes.

Asimismo, todas las citas están correctamente referenciadas con sus respectivos autores, cumpliendo así con las normativas internacionales de derechos de autor. Del mismo modo, la totalidad de fuentes de datos utilizadas en este estudio han sido adecuadamente citadas siguiendo las pautas del estilo APA.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de variable y dimensiones de GPP

Variable y dimensiones	Niveles	Escala	Fi (m=48)	100 %
Gestión por procesos	Bajo	25 - 55	4	8.3
	Medio	56 - 87	24	50.0
	Alto	88 - 120	20	41.7
Procesos estratégicos	Bajo	8 - 19	5	10.4
	Medio	20 - 31	23	47.9
	Alto	32 - 40	20	41.7
Procesos misionales	Bajo	12 - 28	5	10.4
	Medio	29 - 45	21	43.8
	Alto	46 - 60	22	45.8
Procesos de soporte	Bajo	5 - 12	5	10.4
	Medio	13 - 20	18	37.5
	Alto	21 - 25	25	52.1

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores del I.E.S.T.P “Alto Mayo”, 2023.

Interpretación

En tabla 1 se visualiza que la variable gestión por procesos se halló en un nivel medio entre un 50%; al respecto, entre sus dimensiones, se encontró una diferente distribución, en los procesos estratégicos fue de nivel medio en un 47.9% porque existe regular coherencia entre programa de estudios con el proyecto educativo institucional, la gestión de recursos financieros requeridos no se lleva a cabo en su totalidad, los programas de estudio cuentan con un regular sistema de gestión de calidad.

En cambio, procesos misionales estuvieron en un nivel alto en un 45.8%, por cuanto, la institución emplea mecanismos de gestión que aseguran evaluación además de actualización habitual del documento curricular, no obstante, el plan no responde a los requerimientos laborales direccionado, a la adquisición de competencias, pero, el contenido guarda regular coherencia con el logro de estas. Para terminar, los procesos de soporte presentaron un alto nivel en 52.1% porque la entidad asegura que educandos posean acceso a servicios de bienestar para optimizar su formación, no obstante, no hace empleo de centros

de información además de referencia, conforme a requerimientos de educandos y maestros.

Tabla 2

Nivel de variable y dimensiones de Calidad educativa

Variable y dimensiones	Niveles	Escala	Fi (m=48)	% (100)
Calidad educativa	Bajo	22 - 50	4	8.3
	Medio	51 - 80	21	43.8
	Alto	81 - 110	23	47.9
Eficiencia	Bajo	8 - 19	3	6.3
	Medio	20 - 31	18	37.5
	Alto	32 - 40	27	56.3
Eficacia	Bajo	8 - 19	5	10.4
	Medio	20 - 31	19	39.6
	Alto	32 - 40	24	50.0
Funcionalidad	Bajo	6 - 14	2	4.2
	Medio	15 - 23	17	35.4
	Alto	24 - 30	29	60.4

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores del I.E.S.T.P “Alto Mayo”, 2023.

Interpretación

En tabla 2 se visualiza que la variable calidad educativa se halló en un nivel alto entre un 47.9%; al respecto, entre sus dimensiones, las tres estuvieron en el mismo nivel, es decir, el nivel alto; distribuidas como eficiencia en un 56.3% porque la institución cuenta con dispositivos tecnológicos al alcance de la comunidad educativa, pero, estos no se emplean de manera apropiada. Asimismo, la mayoría de estudiantes alcanzan los objetivos de clase trazados para cada sesión de aprendizaje.

De igual forma, la eficacia alcanzó un 50%, visto que, los docentes informan a los alumnos acerca de los logros los objetivos educativos, pero, desconocen del uso eficiente de herramientas tecnológicas, asimismo, los docentes responden en su mayoría, a las consultas realizadas por el estudiante durante las asesorías. Para terminar, la funcionalidad alcanzó un 60.4% porque la mayoría de estudiantes se encuentra satisfecho con la enseñanza, pero, las capacitaciones que recibe la plana docente no cumplen con las expectativas en su totalidad, por lo que, aún no logran establecer una calidad educativa acorde a lo establecido, dado que, no existe capacidad inherente entre los docentes de mejorar; visto

que, existen factores desmotivantes propios del contexto que no aportan a una mejoría educativa.

Prueba de normalidad de variables y dimensiones.

Tabla 3

Prueba de normalidad de variables y dimensiones de GPP y calidad educativa.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión por proceso	,927	48	,005
D1: Procesos estratégicos	,968	48	,215
D2: Procesos misionales	,940	48	,016
D3 Procesos de soporte	,900	48	,001
V2: Calidad educativa	,904	48	,001
D1: Eficiencia	,903	48	,001
D2: Eficacia	,733	48	,000
D3: Funcionalidad	,599	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Información conseguida de SPSS.

Interpretación

Posterior de efectuada la prueba de normalidad entre muestra de análisis, se tomó en consideración la prueba Shapiro-Wilk para muestras menor a 50 elementos, debido a cantidad de colaboradores en el análisis correspondió con 48 miembros de la plana docente que labora en IESTPAM, asimismo, la significancia obtenida para la variable gestión por procesos fue 0.005, siendo este, inferior a 0.05. En tanto, la dimensión procesos estratégicos presentó un p-valor de 0.215, siendo mayor a 0.05, a diferencia de las dimensiones procesos misionales (0.016) y procesos de soporte (0.001). En cuanto a la variable calidad educativa, la significancia fue 0.001, asimismo, sus dimensiones obtuvieron una significancia igual.

En consecuencia, debido a que datos no se originan de distribución normal, se tomó la determinación de recurrir a una prueba no paramétrica. En este sentido, se consideró hacer empleo de prueba estadística Rho de Spearman con el propósito de revelar las correlaciones existentes entre las variables y sus respectivas dimensiones. Esta elección se fundamenta en la necesidad de

abordar la naturaleza no normal de los datos, permitiendo así una evaluación precisa de relaciones entre variables y dimensiones en cuestión.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre procesos estratégicos y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

H₃: Existe relación entre procesos estratégicos y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

Nivel significancia: $\alpha = 0,05$ (5%).

Regla decisión: sig. < 0,01 se efectúa rechazo de H₀ y sig. > 0,01 se admite H₀.

Tabla 4

Correlación entre procesos estratégicos y calidad educativa

			Procesos estratégicos	Calidad educativa
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coefficiente correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Calidad educativa	Coefficiente correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . Correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Información conseguida de SPSS.

Interpretación

En tabla 4 se señala una correlación significativa entre procesos estratégicos y calidad educativa (sig. 0,000 < 0,01). También se debe considerar que a superior nivel de procesos estratégicos existirá superior nivel de calidad educativa entre los docentes, según rho de Spearman = ,743 que representa vinculación moderada positiva. Asimismo, de acuerdo con la primera hipótesis específica, se efectúa rechazo de H₀ y se admite H₁. Por lo que, se confirma que se manifiesta vinculación entre los procesos estratégicos y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

Por otro lado, tras ejecutar el cálculo del coeficiente determinante $(0.743)^2$, ha quedado demostrado que, procesos estratégicos influyen en 55% en calidad educativa de la institución.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre procesos misionales y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

H₄: Existe relación entre procesos misionales y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

Nivel significancia: $\alpha = 0,05$ (5%).

Regla decisión: sig. < 0,01 se efectúa rechazo de H₀ y sig. > 0,01 se admite H₀.

Tabla 5

Correlación entre procesos misionales y calidad educativa

			Procesos misionales	Calidad educativa
Rho de Spearman	Procesos misionales	Coeficiente correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad educativa	N	48	48
		Coeficiente correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . Correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Información conseguida de SPSS.

Interpretación

En tabla 5 se señala una correlación significativa entre los procesos misionales y calidad educativa (sig. 0,000 < 0,01). También se debe considerar que a superior nivel de procesos misionales existirá superior nivel de calidad educativa entre los docentes, según rho de Spearman = ,840 que representa una vinculación positiva considerable. Asimismo, de acuerdo con la segunda hipótesis específica, se efectúa rechazo de H₀ y se admite H₁. Por lo que, se confirma que se manifiesta vinculación entre procesos misionales y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

Por otra parte, tras ejecutar el cálculo del coeficiente determinante $(0.840)^2$, ha quedado demostrado que, los procesos misionales influyen en un 71% en la calidad educativa de la entidad.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre procesos de soporte y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

H₅: Existe relación entre procesos de soporte y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

Nivel significancia: $\alpha = 0,05$ (5%).

Regla decisión: sig. < 0,01 se efectúa rechazo de H₀ y sig. > 0,01 se admite H₀.

Tabla 6

Correlación entre procesos de soporte y calidad educativa

			Procesos de soporte	Calidad educativa
Rho de Spearman	Procesos de soporte	Coeficiente correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Calidad educativa	Coeficiente correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Nota. **. Correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Información conseguida de SPSS.

Interpretación

En tabla 6 se señala una correlación significativa entre procesos de soporte y calidad educativa (sig. 0,000 < 0,01). También se debe considerar que a superior nivel de procesos de soporte existirá superior nivel de calidad educativa entre los docentes, según rho de Spearman = ,633 que representa una vinculación moderada positiva. Además, conforme con la tercera hipótesis específica, se efectúa rechazo de H₀ y se admite H₁. Por lo que, se confirma que se manifiesta vinculación entre procesos de soporte y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

Además, luego de realizar el cálculo del coeficiente determinante $(0.633)^2$, ha quedado demostrado que, procesos de soporte influyen en un 40% en calidad educativa de la entidad.

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre gestión por procesos y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

H₁: Existe relación significativa entre gestión por procesos y calidad educativa en IESTPAM – 2023.

Nivel significancia: $\alpha = 0,05$ (5%).

Regla decisión: sig. < 0,05 se efectúa rechazo de H₀ y sig. > 0,05 se admite H₀.

