

# Gestión por procesos y la calidad educativa de instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

*por* CLETO ROCA TAPIA

---

**Fecha de entrega:** 05-ene-2024 09:33a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2267011073

**Nombre del archivo:** SIS\_GESTION\_POR\_PROCESOS\_Y\_CALIDAD\_EDUCATIVA\_CLETO\_ROCA\_2023.pdf  
(491.88K)

**Total de palabras:** 10472

**Total de caracteres:** 54131



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**<sup>1</sup> ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por procesos y la calidad educativa de instituciones  
educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**AUTOR:**

Roca Tapia, Cleto <sup>2</sup> ([orcid.org/0000-0002-5037-4962](https://orcid.org/0000-0002-5037-4962))

**ASESORES:**

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar ([orcid.org/0000-0002-6812-2499](https://orcid.org/0000-0002-6812-2499))  
Dr. Valdez Asto, José Luis ([orcid.org/0000-0002-9987-2671](https://orcid.org/0000-0002-9987-2671))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERU**

2024

## I. INTRODUCCIÓN

Garantizar una educación de alta calidad es una preocupación a escala mundial, la Agenda 2030, Unitet Nations (2018) indicaron que los gobernantes de los países miembros, se comprometieron a reducir la brecha de acceso al sistema educativo, para promover la diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades, garantizando el derecho y acceso a la educación de calidad para todos. Sin embargo, para el 2020 con la pandemia del COVID 19, el 17% de la población mundial entre niños, adolescentes y jóvenes, están fuera del sistema educativo, se ha producido un retroceso en el acceso a la educación, de 215 países sólo 187 países pudieron generar la matrícula, de los cuales sólo la mitad tenían asistencia regular; por el cual, hay mucho que trabajar en el tema de la inclusión y equidad (Unitet Nations, 2023).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO, 2020), a nivel regional de América Latina y el Caribe se encuentra entre el continente de mayor desigualdad, alberga a la mayor cantidad de afrodescendientes, quienes tienen dificultades para insertarse en el sistema educativo, se requiere esfuerzos, para eliminar las barreras de desigualdad. Asimismo, los resultados del Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE 2019) tienen un bajo nivel académico en 3° y 6° grado de primaria, donde sólo el 54,6% de 3° grado logró resultados en comprensión lectora y el 9% en matemáticas; en 6° grado, sólo el 31,3% lograron en comprensión lectora y un 17% en matemáticas; es decir, 4 de cada 10 estudiantes no lograron habilidades para comprender textos y problemas matemáticos, 40% de estudiantes de 3° grado y 60% de 6° grado no lograron el nivel mínimo (UNESCO 2021; García, et al., 2023).

Según los expertos del Ministerio de Educación del Perú en adelante MINEDU (2022) en los resultados de evaluación PISA 2018, en matemática según el nivel socioeconómico muy bajo, alcanza el 56,6% ubicándose por debajo del nivel 1, de este grupo sólo el 6,0% se ubica en el nivel 4. Asimismo, se desprende que las entidades privadas tienen mejores resultados en comparación a la gestión estatal, consiguiente, más del 50% de los estudiantes se ubican debajo del nivel básico,

estos resultados reflejan la dificultad que tienen nuestros estudiantes para su acceso a un nivel de calidad de la educación.

Según los especialistas del MINEDU (2023) en la Evaluación Muestral 2022, aplicadas a estudiantes de 2°, 4° y 6° de primaria y 2° de secundaria en el 2022; se identificó, en nivel satisfactorio comprando con el 2019, en 2° de primaria en comprensión lectora se mantiene en 37,6%, en matemática se redujo de 17,0% a un 11,8%; en 4° de primaria en comprensión lectora se redujo de 34,5% a 30,0% y en matemática se redujo de 34,0% a 23,3%; en 6° de primaria en comprensión lectora hay una mínima disminución de 26,1% a 25,2% y en matemática se incrementa de 12,9% a 15,0%. Por otro lado, en 2° secundaria la comprensión lectora se incrementa de 14,5% a 19,1% y en matemática se redujo de 17,7% a 12,7%. Además, sólo un 17,5 % del nivel socioeconómico muy bajo ha logrado las competencias en lectura en 4° grado de primaria; por otro lado, el 57,2 % del nivel socioeconómico alto logró dichos aprendizajes.

Por un tema de didáctica, en adelante se emplearán las iniciales de las variables; la gestión por procesos se abreviará con G.P.P. y calidad educativa con C.E. con esa aclaración, ante estas situaciones preocupantes se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023?; asimismo se planteará los problemas específicos: primero, ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión de procesos estratégicos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023?; segundo, ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión de procesos operativos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023; tercero, ¿Determinar la relación entre la dimensión de proceso de soporte de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023?.