Tabla 7

Correlación entre gestión por proceso y calidad educativa

		Gestión por proceso	Calidad educativa
Rho de Spearman	Gestión por proceso	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Calidad educativa	,826**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	48	48

** . Correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral).

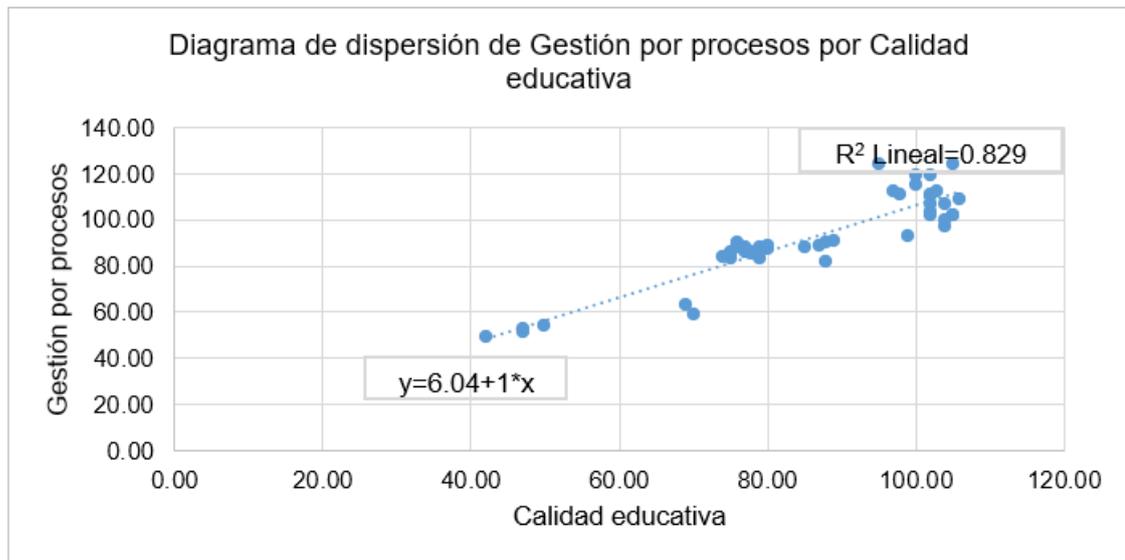
Nota: Información conseguida de SPSS.

Interpretación

En tabla 7 se señala una correlación significativa entre GPP y calidad educativa (sig. 0,000 < 0,01). También se debe considerar que a superior nivel de gestión por proceso existirá superior nivel de calidad educativa entre los docentes, según rho de Spearman = ,826 que representa una vinculación positiva considerable. Además, de acuerdo con la hipótesis general, se efectúa rechazo de H₀ y se admite la alterna H₁. Con los hallazgos se confirma que, la institución al contar con una adecuada gestión por proceso, tendrá la oportunidad de brindar una eficiente calidad educativa a sus estudiantes.

Figura 1

Dispersión de gestión por procesos por calidad educativa



Nota. Figura obtenida del programa SPSS.

Interpretación

La figura representa el coeficiente de determinación, donde se confirma que la GPP llega a influir en un 83% en calidad educativa en IESTPAM – 2023.

V. DISCUSIÓN

El estudio fue elaborado con el fin de determinar la relación que existe entre gestión por procesos y calidad educativa en Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023. De igual manera, para obtener respuestas a objetivos, se efectuó el cuestionario a 48 docentes que laboran en la institución. Además, para la evaluación de las variables se consideró a los autores Martínez, et al. (2016) en el tema de GPP y a Chapman y Adams (2002) para el tema de la calidad educativa.

En cuanto, al **primer objetivo** del estudio, se ha identificado el nivel de la variable GPP, siendo calificado en un nivel medio en 50%, dado que, existe una coherencia consistente entre plan de estudios y proyecto educativo institucional; sin embargo, la administración de los recursos financieros necesarios no se realiza de manera integral. Aunque los programas de estudio tienen un sistema de gestión de calidad aceptable, se observa la necesidad de mejorar la implementación y seguimiento de dicho sistema para garantizar un óptimo rendimiento. De la misma manera, estudios de Medina et al. (2019); Campaña et al. (2020); Romero et al. (2019) muestran resultados similares, en vista que concluyeron que la gestión por resultados mostró un alto nivel en 78%, el cual ha permitido mejorar la calidad, la eficiencia y la innovación en algunas instituciones de educación superior, también ha generado dificultades y limitaciones en otras, debido a la rigidez, burocracia y pérdida de identidad que implica adaptarse a las normas y estándares establecidos.

Por otro lado, guardan similitud con la teoría de la Reingeniería de Procesos fundamentada por Michael Hammer y James Champy en 1990, Esta teoría se enfoca en examinar a fondo y reorganizar por completo los procedimientos educativos con el objetivo de obtener mejoras significativas tanto en la eficacia como en la calidad del proceso de aprendizaje (Alfaro, 2023). En efecto, se requiere un equilibrio entre la regulación y la autonomía de las instituciones, así como una mayor participación y satisfacción de los estudiantes como clientes principales del proceso educativo.

Al desarrollar el **segundo objetivo** se ha descrito el nivel de la calidad educativa, la cual, presenta un nivel alto en un 47.9%. Esto debido a que la institución

dispone de dispositivos tecnológicos para la comunidad educativa, pero su uso no es adecuado. Aunque la mayoría de los estudiantes cumplen con los objetivos de clase, los docentes carecen de conocimientos eficientes en herramientas tecnológicas y responden principalmente a las consultas durante las asesorías. Aunque los estudiantes están satisfechos con la enseñanza, las capacitaciones para los docentes no cumplen con las expectativas, lo que dificulta mejorar la calidad educativa debido a factores desmotivadores en el contexto. Estos resultados son similares al estudio de Morales y Loncón (2023), en vista que, mencionaron que la calidad educativa presentó un nivel regular en 53%, revelando que, las actividades educativas no logran satisfacer las expectativas de la comunidad del centro de estudios. En cuanto Alagón (2020), concluyó que la calidad educativa presentó un nivel medio en 56%. Asimismo, destacaron la relevancia de mejorar la eficiencia, efectividad y satisfacción de usuarios internos además de externos de la universidad en cuanto a calidad educativa.

También, guarda similitud con la teoría de la educación Crítica de Paulo Freire en 1960, quien afirma que una educación de alto nivel va más allá de transmitir información de manera pasiva; implica comprometer a los estudiantes en un diálogo constante, fomentando la reflexión y la acción. En este contexto, la calidad educativa no se evalúa únicamente por los logros académicos, sino también por la habilidad de los estudiantes para comprender y analizar críticamente su entorno (Lima & Soto-Arango, 2020). En efecto, una formación educativa de excelencia brinda a las personas las destrezas y saberes esenciales para prosperar tanto en sus ámbitos personales como profesionales. Esto abarca competencias académicas, habilidades sociales y emocionales, junto con la capacidad de desarrollar un pensamiento crítico y resolver desafíos.

En relación con el **tercer objetivo** específico se buscó determinar vinculación entre dimensión procesos estratégicos y variable calidad educativa, los hallazgos posteriores mostraron una significancia inferior a 0.05 y correlación de 0.743 lo que admitió concluir que entre estos componentes existe una correlación positiva moderada. Esto significa que los docentes evaluados consideran que la mejora de los procesos estratégicos como el cumplimiento de metas, mejora de las evaluaciones docentes, incentivos institucionales y la gestión de la institución

como líder en la región ha tenido consecuencias positivas en la calidad educativa. En tal sentido, los estudios de Garcia et al. (2018); Chamoly (2021) muestran similitud al concluir que los componentes de los procesos estratégicos tienen relación con la calidad educativa, dado que, el coeficiente de correlación registró un valor de 0.829 con un p-valor de 0.000. Además, es claro que no todas las instituciones se encuentran en las mismas condiciones, puesto que, el centralismo y la burocracia impiden, pese a las buenas acciones, que los docentes lleven a cabo reformas que beneficien la educación.

Por otro lado, guardan similitud con la teoría del aprendizaje del conductismo propuesta por Pávlov, Watson, Thorndike y Skinner, resalta la relevancia de crear ambientes educativos eficaces que promuevan un aprendizaje definido y cuantificable. Se concentra en la evaluación de conductas y en cómo estas pueden ser alteradas mediante estímulos y recompensas (Diaz et al., 2022). Por tal razón, los procedimientos estratégicos dentro de una entidad educativa abarcan la formulación de planes a largo plazo y establecimiento de metas además de objetivos, donde la excelencia educativa se posiciona como una de las metas primordiales. La coherencia estratégica garantiza que todas las iniciativas estén enfocadas en el constante mejoramiento de la calidad educativa.

Correspondiente al **cuarto objetivo** específico buscó determinar la vinculación existente entre los procesos misionales y calidad educativa. Los hallazgos mostraron un p-valor inferior al 0.05 y coeficiente de correlación de 0.840 lo que simboliza una correlación positiva considerable. En otros términos, que en la medida que los procesos misionales mejoren y tengan mayor difusión, la calidad educativa tendrá una mejor perspectiva y mayor nivel. Por esta razón, los docentes consideran que como dentro de la institución no existen proyectos para ayudar a personas de bajos recursos o para premiar a los alumnos destacados mediante becas o con alguna ayuda económica, la calidad educativa tiene un nivel regular en este aspecto. Este resultado es concordante con lo que afirman los autores Chamoly (2021); Hurtado et al. (2023), al demostrar que se manifiesta vinculación entre dimensiones de GPP y calidad educativa, respaldado con una significancia de 0.000 y correlaciones que oscilan entre 0.800 y 0.905. Asimismo, demostraron que los procesos misionales están integrados siendo empleados

como una herramienta para mejorar la eficiencia operativa, promoviendo la calidad educativa.

Bajo la misma perspectiva, tiene similitud con la teoría de la Reingeniería de Procesos fundamentada por Michael Hammer y James Champy en 1990, quienes afirman que la Reingeniería de Procesos en el ámbito educativo busca aumentar al máximo el valor educativo, personalizar el proceso de aprendizaje y ajustarse a las demandas cambiantes de educandos. Esto implica alejarse de enfoques convencionales para avanzar hacia una forma de educación más eficiente y pertinente (Alfaro, 2023). Por lo tanto, los procesos misionales si bien tienen un carácter solidario y comunitario, pueden orientarse hacia la mejora de los estándares y del nivel de la calidad educativa. Ello porque estas actividades centrales que están relacionadas con la entrega de servicios o productos a usuarios, y representan el núcleo de la propuesta de valor en cualquier organización y son esenciales para el logro de objetivos estratégicos.

Correspondiente al **quinto objetivo** específico buscó determinar la vinculación entre procesos de soporte y calidad educativa, los resultados evidenciaron un p-valor inferior a 0.05 y correlación de 0.633. Con estos resultados pudo concluirse que existe una vinculación positiva moderada entre ambos elementos. Llevado al contexto, la institución se preocupado por aspectos tutoriales y de salud mental de sus estudiantes, para ello organiza jornadas de capacitación, campañas de salud mental y ponencias sobre temática del problema. Estos resultados coinciden con Alagón (2020); Morales y Loncón (2023), quienes indicaron que se manifiesta vinculación entre componentes de GPP y calidad educativa, cuya significancia fue 0.000. En este contexto, los administradores desempeñan un papel crucial, siendo responsables de prepararse adecuadamente porque son los encargados de gestionar una educación de alta calidad.

También, el estudio presenta similitud con la teoría de la Educación Crítica de Paulo Freire, en esta perspectiva, la evaluación de la calidad educativa no se limita solo a logros académicos, sino que también considera la habilidad de los estudiantes para comprender y analizar de manera crítica su entorno (Lima & Soto-Arango, 2020). De esta manera, los procesos de soporte son las actividades que proporcionan el respaldo para que los procesos misionales

funcionen eficazmente. Estos procesos brindan servicios como recursos humanos, finanzas, tecnología de la información y logística, lo que permite que la organización cumpla con sus compromisos operativos.

De acuerdo con **objetivo general**, se desea determinar la vinculación entre variables GPP y calidad educativa, los hallazgos arrojaron un p-valor por debajo del 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.826 con lo que pudo concluirse que se manifiesta vinculación positiva considerable entre ambas variables. Es decir, la implementación de una estrategia orientada a la mejora de los procedimientos bajo un enfoque empresarial ha permitido que la calidad educativa percibida por los docentes se vea influida por estas acciones en la entidad. Estos hallazgos son semejantes a los de Medina et al. (2019); Campaña et al. (2020); Romero et al. (2019) quienes dieron a conocer que se manifiesta vinculación entre variables, donde p-valor fue 0.000 y la correlación fue 0.751. También, posterior a la evaluación realizada en una entidad educativa descubrieron que la falta de capacitación, desconocimiento de procesos y las actitudes negativas repercutían directamente en el servicio que brindaban las instituciones a los alumnos y padres de familia. En tal sentido, entre la mayoría de los docentes no existe una motivación para mejorar sus actividades administrativas fuera del aula, estos parecen convencidos a no seguir procesos estandarizados.

Lo anterior se enmarca en la teoría de la Reingeniería de Procesos, como un enfoque empresarial implica la revisión y la optimización de las actividades organizacionales en términos de procesos *end-to-end* en lugar de departamentos aislados. Así, las diversas áreas que conforman las instituciones educativas presentan mejoras en eficiencia, calidad y satisfacción del cliente al identificar, para tal caso, educandos, padres de familia además de comunidad educativa, evitarles momentos de espera prolongados, trámites innecesarios y agilidad en la realización de actividades académicas (Alfaro, 2023). Todo ello tiene una clara repercusión en la calidad educativa, de acuerdo con Arjona et al., (2022) se expresa como la capacidad de entidades de educación superior para brindar programas académicos rigurosos y relevantes que capaciten a educandos para vida laboral y ciudadana.

De esta forma, potenciar y optimizar procesos administrativos que se efectúan dentro de institutos de educación superior implica una mejora significativa en la calidad ofrecida a los alumnos puesto que permite proporcionar experiencias de aprendizaje significativas y efectivas. Por tal razón, la calidad educativa se refleja en la pertinencia del contenido curricular. Allí la relevancia del contenido curricular se asocia con la capacidad de preparar a educandos para afrontar desafíos del mundo real (Escribano, 2018; Romero, 2020).

Para terminar, el estudio presentó fortalezas porque la calidad educativa es la capacidad de un sistema escolar para crear un entorno de aprendizaje inclusivo, donde se garantice la equidad, participación de los estudiantes, así como la promoción de un currículo enriquecedor que promueva el desarrollo cognitivo y social de educandos. Así también resulta efectiva dentro del proceso de enseñanza como de aprendizaje que implica que los estudiantes adquieran conocimientos, habilidades, actitudes y valores dentro del contexto educativo. No obstante, se evidenció limitaciones, donde el tamaño de los elementos muestrales formó parte de un grupo mínimo de la totalidad de docentes en la región, por lo que, no puede ser posible generalizar los resultados del trabajo de investigación, optando por aplicar el instrumento en otras instituciones, en futuros estudios.

En consecuencia, los resultados de esta investigación generan impacto entre los investigadores del ámbito educativo y, sobre todo, profesionales del rubro cuyas de instituciones públicas y/o privadas; ya que se identifican dimensiones relacionadas con procesos estratégicos, misionales y de soporte entre los estudiantes que cada día están dispersos producto de las redes sociales y no están enfocados en los cursos ni en lo académico; por lo que la calidad educativa se ha visto disminuida; por ende, mediante el proceso dentro de la gestión educativa, se desarrollarán habilidades y capacidades, potenciando el aprendizaje de la mano con el currículo educativo propuesto por el institución superior acorde a los lineamientos educativos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** se evidencio que se manifiesta vinculación significativa entre GPP y calidad educativa en IESTPAM, 2023; ($p=0.00<0.01$) y ($\rho = ,826$) correlación positiva considerable, por lo que, mayor nivel de gestión por proceso existirá mayor nivel de calidad educativa entre los docentes, permitiendo que lo estudiantes fortalezcan sus conocimientos.
- 6.2.** El nivel de GPP en IESTPAM, 2023; fue de nivel medio en 50%, esto porque existe cierta coherencia entre plan de estudios y proyecto educativo de la institución, sin embargo, la gestión de recursos financieros necesarios no se efectúa de forma completa, y los programas académicos cuentan con sistema de gestión de calidad que se considera regular.
- 6.3.** El nivel de calidad educativa en IESTPAM, 2023; fue de nivel alto en 47.9%, dado que, los maestros comunican a los estudiantes sobre los logros y metas educativas, pero carecen de conocimientos sobre el uso eficaz de herramientas tecnológicas. Además, los docentes responden a las preguntas realizadas por los estudiantes durante las sesiones de asesoría.
- 6.4.** Existe vinculación entre procesos estratégicos y calidad educativa en IESTPAM, 2023, ($p=0.00<0.01$); cuya correlación rho de Spearman fue positiva moderada ($\rho = ,743$), por cuanto, si los procesos estratégicos se desarrollan de manera eficiente, entonces, se proporcionará una adecuada calidad educativa a los estudiantes.
- 6.5.** Existe vinculación entre procesos misionales y calidad educativa en IESTPAM, 2023, ($p=0.00<0.01$); cuya correlación rho de Spearman fue positiva considerable ($\rho = ,840$), dado que, si los procesos misionales se ejecutan de modo eficiente, entonces, se proporcionará una apropiada calidad educativa a los estudiantes.

6.6. Existe vinculación entre procesos de soporte y calidad educativa IESTPAM, 2023, ($p=0.00<0.01$); cuya correlación rho de Spearman fue positiva moderada ($\rho = ,633$), visto que, si los procesos de soporte se desarrollan de manera eficiente, entonces, se proporcionará una adecuada calidad educativa a los estudiantes.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al encargado de unidad académica de IESTPAM, implementar programas de capacitación diseñados específicamente para las necesidades y desafíos identificados en el instituto. Estos programas deberían enfocarse en metodologías de enseñanza innovadoras, uso efectivo de tecnologías educativas y estrategias para mejorar la interacción y el compromiso estudiantil.

- 7.2.** A los miembros del consejo asesor del IESTPAM, participar en la verificación de los recursos financieros actuales de la institución. El mismo que incluya identificar áreas donde la asignación de fondos no está optimizada y áreas que requieren mayor inversión para desarrollar un plan financiero detallado que asegure una distribución eficiente de los recursos para apoyar tanto el plan de estudios como proyecto educativo de manera integral.

- 7.3.** Al jefe del área de calidad del IESTPAM, continuar con el desarrollo de capacitaciones e Implementación de los planes que articulen el servicio educativo con las condiciones y estándares de calidad exigidos por el proceso de licenciamiento implementando nuevos mecanismos de supervisión además de valoración para optimización continua del servicio educativo sobre la base de tendencias nuevas y buenas prácticas en educación superior tecnológica.

- 7.4.** Al director del IESTPAM, establecer un sistema de gestión de calidad que supervise ejecución de procesos estratégicos y su impacto en la calidad educativa. Este sistema debe incluir indicadores de rendimiento clave para medir eficacia de procesos estratégicos en mejora de calidad educativa a partir de los informes emitidos por el jefe del área de calidad.

- 7.5.** A los coordinadores de programas de estudios del IESTPAM, garantizar que los docentes cumplan con el perfil de competencias de acuerdo con las asignaturas que desempeñan alineado a una continua capacitación.

Asimismo, crear programas de becas destinado a estudiantes de bajos recursos y a aquellos que demuestren un rendimiento académico destacado.

7.6. A la administración del IESTPAM, asegurar que las instalaciones del instituto estén bien mantenidas y sean adecuadas para las necesidades educativas. Esto incluye aulas, laboratorios, áreas comunes y tecnologías de la información que faciliten un ambiente de aprendizaje más efectivo.