La justificación teórica, radica en el amplio sustento bibliográfico de investigaciones de revistas científicas de los últimos cinco años, que permitirá tener información actualizada y relevante sobre el soporte teórico de las variables y el impacto de la G.P.P. en la C.E., según Ramos (2018) y Ñaupas et al. (2018) son

bases conceptuales que servirá como fuente de consulta para los directivos y futuras investigaciones similares para la mejora de la gestión de las institución y la C.E. Asimismo, la justificación práctica, Hernández et al. (2014) señalaron que sirve para la solución de problemas reales, el cual permitirán contar con una información relevante de las G.P.P. y C.E. permitirán identificar las fortalezas y deficiencias de los procesos de gestión que vienen afectando la C.E. cuyos resultados y recomendaciones son factibles de ser replicados en otras entidades educativas. Finalmente, la justificación metodológica, radica en la relevancia de los instrumentos, que se ha revisado en base a los antecedentes, adaptados según el avance de la investigación, que están validados por juicio de expertos, servirán como base de futuras investigaciones.

El objetivo general se planteó a partir del problema central: Determinar el nivel de relación entre la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023. Asimismo, se planteó los objetivos específicos: primero, Determinar el nivel de relación entre la dimensión de procesos estratégicos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023; segundo, Determinar el nivel de relación entre la dimensión de procesos operativos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023; tercero, Determinar el nivel relación entre la dimensión de proceso de soporte de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

Finalmente se planteó la hipótesis general. Existe relación entre la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023. Asimismo, se planteará las hipótesis específicas: primero, Existe relación entre la dimensión de procesos estratégicos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023; segundo, Existe relación entre la dimensión de procesos operativos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023; Tercero, Existe relación entre la dimensión de proceso de soporte de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO.

Esta investigación está basada en antecedentes internacionales y nacionales, para profundizar el marco teórico y formular de manera sustancial la discusión en base a los estudios y resultados. A nivel internacional, tenemos a Zavala (2023), que investigó las políticas específicas para escuelas multigrado promovidas por el estado de México. Investigación cuantitativa, donde las políticas han priorizado las escuelas graduadas, en detrimento de las escuelas multigrado. Concluyendo que no existen políticas educativas enfocadas a las escuelas primarias multigrado. Por otro lado, Muñoz (2023) buscó identificar la relación entre gestión directiva y la calidad de servicio educativo en una entidad educativa de Guaranda Ecuador, estudio cuantitativo, diseño correlacional, no experimental, con una población censal de 95 empleados, donde se aplicó una encuesta con dos cuestionarios, Los resultados arrojan una correlación significativa con un coeficiente Rho: 0,977, con un p. valor del 0,01, siendo menor que 0,05; por consiguiente, se identifica una correlación elevada y directa entre la variable de gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos.

Para establecer el enfoque centrado en procesos, Taday (2021) examinó la gestión basada en procesos y las prácticas de mejora continua en las entidades de educación superior en una provincia ecuatoriana. Estudio cuantitativo de diseño no experimental, transversal. Resultó que los servidores públicos comparten este punto de vista y creen que la gestión por procesos son motores clave del crecimiento institucional. Asimismo, Rodríguez (2020), al estudiar las percepciones y expectativas de los estudiantes de pregrado de la Universidad de pregrado Sabana en Colombia, respecto a la calidad del servicio brindado por los administradores de la institución, investigación cuantitativa. A partir del análisis de cada dimensión, encontró un promedio global percibida de 3,91 que, en una escala del 1 al 5, tiene margen de mejora, donde hay una buena percepción de los trabajadores sobre los servicios prestados por la entidad.

Merchán (2021) investigó la historia de la política educativa de España, a partir de la restauración hasta la actualidad; partiendo de la herencia franquista, donde la

política educativa gira en tres grandes temas, entre ellas: la escolarización, la dicotomía Estado e Iglesia y la C.E. La reforma de la educación según el modelo de escuela comprensiva, una reforma pedagógica, basado en el modelo de gestión empresarial, el cual se viene profundizando en el sistema educativo español. Por su parte Sánchez-Tarazaga & Matarranz (2023) buscaron identificar las normas más primordiales de la Unión Europea, para analizar el perfil de la competencia del docente a nivel de la perspectiva supranacional de España. Según la información bibliográfica se implementó tres programas estratégicos de Educación y Formación de la UE: ET2010, ET2020 y ET2030. Donde se evidencia que hay interés por el perfil del docente y su inclusión en las herramientas y guías en el marco de competencias docente como eje transversal de la política educativa.

A nivel nacional tenemos a Paulino (2023), quien realizó una investigación sobre las variables de política pública y C.E. en las universidades, utilizando un diseño correlacional descriptivo sin experimentos, encontró una relación moderadora positiva de las variables; sin embargo, se encontró que había una relación muy débil en la dimensión pedagógica y la calidad educativa a nivel de la escuela secundaria de la provincia de Huaylas. Por su parte García (2023) buscó evaluar el impacto de las políticas educativas durante la COVID-19 en el rendimiento de los profesores, estudio de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, con una muestra de 100 docentes, mediante una encuesta se concluye que las políticas públicas educativas tienen un impacto significativo en el rendimiento docente con un  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ . Además, el rendimiento se vio afectado en un 71.5% por las políticas educativas.