REFERENCIAS

- Alagón, F. (2020). Gestión educativa para una educación de calidad. *Revista de Ciencias Naturales*, 2(2), 205-211. <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RCCNN/article/view/391>
- Alfaro, G. (2023). Reingeniería de procesos como una herramienta para la mejora de la productividad en las Empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 1623–1641. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7835
- Arbaiza, N., & Ajenjo, P. (2021). Calidad educativa y nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje: retos, necesidades y oportunidades para una visión disruptiva de la profesión docente. *Revista Innovaciones Educativas*, 23(35), 16-29. <https://doi.org/10.22458/ie.v23i35.3477>
- Álvaro, F. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico. *Ciencia y Educación*, 1(1), 1-13. doi:10.48169/Ecuatesis/0101202005
- Arjona, M., López, A., & Maldonado, E. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos*, 12(24), 1-19. doi:10.17163/ret.n24.2022.05
- Barriga, J., Orbegoso, J., & Colán, B. (2023). Calidad educativa en instituciones de educación básica regular. *Revista de investigación en ciencias de la educación, horizontes*, 7(28), 927-941. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.564>
- Barrios, K., Contreras, J., & Olivero, E. (2019). La gestión por procesos en las pymes de barranquilla: factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Bastino, J. (01 de junio de 2020). *La educación en América Latina enfrenta una crisis silenciosa, que con el tiempo se volverá estridente*. Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/06/01/covid19-coronavirus-educacion-america-latina>
- Campaña, M., Melendres, E., Flores, J., & Acosta, R. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Dominio de las Ciencias*, 6(5), 24-42. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i5.1577>

- Carbonell, C., Gutiérrez, A., Marín, F., & Rodríguez, R. (2021). Calidad en la educación superior en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(15), 345-360. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.21>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos.
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Acívar, V. (2017). *Gestión por procesos: un principio de la gestión de calidad*. Mar Abierto.
- CEPLAN. (2019). *Marco de referencia estratégico*. CEPLAN. https://geo.ceplan.gob.pe/uploads/2019_Marco_de_referencia_estrat%C3%A9gico_CEPLAN.pdf
- Chamoly, K. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57804>
- Chi, J., Porres, A., & Velez, E. (2023). Una manera de mejorar la calidad de la educación: el rol del director escolar. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 14(1), 1-16. <https://doi.org/10.18861/cied.2023.14.1.3277>
- Corrales, G., & González, J. (2023). La importancia de la gestión educativa para lograr una educación de calidad: una revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidade*, 4(4), 905-919. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1268>
- Cruz, C., & Santos, O. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, 11(4), 63-89. <https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Cruz, M. (2020). Formación continua del docente como factor de la calidad educativa universitaria. *Revista Científica Internacional*, 3(1), 73-79. <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v3i1.21>
- Cuero, R., Montañó, I., Díaz, E., & Barrera, R. (2023). La investigación educativa: un valor agregado para todo educador. *Ibero-american journal of education & society research*, 3(1), 14-25. <https://doi.org/10.56183/iberoeds.v3i1.607>
- Cueva, H., & Yoctun, J. (2021). Audiovisual resources and the quality of teaching university mathematics. *EducationLab*, 17(14), 36-45. doi: <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.220>

- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Diaz, L. (2022). Calidad educativa y consideraciones filosóficas en un contexto de pandemia COVID-19. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(7), 328–346. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.22>
- Dyvik, E. (26 de octubre de 2023). *Education worldwide - statistics & facts*. Statista: <https://www.statista.com/topics/7785/education-worldwide/#topicOverview>
- Ernest, N., Fonkem, N., & Jude, S. (2023). Qualitative Research Methodology in Social Sciences. *International Journal of Scientific Research and Managemen*, 11(9), 1431–1445. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v11i09.sh01>
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 1-25. <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Fonte, N. (2020). Investigación y calidad educativa hacia la excelencia. estado del arte. *Revista la antigua*, 17(84), 1-15. <http://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/LaAntigua/article/view/184>
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&nrm=iso
- García, R., Huaman, D., & Tacilla, J. (2022). Una revisión sistemática de la calidad educativa virtual en Perú. *Tribunal, Revista en Ciencias Jurídicas*, 2(3), 138-162. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v.2i3.18>
- Gazzola, A. (18 de octubre de 2021). *Educación superior en América Latina y Caribe, presente y futuro*. UNESCO: <https://www.iesalc.unesco.org/2021/10/18/educacion-superior-en-america-latina-y-caribe-presente-y-futuro/>
- González, A., Leal, L., Caballero, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-13. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2681>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

- Hernández, D. (2022). La calidad educativa y la gestión escolar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 9794-9815. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4102
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Hurtado, S., González, E., Cuenca, V., & Cuenca, J. (2023). La calidad educativa: un análisis a los sistemas de gestión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5844-5855. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4887
- Jimenez, Y. (2021). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2245>
- Lima, J. R., & Soto-Arango, D. E. (2020). Paulo Freire y la Pedagogía Crítica: su legado para una nueva pedagogía desde el Sur. *Revista Ibero-Americana de Estudos Em Educação*, 15(3), 1–22. <https://doi.org/10.21723/riaee.v15i3.12472>
- Lizárraga, A., López, R., & López, E. (2021). Evaluación de la calidad de la modalidad semipresencial en Educación Superior: una revisión sistemática de la literatura. *RiiTE Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*, 1(11), 131-149. <https://doi.org/10.6018/riite.482601>
- López, L., Morales, M., & Navarro, I. (2023). La Gestión de Recursos Humanos en el Sector Educativo y su Impacto en el Desarrollo Profesional Docente: Una Revisión Sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9329-9353. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7632
- Lozano, M., Lozano, E., & Ortega, M. (2022). Habilidades blandas una clave para brindar educación de calidad: revisión teórica. *Conrado*, 18(87), 25-36. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2544>
- Madani, R. (2019). Analysis of Educational Quality, a Goal of Education for All Policy. *Higher Education Studies*, 9(1), 100-109. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1203706>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. UNAH.

- Martínez, D., Gonzáles, A., González, A., & Cazanave, J. (2020). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Ingeniería Industrial*, 41(2), 45-61. Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos
- Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194007>
- Martínez, J., Tobón, S., López, E., & Manzanilla, H. (2020). Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(1), 233-258. <https://revistasojs.ucaldas.edu.co/index.php/latinoamericana/article/view/2296>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mercado, C., & Morales, Y. (2019). Competencias de desempeño mediadas por las TIC para el fortalecimiento de la calidad educativa. Una revisión sistemática. *Cultura educación y sociedad*, 10(1), 1-15. <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.10.1.2019.08>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2014). *Marco de Buen Desempeño del Directivo*. Ministerio de Educación. https://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Misad, K., Misad, R., & Dávila, O. (2022). El clima escolar desde la gestión directiva en Latinoamérica: una revisión de la producción académica. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 2(2), 7-24. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.001>

- Morales, K., & Loncón, C. (2023). Mejora del modelo de gestión por procesos de una institución de educación superior estatal del sur de Chile. *Revista Imaginario Social*, 6(2), 1–25. <https://doi.org/10.59155/is.v6i2.107>
- Murthi, M. (16 de junio de 2023). *Quality education requires greater and more efficient financing*. World Bank Blogs: <https://blogs.worldbank.org/education/quality-education-requires-greater-and-more-efficient-financing>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U.
- Pacco, R., & Dávila, O. (2022). La gestión escolar: una revisión de las investigaciones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3002-3029. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2809
- Pereda, F. (2021). El sistema de gestión de la calidad y su influencia en la gestión por procesos de la Administración pública. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(48), 153-159. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Pérez, M. (2023). Efectos de la supervisión escolar sobre la calidad educativa en primaria y secundaria: una revisión sistemática. *Redie*, 25(16), 1-17. <https://doi.org/10.24320/redie.2023.25.e16.4538>
- Pinargote, J., & Pico, M. (2023). Modelo de Gestión de Talento Humano como factor del desarrollo en centros de educación superior. *Recimundo*, 7(2), 117-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(2\).jun.2023.117-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(2).jun.2023.117-131)
- Poquioma, M., Saldaña, K., Barrenechea, H., & Prado, P. (2021). Gestión de la calidad en la educación superior: una revisión sistemática. *Igobernanza*, 4(16), 334-356. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.160>
- Romero, A., Alfonso, I., Álvarez, G., & Latorre, F. (2019). Gestión de la calidad de los procesos universitarios. *Revista Espacios*, 40(31), 27-37. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n31/a19v40n31p27.pdf>
- Romero, A. (2020). Propuesta de mejora de gestión para la satisfacción laboral en el servicio parlamentario del Congreso de la República a partir de la implementación de un nuevo estatuto. *Calidad Educativa*, 3(9), 82-99. <https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/53>

- Romero, G. (2018). Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(35), 25-37. <https://doi.org/10.21703/rexe.20181735romero6>
- Salau, L. (2018). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa "productos alimenticios san salvador", de la ciudad de Ríobamba, provincia de Chimborazo*. [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8906>
- Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Diaz, J., & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, 5(1), 84-102. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Torrice, R. (2023). La calidad de la educación. Una revisión conceptual. *Revista Eduscientia. Divulgación De La Ciencia Educativa*, 6(12), 146-155. <http://eduscientia.com/index.php/journal/article/view/351>
- UNESCO. (13 de setiembre de 2023). *Education Data Release 2023*. UNESCO: <https://uis.unesco.org/en/news/education-data-release>
- Valenzuela, E. (2018). *Identidad institucional y cultura corporativa en los trabajadores del CAP III Metropolitano. Ayacucho 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20564>
- Valero, D., & Gallues, I. (2019). Estrategias de mediación para fortalecer la comunicación oral en el nivel medio superior. *Cultura educación y sociedad*, 10(1), 92-108. <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.10.1.2019.07>
- Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(7), 31-43. https://www.researchgate.net/profile/Orlando-Zaldumbide/publication/341056986_METODOLOGIA_PARA_LA_GESTION_POR_PROCESOS_UN_ENFOQUE_PARA_LA_IMPLEMENTACION/links/5eab5f2f92851cb2676917cd/METODOLOGIA-PARA-LA-GESTION-POR-PROCESOS-UN-ENFOQUE-PARA-LA-IMPLEMENTAC
- Zamora, R., Díaz, R., & Rivera, J. (2022). La gestión pedagógica de calidad mediante una revisión sistemática internacional. *Revista Peruana de*

investigación e innovación Educativa, 2(1), 1-15.
<https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i1.22673>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Gestión por proceso	Es un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada, salida y resultados, los subprocesos que implica actividades adecuadamente ordenadas y procedimientos, que son aquellas actividades específicas y medibles paso a paso (Martínez, et al., 2016, p. 25).	Se aplicó un cuestionario sobre gestión por procesos a los trabajadores del IESTP “AM”.	Procesos estratégicos	Planificación del programa de estudios Gestión del perfil de egreso Aseguramiento de la calidad	Ordinal
			Procesos misionales	Proceso enseñanza aprendizaje Gestión de los procesos Seguimiento a estudiantes Responsabilidad social	
			Procesos de soporte	Servicio de bienestar Infraestructura y soporte Recursos humanos	
Calidad educativa	La calidad está dada en prestigio de la institución, en la forma cómo la institución influye en las mejoras que los estudiantes teniendo en cuenta esquemas conceptuales, actitudinales, de los valores y comportamientos, o en la transacción y la aplicación libre de una teoría o fundamento ideológico específica. (Chapman y Adams, 2002, p. 78).	Se aplicó un cuestionario sobre calidad educativa a los trabajadores del IESTP “AM”.	Eficiencia	Uso óptimo de los recursos disponibles Uso óptimo de los recursos informáticos Comprensión de metas para obtención de resultados trazados Claridad de los propósitos y metas educativas	Ordinal
			Eficacia.	Alcance de objetivos deseados o propuestos Brindar oportunidades a los alumnos para su desarrollo integral Recursos y medios educativos necesario para alcanzar los objetivos deseados	
			Funcionalidad	La satisfacción de los estudiantes La satisfacción del personal que labora en la institución El efecto de impacto de la educación alcanzada Armonía del trabajo educativo	

Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y calidad educativa, Instituto de educación Superior Tecnológico Público Alto Mayo, 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Existe relación entre la gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023? • ¿Cuál es el nivel de calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023? • ¿Qué relación existe entre los procesos estratégicos y calidad educativa, Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023? • ¿Qué relación existe entre los procesos misionales y 	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de gestión por procesos en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023 • Describir el nivel de calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023. • Conocer la relación que existe entre los procesos estratégicos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023. 	<p>Hipótesis general: H₁: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023. H₀: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de gestión por procesos en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023, es alto. • El nivel calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, 2023, es alto. • Existe relación entre los procesos estratégicos y calidad educativa en el Instituto de 	<p>Técnica: La técnica que se utilizó es la encuesta.</p> <p>Instrumentos: El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.</p>

<p>calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre los procesos de soporte y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación que existe entre los procesos misionales y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023. Definir la relación que existe entre los procesos de soporte y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023. 	<p>educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre los procesos misionales y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023. Existe relación entre los procesos de soporte y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo” – 2023. 											
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>											
<p>Diseño: El trabajo de investigación tiene un diseño descriptivo correlacional, cuya finalidad es conocer sus características generales y específicas del objeto de estudios.</p>	<p>Población 48 trabajadores del Instituto de Educación Tecnológico Público “ALTO MAYO”.</p> <p>Muestra Toda la población, o sea 48 trabajadores del Instituto de Educación Tecnológico Público “Alto Mayo”.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión por proceso</td> <td>Procesos estratégicos</td> </tr> <tr> <td>Procesos misionales</td> </tr> <tr> <td>Procesos de soporte</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad educativa</td> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td>Funcionalidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión por proceso	Procesos estratégicos	Procesos misionales	Procesos de soporte	Calidad educativa	Eficiencia	Eficacia	Funcionalidad	
Variables	Dimensiones												
Gestión por proceso	Procesos estratégicos												
	Procesos misionales												
	Procesos de soporte												
Calidad educativa	Eficiencia												
	Eficacia												
	Funcionalidad												

Validación de los instrumentos de investigación

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Cuestionario de “Gestión por procesos” (Elaborado por Edinson García Mondragón)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: PROCESOS ESTRATÉGICOS														
01	Existe Coherencia entre el programa de estudios con el proyecto educativo institucional (PEI).				X				X				X	
02	La institución elabora de manera participativa un plan anual de trabajo (PAT), asegurando la articulación con el proyecto educativo institucional (PEI).				X				X				X	
03	El programa de estudios gestiona los recursos financieros necesarios para su funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad en el tiempo con el apoyo de sus grupos de interés.				X				X				X	
04	El perfil de egreso es coherente con los propósitos del proyecto educativo institucional (PEI).				X				X				X	
05	El perfil de egreso responde a las expectativas de los grupos de interés en el proyecto educativo institucional (PEI).				X				X				X	
06	El perfil de egreso se revisa periódicamente de forma participativa.			X				X				X		
07	Los programas de estudios cuentan con un sistema de gestión de la calidad institucional.				X				X				X	
08	La institución, implementa planes de mejora para los aspectos que participativamente se han identificado.				X				X				X	
Dimensión 02: PROCESOS MISIONALES														
09	La institución utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del documento curricular.				X				X				X	
10	El plan de estudios responde a los requerimientos laborales orientado a la adquisición de competencias específicas y de empleabilidad con sentido de ciudadanía y responsabilidad social.				X				X				X	
11	Los contenidos de las unidades didácticas guardan coherencia con el logro de las competencias.			x				x				x		
12	La institución garantiza que el proceso de aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación.				X				X				X	

13	La institución gestiona la selección, evaluación del personal docente para asegurar su idoneidad con lo requerido en sus programas de estudio.				X				X					X	
14	La institución tiene un sistema de gestión que asegura que la plana docente sea adecuada (número e idoneidad).				X				X					X	
15	La institución ejecuta un plan de desarrollo académico que estimule a los docentes a desarrollar capacidades para identificar los logros.				X				X					X	
16	El proceso de admisión de la institución establece criterios en concordancia con el perfil de ingreso, claramente especificados en los prospectos, que son de			X					X					X	
17	La institución realiza seguimiento al desempeño de los estudiantes para lograr el avance esperado.				X				X					X	
18	La institución mantiene actualizada la información referida a la variable del tiempo de egreso y titulación.				X				X					X	
19	La institución promueve y evalúa la participación de estudiantes en actividades extracurriculares que contribuyan en su formación.				X				X					X	
20	La institución implementa políticas ambientales para el cumplimiento de medidas de prevención.				X				X					X	
Dimensión 03: PROCESOS DE SOPORTE															
21	La institución asegura que los estudiantes tengan acceso a servicios de bienestar para mejorar su desempeño y formación.				X				X					X	
22	La institución ejecuta un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura, equipamiento, garantizando su funcionamiento.				X				X					X	
23	La institución tiene implementado un sistema de información accesible, como apoyo a la gestión académica y a la gestión administrativa.				X				X					X	
24	La institución hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades del estudiantes y docentes, disponibles en la institución.				X				X					X	
25	El grupo directivo de la institución está formado por profesionales calificados que gestionan su desarrollo.				X				X					X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Horna Rodríguez Richard Foster

DNI: 42445436

Especialidad del validador (a): Metodólogo, Administrador y Maestro en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Richard Foster Horna Rodríguez
D.N.I. 42445436

30 de octubre del 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**
**Cuestionario de “Calidad
educativa”**
 (Elaborado por Edinson García
Mondragón)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendación
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: EFICIENCIA														
01	La institución cuenta con dispositivos tecnológicos al alcance del personal docente y estudiantes.				X				X				X	
02	La accesibilidad a dispositivos tecnológicos al personal docente, garantizan la eficiencia de la tarea educativa.				X				X				X	
03	La institución cuenta con una plataforma o aula virtual donde los estudiantes pueden recibir información y enviar sus deberes escolares.			X				X				X		
04	La educación virtual tiene el impacto esperado en la formación de los estudiantes.				X				X				X	
05	Los alumnos de la institución alcanzan los objetivos de clase trazados para cada sesión de aprendizaje.				X				X				X	
06	Las sesiones de aprendizaje muestran resultado cognitivo en los				X				X				X	
07	La institución lleva a cabo estrategias que ayuden a los alumnos a percibir con claridad las metas educativas.				X				X				X	
08	El producto profesional tiene participación en la sociedad labora.				X				X				X	
Dimensión 02: EFICACIA														
09	La calidad de las sesiones de aprendizaje de los docentes es favorecida con el uso de herramientas tecnológicas llevando al alcance de los objetivos			X				X				X		
10	La plana docente utiliza eficientemente todas las innovaciones tecnológicas dentro del proceso de aprendizaje para alcanzar los objetivos educativos deseados.				X				X				X	
11	Los docentes informan a los alumnos que se lograron los objetivos				X				X				X	
12	Los docentes se interesan por brindar asesoramiento a los alumnos con el uso de las TICs para impulsar su desarrollo integral.				X				X				X	
13	Los profesores dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus				X				X				X	
14	La capacidad de avance académico es mostrada positivamente.				X				X				X	
15	Los docentes tienen medios tecnológicos de contacto con los alumnos para brindar asesoramiento pedagógico cuando lo requieran.			X				X				X		

16	Los docentes cuentan con las estrategias precisas para las asesorías que				X				X				X
Dimensión 03: FUNCIONALIDAD													
17	Todos los alumnos se encuentran satisfechos con la enseñanza brindada en la institución por ser una enseñanza de calidad.				X				X				X
18	Los recursos utilizados responden a la necesidad de satisfacción del				X				X				X
19	Los docentes reciben continuamente capacitaciones para actualizar la metodología del proceso de aprendizaje.				X				X				X
20	Las capacitaciones que reciben los docentes cumplen con sus expectativas				X				X				X
21	Los docentes con dificultades para aplicar la nueva tecnología reciben oportuno apoyo generando en ellos satisfacción personal.				X				X				X
22	En la institución se observa buena armonía en el trabajo educativo.				X				X				X

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
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Horna Rodríguez Richard Foster

DNI: 42445436

Especialidad del validador (a): Metodólogo, Administrador y Maestro en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido



Mg. Richard Foster Horna Rodríguez
D.N.I. 42445436

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

30 de octubre del 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN
 POR JUICIO DE EXPERTOS
 Cuestionario de “Gestión por
 procesos” (Elaborado por
 Edinson García Mondragón)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: PROCESOS ESTRATÉGICOS														
01	Existe Coherencia entre el programa de estudios con el proyecto educativo institucional (PEI).				X				X				X	
02	La institución elabora de manera participativa un plan anual de trabajo (PAT), asegurando la articulación con el proyecto educativo institucional				X				X				X	
03	El programa de estudios gestiona los recursos financieros necesarios para su funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad en el tiempo con el apoyo de sus grupos de interés.				X				X				X	
04	El perfil de egreso es coherente con los propósitos del proyecto educativo institucional (PEI).				X				X				X	
05	El perfil de egreso responde a las expectativas de los grupos de interés en				X				X				X	
06	El perfil de egreso se revisa periódicamente de forma participativa.				X				X				X	
07	Los programas de estudios cuentan con un sistema de gestión de la calidad implementado.				X				X				X	
08	La institución, implementa planes de mejora para los aspectos que participativamente se han identificado.				X				X				X	
Dimensión 02: PROCESOS MISIONALES														
09	La institución utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del documento curricular.				X				X				X	
10	El plan de estudios responde a los requerimientos laborales orientado a la adquisición de competencias específicas y de empleabilidad con sentido de ciudadanía y responsabilidad social.				X				X				X	
11	Los contenidos de las unidades didácticas guardan coherencia con el logro de las competencias.				X				X				X	
12	La institución garantiza que el proceso de aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación.				X				X				X	
13	La institución gestiona la selección, evaluación del personal docente para asegurar su idoneidad con lo requerido en sus programas de estudio.				X				X				X	

14	La institución tiene un sistema de gestión que asegura que la plana docente sea adecuada (número e idoneidad).				X				X				X	
15	La institución ejecuta un plan de desarrollo académico que estimule a los docentes a desarrollar capacidades para identificar los logros.				X				X				X	
16	El proceso de admisión de la institución establece criterios en concordancia con el perfil de ingreso, claramente especificados en los prospectos, que son de				X				X				X	
17	La institución realiza seguimiento al desempeño de los estudiantes para lograr el avance esperado.				X				X				X	
18	La institución mantiene actualizada la información referida a la variable del tiempo de egreso y titulación.				X				X				X	
19	La institución promueve y evalúa la participación de estudiantes en actividades extracurriculares que contribuyan en su formación.				X				X				X	
20	La institución implementa políticas ambientales para el cumplimiento de medidas de prevención.				X				X				X	
Dimensión 03: PROCESOS DE SOPORTE														
21	La institución asegura que los estudiantes tengan acceso a servicios de bienestar para mejorar su desempeño y formación.				X				X				X	
22	La institución ejecuta un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura, equipamiento, garantizando su funcionamiento.				X				X				X	
23	La institución tiene implementado un sistema de información accesible, como apoyo a la gestión académica y a la gestión administrativa.				X				X				X	
24	La institución hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades del estudiantes y docentes, disponibles en la institución.				X				X				X	
25	El grupo directivo de la institución está formado por profesionales calificados que gestionan su desarrollo.				X				X				X	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel **DNI:**
01126836

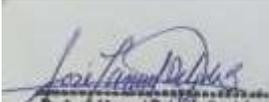
Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

30 de octubre del 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR
 JUICIO DE EXPERTOS**
**Cuestionario de “Calidad
 educativa”** (Elaborado por Edinson
 García Mondragón)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Comentarios
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: EFICIENCIA														
01	La institución cuenta con dispositivos tecnológicos al alcance del personal docente y estudiantes.				X				X				X	
02	La accesibilidad a dispositivos tecnológicos al personal docente, garantizan la eficiencia de la tarea educativa.				X				X				X	
03	La institución cuenta con una plataforma o aula virtual donde los estudiantes pueden recibir información y enviar sus deberes escolares.				x				x				x	
04	La educación virtual tiene el impacto esperado en la formación de los estudiantes.				X				X				X	
05	Los alumnos de la institución alcanzan los objetivos de clase trazados para cada sesión de aprendizaje.				X				X				X	
06	Las sesiones de aprendizaje muestran resultado cognitivo en los estudiantes				X				X				X	
07	La institución lleva a cabo estrategias que ayuden a los alumnos a percibir con claridad las metas educativas.				X				X				X	
08	El producto profesional tiene participación en la sociedad labora.				X				X				X	
Dimensión 02: EFICACIA														
09	La calidad de las sesiones de aprendizaje de los docentes es favorecida con el uso de herramientas tecnológicas llevando al alcance de los objetivos deseados o				X				x				X	
10	La plana docente utiliza eficientemente todas las innovaciones tecnológicas dentro del proceso de aprendizaje para alcanzar los objetivos educativos deseados.				X				X				X	
11	Los docentes informan a los alumnos que se lograron los objetivos educativos				X				X				X	
12	Los docentes se interesan por brindar asesoramiento a los alumnos con el uso de las TICs para impulsar su desarrollo integral.				X				X				X	
13	Los profesores dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.				X				X				X	
14	La capacidad de avance académico es mostrada positivamente.				X				X				X	
15	Los docentes tienen medios tecnológicos de contacto con los alumnos para brindar asesoramiento pedagógico cuando lo requieren				x				X				x	
16	Los docentes cuentan con las estrategias precisas para las asesorías que se				x				X				x	
Dimensión 03: FUNCIONALIDAD														

17	Todos los alumnos se encuentran satisfechos con la enseñanza brindada en la institución por ser una enseñanza de calidad.				X				X				X
18	Los recursos utilizados responden a la necesidad de satisfacción del estudiante.				X				X				X
19	Los docentes reciben continuamente capacitaciones para actualizar la metodología del proceso de aprendizaje.				X				X				X
20	Las capacitaciones que reciben los docentes cumplen con sus expectativas de				X				X				X
21	Los docentes con dificultades para aplicar la nueva tecnología, reciben oportuno apoyo generando en ellos satisfacción personal.				X				X				X
22	En la institución se observa buena armonía en el trabajo educativo.				X				X				X

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
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel

DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

30 de octubre del 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN
 POR JUICIO DE EXPERTOS
 Cuestionario de “Gestión por
 procesos” (Elaborado por
 Edinson García Mondragón)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Dimensión 01: PROCESOS ESTRATÉGICOS															
01	Existe Coherencia entre el programa de estudios con el proyecto educativo				x				x					x	
02	La institución elabora de manera participativa un plan anual de trabajo (PAT), asegurando la articulación con el proyecto educativo institucional (PEI).				x				x					X	
03	El programa de estudios gestiona los recursos financieros necesarios para su funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad en el tiempo con el apoyo de sus				x				x					X	
04	El perfil de egreso es coherente con los propósitos del proyecto educativo			X				X					X		
05	El perfil de egreso responde a las expectativas de los grupos de interés en el				x				x					x	
06	El perfil de egreso se revisa periódicamente de forma participativa.				x				X					X	
07	Los programas de estudios cuentan con un sistema de gestión de la calidad				x			X					X		
08	La institución, implementa planes de mejora para los aspectos que participativamente se han identificado.				X				X					X	
Dimensión 02: PROCESOS MISIONALES															
09	La institución utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del documento curricular.				X				X					X	
10	El plan de estudios responde a los requerimientos laborales orientado a la adquisición de competencias específicas y de empleabilidad con sentido de ciudadanía y responsabilidad social.			X				X					X		
11	Los contenidos de las unidades didácticas guardan coherencia con el logro de las competencias.				x				x					x	
12	La institución garantiza que el proceso de aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación.				x				x					x	
13	La institución gestiona la selección, evaluación del personal docente para asegurar su idoneidad con lo requerido en sus programas de estudio.			x				x					x		
14	La institución tiene un sistema de gestión que asegura que la plana docente sea adecuada (número e idoneidad).				x				x					x	
15	La institución ejecuta un plan de desarrollo académico que estimule a los docentes a desarrollar capacidades para identificar los logros.				x				x					x	
16	El proceso de admisión de la institución establece criterios en concordancia con el perfil de ingreso, claramente especificados en los prospectos, que son de				x				x					x	

17	La institución realiza seguimiento al desempeño de los estudiantes para lograr el avance esperado.				x				x				x
18	La institución mantiene actualizada la información referida a la variable del tiempo de egreso y titulación.				x				x				x
19	La institución promueve y evalúa la participación de estudiantes en actividades extracurriculares que contribuyan en su formación.			x				x				x	
20	La institución implementa políticas ambientales para el cumplimiento de medidas de prevención.				x				x				x
Dimensión 03: PROCESOS DE SOPORTE													
21	La institución asegura que los estudiantes tengan acceso a servicios de bienestar para mejorar su desempeño y formación.				x				x				x
22	La institución ejecuta un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura, equipamiento, garantizando su funcionamiento.				x				x				x
23	La institución tiene implementado un sistema de información accesible, como apoyo a la gestión académica y a la gestión administrativa.			x				x				x	
24	La institución hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades de los estudiantes y docentes, disponibles en la institución.				x				x				x
25	El grupo directivo de la institución está formado por profesionales calificados que gestionan su desarrollo.				x				x				x

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
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Herrera Collantes Henry **DNI:** 46412742

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública



¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Mg. Henry Herrera Collantes
CMVP N° 10249

30 de octubre del 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**
**Cuestionario de “Calidad
educativa”**
(Elaborado por Edinson García
Mondragón)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendación
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: EFICIENCIA														
01	La institución cuenta con dispositivos tecnológicos al alcance del personal docente y estudiantes.				x				x				x	
02	La accesibilidad a dispositivos tecnológicos al personal docente, garantizan la eficiencia de la tarea educativa.				x				x				x	
03	La institución cuenta con una plataforma o aula virtual donde los estudiantes pueden recibir información y enviar sus deberes escolares.				x				x				x	
04	La educación virtual tiene el impacto esperado en la formación de los estudiantes.				x				x				x	
05	Los alumnos de la institución alcanzan los objetivos de clase trazados para cada sesión de aprendizaje.				x				x				x	
06	Las sesiones de aprendizaje muestran resultado cognitivo en los estudiantes				x				x				x	
07	La institución lleva a cabo estrategias que ayuden a los alumnos a percibir con claridad las metas educativas.				x				x				x	
08	El producto profesional tiene participación en la sociedad labora.			x				x				x		
Dimensión 02: EFICACIA														
09	La calidad de las sesiones de aprendizaje de los docentes es favorecida con el uso de herramientas tecnológicas llevando al alcance de los objetivos deseados o				x				x				x	
10	La plana docente utiliza eficientemente todas las innovaciones tecnológicas dentro del proceso de aprendizaje para alcanzar los objetivos educativos deseados.			x				x				x		
11	Los docentes informan a los alumnos que se lograron los objetivos educativos				x				x				x	
12	Los docentes se interesan por brindar asesoramiento a los alumnos con el uso de las TICs para impulsar su desarrollo integral.				x				x				x	
13	Los profesores dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.				x				x				x	
14	La capacidad de avance académico es mostrada positivamente.			x				x				x		
15	Los docentes tienen medios tecnológicos de contacto con los alumnos para brindar asesoramiento pedagógico cuando lo requieran.				x				x				x	
16	Los docentes cuentan con las estrategias precisas para las asesorías que se				x				x				x	

Dimensión 03: FUNCIONALIDAD												
17	Todos los alumnos se encuentran satisfechos con la enseñanza brindada en la institución por ser una enseñanza de calidad.			x				x				x
18	Los recursos utilizados responden a la necesidad de satisfacción del estudiante.			x				x				x
19	Los docentes reciben continuamente capacitaciones para actualizar la metodología del proceso de aprendizaje.			x				x				x
20	Las capacitaciones que reciben los docentes cumplen con sus expectativas de			x				x				x
21	Los docentes con dificultades para aplicar la nueva tecnología reciben oportuno apoyo generando en ellos satisfacción personal.		x					x				x
22	En la institución se observa buena armonía en el trabajo educativo.			x				x				x

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Herrera Collantes Henry DNI: 46412742
Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



30 de octubre del 2023

Mg. Henry Herrera Collantes
CMVP N° 10249

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Cuestionario de “Gestión por procesos”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: PROCESOS ESTRATÉGICOS														
01	Existe Coherencia entre el programa de estudios con el proyecto educativo			x				x					x	
02	La institución elabora de manera participativa un plan anual de trabajo (PAT), asegurando la articulación con el proyecto educativo institucional (PEI).			x				x					X	
03	El programa de estudios gestiona los recursos financieros necesarios para su funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad en el tiempo con el apoyo de sus			x				x					X	
04	El perfil de egreso es coherente con los propósitos del proyecto educativo		X				X				X			
05	El perfil de egreso responde a las expectativas de los grupos de interés en el			x				x					x	
06	El perfil de egreso se revisa periódicamente de forma participativa.			x				X					X	
07	Los programas de estudios cuentan con un sistema de gestión de la calidad			x			X					X		
08	La institución, implementa planes de mejora para los aspectos que participativamente se han identificado.			X				X					X	
Dimensión 02: PROCESOS MISIONALES														
09	La institución utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del documento curricular.			X				X					X	
10	El plan de estudios responde a los requerimientos laborales orientado a la adquisición de competencias específicas y de empleabilidad con sentido de ciudadanía y responsabilidad social.		X				X				X			
11	Los contenidos de las unidades didácticas guardan coherencia con el logro de las competencias.			x				x					x	
12	La institución garantiza que el proceso de aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación.			x				x					x	
13	La institución gestiona la selección, evaluación del personal docente para asegurar su idoneidad con lo requerido en sus programas de estudio.		x				x				x			
14	La institución tiene un sistema de gestión que asegura que la plana docente sea adecuada (número e idoneidad).			x				x					x	
15	La institución ejecuta un plan de desarrollo académico que estimule a los docentes a desarrollar capacidades para identificar los logros.			x				x					x	
16	El proceso de admisión de la institución establece criterios en concordancia con el perfil de ingreso, claramente especificados en los prospectos, que son de			x				x					x	

17	La institución realiza seguimiento al desempeño de los estudiantes para lograr el avance esperado.				x				x				x	
18	La institución mantiene actualizada la información referida a la variable del tiempo de egreso y titulación.				x				x				x	
19	La institución promueve y evalúa la participación de estudiantes en actividades extracurriculares que contribuyan en su formación.			x				x				x		
20	La institución implementa políticas ambientales para el cumplimiento de medidas de prevención.				x				x				x	
Dimensión 03: PROCESOS DE SOPORTE														
21	La institución asegura que los estudiantes tengan acceso a servicios de bienestar para mejorar su desempeño y formación.				x				x				x	
22	La institución ejecuta un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura, equipamiento, garantizando su funcionamiento.				x				x				x	
23	La institución tiene implementado un sistema de información accesible, como apoyo a la gestión académica y a la gestión administrativa.			x				x				x		
24	La institución hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades del estudiantes y docentes, disponibles en la				x				x				x	
25	El grupo directivo de la institución está formado por profesionales calificados que gestionan su desarrollo.				x				x				x	

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
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. López Cortez Alexandra Mirela **DNI:** 70240343

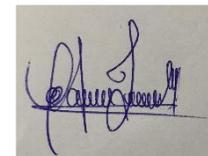
Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**30 de octubre del
2023**

**Mg. Alexandra Mirela
Lopez Cortez
Abogada**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**
**Cuestionario de “Calidad
educativa”**
 (Elaborado por Edinson García
Mondragón)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendación	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Dimensión 01: EFICIENCIA															
01	La institución cuenta con dispositivos tecnológicos al alcance del personal docente y estudiantes.				x				x					x	
02	La accesibilidad a dispositivos tecnológicos al personal docente, garantizan la eficiencia de la tarea educativa.				x				x					x	
03	La institución cuenta con una plataforma o aula virtual donde los estudiantes pueden recibir información y enviar sus deberes escolares.				x				x					x	
04	La educación virtual tiene el impacto esperado en la formación de los				x				x					x	
05	Los alumnos de la institución alcanzan los objetivos de clase trazados para cada sesión de aprendizaje.				x				x					x	
06	Las sesiones de aprendizaje muestran resultado cognitivo en los estudiantes			x				x					x		
07	La institución lleva a cabo estrategias que ayuden a los alumnos a percibir con claridad las metas educativas.				x				x					x	
08	El producto profesional tiene participación en la sociedad labora.			x				x						x	
Dimensión 02: EFICACIA															
09	La calidad de las sesiones de aprendizaje de los docentes es favorecida con el uso de herramientas tecnológicas llevando al alcance de los objetivos deseados o				x				x					x	
10	La plana docente utiliza eficientemente todas las innovaciones tecnológicas dentro del proceso de aprendizaje para alcanzar los objetivos educativos deseados.			x				x						x	
11	Los docentes informan a los alumnos que se lograron los objetivos educativos deseados.				x				x					x	
12	Los docentes se interesan por brindar asesoramiento a los alumnos con el uso de las TICs para impulsar su desarrollo integral.				x				x					x	
13	Los profesores dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.				x				x					x	
14	La capacidad de avance académico es mostrada positivamente.			x					x					x	
15	Los docentes tienen medios tecnológicos de contacto con los alumnos para brindar asesoramiento pedagógico cuando lo requieran.			x					x					x	
16	Los docentes cuentan con las estrategias precisas para las asesorías que se				x				x					x	

Dimensión 03: FUNCIONALIDAD													
17	Todos los alumnos se encuentran satisfechos con la enseñanza brindada en la institución por ser una enseñanza de calidad.			x				x				x	
18	Los recursos utilizados responden a la necesidad de satisfacción del estudiante.			x				x				x	
19	Los docentes reciben continuamente capacitaciones para actualizar la metodología del proceso de aprendizaje.			x				x				x	
20	Las capacitaciones que reciben los docentes cumplen con sus expectativas de			x				x				x	
21	Los docentes con dificultades para aplicar la nueva tecnología reciben oportuno apoyo generando en ellos satisfacción personal.		x				x				x		
22	En la institución se observa buena armonía en el trabajo educativo.			x				x				x	

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

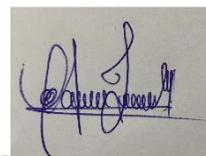
Apellidos y nombres del juez validador. Lopez Cortez Alexandra Mirela **DNI:** 70240343
Especialidad del validador (a): Maestra en Getsión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



30 de octubre del 2023

**Mg. Alexandra Mirela Lopez
Cortez
Abogada**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS
Cuestionario de “Gestión por
procesos”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: PROCESOS ESTRATÉGICOS														
01	Existe Coherencia entre el programa de estudios con el proyecto educativo			x			x					x		
02	La institución elabora de manera participativa un plan anual de trabajo (PAT), asegurando la articulación con el proyecto educativo institucional (PEI).			x			x					X		
03	El programa de estudios gestiona los recursos financieros necesarios para su funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad en el tiempo con el apoyo de sus			x			x					X		
04	El perfil de egreso es coherente con los propósitos del proyecto educativo institucional (PEI).			X			X					X		
05	El perfil de egreso responde a las expectativas de los grupos de interés en el			X			X					X		
06	El perfil de egreso se revisa periódicamente de forma participativa.			x			X					X		
07	Los programas de estudios cuentan con un sistema de gestión de la calidad			x			x					x		
08	La institución, implementa planes de mejora para los aspectos que			X			X					X		
Dimensión 02: PROCESOS MISIONALES														
09	La institución utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del documento curricular.			X			X					X		
10	El plan de estudios responde a los requerimientos laborales orientado a la adquisición de competencias específicas y de empleabilidad con sentido de			X			X					X		
11	Los contenidos de las unidades didácticas guardan coherencia con el logro de las competencias.			x			x					x		
12	La institución garantiza que el proceso de aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación.			x			x					X		
13	La institución gestiona la selección, evaluación del personal docente para asegurar su idoneidad con lo requerido en sus programas de estudio.			x			x					x		

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Julón Córdova Sherly Anallí

DNI: 70467515

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

12 de noviembre del 2023



Wlg. Sherly Anallí Julón Córdova
Abogada
CASM N° 963

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Cuestionario de “Calidad educativa”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: EFICIENCIA														
01	La institución cuenta con dispositivos tecnológicos al alcance del personal docente y estudiantes.				X				X					X
02	La accesibilidad a dispositivos tecnológicos al personal docente, garantizan la eficiencia de la tarea educativa.				X				X					X
03	La institución cuenta con una plataforma o aula virtual donde los estudiantes pueden recibir información y enviar sus deberes escolares.				X				X					X
04	La educación virtual tiene el impacto esperado en la formación de los estudiantes.				X				X					X
05	Los alumnos de la institución alcanzan los objetivos de clase trazados para cada sesión de aprendizaje.				X				X					X
06	Las sesiones de aprendizaje muestran resultado cognitivo en los estudiantes			X				X				X		
07	La institución lleva a cabo estrategias que ayuden a los alumnos a percibir con claridad las metas educativas.				X				X					X
08	El producto profesional tiene participación en la sociedad labora.			X				X				X		
Dimensión 02: EFICACIA														
09	La calidad de las sesiones de aprendizaje de los docentes es favorecida con el uso de herramientas tecnológicas llevando al alcance de los objetivos deseados o				X				X					X
10	La plana docente utiliza eficientemente todas las innovaciones tecnológicas dentro del proceso de aprendizaje para alcanzar los objetivos educativos deseados.			X				X				X		
11	Los docentes informan a los alumnos que se lograron los objetivos educativos deseados.				X				X					X
12	Los docentes se interesan por brindar asesoramiento a los alumnos con el uso de las TICs para impulsar su desarrollo integral.				X				X					X
13	Los profesores dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.				X				X					X
14	La capacidad de avance académico es mostrada positivamente.			X				X				X		
15	Los docentes tienen medios tecnológicos de contacto con los alumnos para brindar asesoramiento pedagógico cuando lo requieran.			X				X				X		
16	Los docentes cuentan con las estrategias precisas para las asesorías que se				X				X					X

Dimensión 03: FUNCIONALIDAD												
17	Todos los alumnos se encuentran satisfechos con la enseñanza brindada en la institución por ser una enseñanza de calidad.			X				X				X
18	Los recursos utilizados responden a la necesidad de satisfacción del estudiante.				X				X			X
19	Los docentes reciben continuamente capacitaciones para actualizar la metodología del proceso de enseñanza.				X				X			X
20	Las capacitaciones que reciben los docentes cumplen con sus expectativas de aprendizaje.				X				X			X
21	Los docentes con dificultades para aplicar la nueva tecnología, reciben oportuno apoyo generando en ellos satisfacción personal.			X				X				X
22	En la institución se observa buena armonía en el trabajo educativo.				X				X			X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Julón Córdova Sherly Anallí

DNI: 70467515

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

12 de noviembre del 2023



Mg. Sherly Anallí Julón Córdova
Abogada
CASM N° 963

Instrumentos de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA PARA LOS DOCENTES "GESTION POR PROCESOS"

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Edinson García Mondragon, con DNI Nro.74718820, aspirante al grado de Magíster en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo" – 2023", la cual tiene fines exclusivamente académicos. La encuesta es anónima y se mantendrá absoluta reserva.

Finalidad: La finalidad de la encuesta es determinar si la gestión por procesos se relaciona con la calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo" – 2023".

Instrucciones: Leer detenidamente y luego elegir una alternativa de respuesta y marcarla con una (x). Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas, teniendo una valoración que corresponde a: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5= Siempre.

Nº	ITEM 8	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
PROCESOS ESTRATEGICOS						
1	Existe Coherencia entre el programa de estudios con el proyecto educativo institucional (PEI).					
2	La institución elabora de manera participativa un plan anual de trabajo (PAT), asegurando la articulación con el proyecto educativo institucional (PEI).					
3	El programa de estudios gestiona los recursos financieros necesarios para su funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad en el tiempo con el apoyo de sus grupos de interés.					
4	El perfil de egreso es coherente con los propósitos del proyecto educativo institucional (PEI).					
5	El perfil de egreso responde a las expectativas de los grupos de interés en el entorno					
6	El perfil de egreso se revisa periódicamente de forma participativa.					
7	Los programas de estudios cuentan con un sistema de gestión de la calidad implementado.					
8	La institución, implementa planes de mejora para los aspectos que participativamente se han identificado.					
PROCESOS MISIONALES						
9	La institución utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del documento curricular.					
10	El plan de estudios responde a los requerimientos laborales orientado a la adquisición de competencias específicas y de empleabilidad con sentido de ciudadanía y responsabilidad social.					
11	Los contenidos de las unidades didácticas guardan coherencia con el logro de las competencias.					
12	La institución garantiza que el proceso de aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación.					
13	La institución gestiona la selección, evaluación del personal docente para asegurar su idoneidad con lo requerido en sus programas de estudio.					
14	La institución tiene un sistema de gestión que asegura que la plana docente sea adecuada (número e idoneidad).					
15	La institución ejecuta un plan de desarrollo académico que estimule a los docentes a desarrollar capacidades para identificar los logros.					
16	El proceso de admisión de la institución establece criterios en concordancia con el perfil de ingreso, claramente especificados en los prospectos, que son de conocimiento público.					
17	La institución realiza seguimiento al desempeño de los estudiantes para lograr el avance esperado.					
18	La institución mantiene actualizada la información referida a la variable del tiempo de egreso y titulación.					
19	La institución promueve y evalúa la participación de estudiantes en actividades extracurriculares que contribuyan en su formación.					
20	La institución implementa políticas ambientales para el cumplimiento de medidas de prevención.					
PROCESOS DE SOPORTE						
21	La institución asegura que los estudiantes tengan acceso a servicios de bienestar para mejorar su desempeño y formación.					
22	La institución ejecuta un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura, equipamiento, garantizando su funcionamiento.					
23	La institución tiene implementado un sistema de información accesible, como apoyo a la gestión académica y a la gestión administrativa.					
24	La institución hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades del estudiantes y docentes, disponibles en la institución.					
25	El grupo directivo de la institución está formado por profesionales calificados que gestionan su desarrollo.					



ENCUESTA PARA LOS DOCENTES "CALIDAD EDUCATIVA"

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Edinson Garcia Mondragon, con DNI Nro.74718820, aspirante al grado de Magíster en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión por procesos y calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo" – 2023", la cual tiene fines exclusivamente académicos. La encuesta es anónima y se mantendrá absoluta reserva.

Finalidad: La finalidad de la encuesta es determinar si la gestión por procesos se relaciona con la calidad educativa en el Instituto de educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo" – 2023".

Instrucciones: Leer detenidamente y luego elegir una alternativa de respuesta y marcarla con una (x). Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas, teniendo una valoración que corresponde a: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5= Siempre.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
EFICIENCIA						
1	La institución cuenta con dispositivos tecnológicos al alcance del personal docente y estudiantes.					
2	La accesibilidad a dispositivos tecnológicos al personal docente, garantizan la eficiencia de la tarea educativa.					
3	La institución cuenta con una plataforma o aula virtual donde los estudiantes pueden recibir información y enviar sus deberes escolares.					
4	La educación virtual tiene el impacto esperado en la formación de los estudiantes.					
5	Los alumnos de la institución alcanzan los objetivos de clase trazados para cada sesión de aprendizaje.					
6	Las sesiones de aprendizaje muestran resultado cognitivo en los estudiantes					
7	La institución lleva a cabo estrategias que ayuden a los alumnos a percibir con claridad las metas educativas.					
8	El producto profesional tiene participación en la sociedad labora.					
EFICACIA						
9	La calidad de las sesiones de aprendizaje de los docentes es favorecida con el uso de herramientas tecnológicas llevando al alcance de los objetivos deseados o propuestos.					
10	La plana docente utiliza eficientemente todas las innovaciones tecnológicas dentro del proceso de aprendizaje para alcanzar los objetivos educativos deseados.					
11	Los docentes informan a los alumnos que se lograron los objetivos educativos deseados.					
12	Los docentes se interesan por brindar asesoramiento a los alumnos con el uso de las TICs para impulsar su desarrollo integral.					
13	Los profesores dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.					
14	La capacidad de avance académico es mostrada positivamente.					
15	Los docentes tienen medios tecnológicos de contacto con los alumnos para brindar asesoramiento pedagógico cuando lo requieran.					
16	Los docentes cuentan con las estrategias precisas para las asesorías que se requieran.					
FUNCIONALIDAD						
17	Todos los alumnos se encuentran satisfechos con la enseñanza brindada en la institución por ser una enseñanza de calidad.					
18	Los recursos utilizados responden a la necesidad de satisfacción del estudiante.					
19	Los docentes reciben continuamente capacitaciones para actualizar la metodología del proceso de aprendizaje.					
20	Las capacitaciones que reciben los docentes cumplen con sus expectativas de aprendizaje.					
21	Los docentes con dificultades para aplicar la nueva tecnología, reciben oportuno apoyo generando en ellos satisfacción personal.					
22	En la institución se observa buena armonía en el trabajo educativo.					

Confiabilidad de los instrumentos de investigación – Prueba Piloto

Instrumento 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	20,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	20,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas fiabilidad de GPP

Alfa de Cronbach	N elementos
,975	25

Tabla 10

Estadísticas total de elemento de la GPP

	Media escala si elemento se ha suprimido	Varianza escala si elemento se ha suprimido	Correlación general de elementos corregida	Alfa de Cronbach si elemento se ha suprimido
Item01	88,17	330,823	,616	,975
Item02	88,23	320,351	,746	,974
Item03	88,48	323,957	,626	,975
Item04	88,29	321,317	,699	,975
Item05	88,33	322,908	,740	,975
Item06	88,52	320,766	,783	,974
Item07	88,71	317,488	,697	,975
Item08	88,71	313,700	,732	,975
Item09	88,50	321,021	,800	,974
Item10	88,44	322,932	,824	,974
Item11	88,29	325,445	,687	,975
Item12	88,31	319,539	,789	,974
Item13	88,29	315,530	,836	,974
Item14	88,23	318,946	,751	,974
Item15	88,38	311,473	,864	,974
Item16	88,13	311,941	,847	,974
Item17	88,60	317,223	,831	,974
Item18	88,40	320,159	,773	,974
Item19	88,38	314,324	,854	,974
Item20	88,58	321,397	,785	,974
Item21	88,31	318,134	,792	,974
Item22	88,56	316,124	,843	,974
Item23	88,29	318,211	,837	,974
Item24	88,21	318,254	,842	,974
Item25	88,17	319,461	,820	,974

Instrumento 2

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	20,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	20,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad de la calidad educativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	22

Estadísticas totales de elemento de calidad educativa

	Media de escala si elemento se ha suprimido	Varianza de escala si elemento se ha suprimido	Correlación general de elementos corregida	Alfa de Cronbach si elemento se ha suprimido
Item_01	83,50	428,383	,547	,738
Item_02	83,92	426,418	,633	,736
Item_03	83,94	425,336	,507	,737
Item_04	83,85	421,489	,653	,734
Item_05	83,94	426,953	,613	,737
Item_06	83,87	422,324	,740	,733
Item_07	83,96	416,509	,777	,730
Item_08	83,90	417,500	,710	,731
Item_09	83,87	422,707	,676	,734
Item_10	83,81	412,794	,798	,727
Item_11	83,92	417,397	,766	,730
Item_12	83,87	422,112	,676	,734
Item_13	83,90	427,202	,636	,737
Item_14	83,73	419,478	,728	,732
Item_15	82,96	344,594	,183	,829
Item_16	84,08	422,206	,730	,733
Item_17	83,81	428,453	,576	,738
Item_18	83,85	423,744	,672	,735
Item_19	83,83	425,291	,655	,736
Item_20	83,81	425,432	,625	,736
Item_21	83,75	427,340	,581	,737
Item_22	82,67	343,631	,202	,820

Base de datos estadísticos muestra piloto.

Nro/Ítem	PROCESOS ESTRATEGICOS								PROCESOS MISIONALES												PROCESOS DE SOPORTE					EFICIENCIA								EFICACIA								FUNCIONALIDAD							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4		
3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3		
4	5	3	3	4	4	3	1	1	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	2	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5		
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
7	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5
8	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4		
9	4	4	2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5		
10	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5		
11	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
12	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	4	2	4	1	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	2		
13	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
14	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
16	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
17	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
18	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
19	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
20	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
22	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
23	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4

Autorización para la aplicación de la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20488914899
Instituto de Educación Superior Tecnol. Púb. "Alto Mayo"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Juan Evangelista Huarca Carranza	06935864

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por proceso y Calidad Educativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo"	
Nombre del Programa Académico: Maestría	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Edinson García Mondragón	74718820

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba 9 de noviembre de 2023

Firma: 

CPC JUAN EVANGELISTA HUARCA CARRANZA
DIRECTOR GENERAL

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.