Vargas (2023) en su estudio cuantitativo, no experimental buscó identificar la relación entre gestión escolar y calidad educativa, donde se aplicó una encuesta a 70 profesores, cuyo resultado muestra un valor del coeficiente  $Rho = 0,785$  y el valor de  $p = 0,000 < 0,05$ . Concluyó indicando que hay una alta correlación entre las variables, donde el mejoramiento de la gestión escolar repercutirá en la elevación del nivel de C.E. de la institución. Por su parte Montoya (2021) en su investigación buscó identificar la vinculación del planeamiento estratégico y la gestión de calidad de una entidad educativa, una investigación cuantitativa correlacional descriptiva.

Se aplicó la prueba Tau-b de Kendall; que arroja una correlación de 0.974 el grado de significancia de 0.01 inferior a 0.05. Como conclusión se identifica que hay una correlación positiva entre la planificación estratégica y la gestión de calidad.

Tello (2022) estudió la relación entre la G.P.P. y la C.E. en una entidad superior pública, estudio cuantitativo, de enfoque correlacional, no experimental, con una población de 70 colaboradores, donde se aplicó una encuesta de 20 y 26 ítems. Se concluyó con un Rho de Spearman de 0.206, al ser mayor a 0.05, estadísticamente no existe una correlación significativa entre las variables. Por su parte Reyes (2021) en un estudio cuantitativo de enfoque básico, diseño no experimental y nivel correlacional, buscó identificar la correlación entre la Gestión Escolar y la C.E. en la Institución Educativa, con una población de 50 docentes, mediante una encuesta de 24 y 30 ítems, donde se identificó una correlación débil inversa del -3.6% entre la Gestión Escolar y la C.E. El cual es concordante con el estudio de Morón (2021) fue conocer la relación entre la G.P.P. y la calidad de los servicios que brinda una entidad; estudio cuantitativo, no experimental, donde se aplicó una encuesta, cuyos resultados dan un p valor de sig. = 0,316 > 0.05 y nivel de correlación de -0.175, se determinó que el nivel de los servicios educativos que brinda la entidad educativa pública, no guarda relación con la G.P.P.

En cuanto a la primera variable G.P.P. entre los clásicos Drucker (1954) destacó el papel de los directivos en la adaptación de cambios y gestión de la complejidad, estableciendo objetivos, motivación de los empleados y enfatizando la delegación de funciones donde se tomen decisiones en niveles más bajos de la jerarquía organizativa. Por su parte Deming (1986) definió este proceso como una mejora constante destinada a optimizar los procesos y productos. En su enfoque, la calidad debe ser un objetivo central que abarca desde la alta dirección hasta cada empleado. Destacó la necesidad de tomar decisiones basadas en datos y hechos, así como la necesidad de crear un entorno de trabajo que fomente la mejora y el aprendizaje constante. Asimismo, Ishikawa (1989) destacó la mejora continua de los procesos de gestión, enfatizando la importancia de entender y controlar los procesos en lugar de simplemente corregir los resultados finales. Su metodología alienta a identificar y abordar las causas fundamentales de los problemas en lugar

de tratar solo los síntomas.

Entre los teóricos contemporáneos tenemos a Hammer & Champy (1993) introdujeron el concepto de reingeniería en la mejora de procesos, centrada en la implementación de innovaciones de la cultura organizativa mediante la automatización y simplificación de procesos complejos, eliminando los pasos innecesarios y la delegación de funciones para lograr la eficiencia y la calidad. Asimismo, Davenport (1993) planteó que la reingeniería de procesos debe aprovechar la tecnología para replantear y rediseñar radicalmente los procesos existentes. Destacando la necesidad de cohesionar los objetivos estratégicos con los objetivos comerciales para mejorar la eficiencia y la efectividad organizativa. Por otro lado, Smith & Fingar (2003) abordaron el avance de la gestión de procesos, por las tres "olas": la primera destaca la mejora de los procesos, la segunda se enfocó en la automatización de procesos mediante el uso de tecnología de la información y la tercera ola, implica la transformación integral de las organizaciones mediante la gestión de procesos empresarial (BPM). Donde la empresa pasa por una reevaluación completa y una reestructuración de los procesos, centrándose en gestión de los objetivos estratégicos, la agilidad organizativa y la entrega de valor al cliente. Por último, Juran & De Feo (2010) abordaron la G.P.P. con uso de herramientas estadísticas y liderazgo. Se enfocaron en la reducción de defectos y la optimización de procesos, subrayando la necesidad del liderazgo de la alta dirección, el compromiso de los empleados y el enfoque en la excelencia operativa para alcanzar y mantener altos estándares de calidad.

Capcha (2019) la gestión de la C.E. nuestro país está viviendo una transformación. Este proceso está implementando la G.P.P. lo que exige una nueva cultura organizacional con evaluación continua de los avances en la práctica diaria, adopción de medidas de mejora y aprendizaje permanente .de mejora aprendizaje. Por su parte para la Secretaria General del Ministerio de Educación (2021) en la guía de política nacional, de "Modernización del Estado" mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Uno de los objetivos clave es el establecimiento de G.P.P., simplificación administrativa y organización institucional, donde todas las entidades del estado deben asumir G.P.P. para brindar un servicio más efectivo y de calidad,

no solo al usuario, sino también <sup>36</sup> la calidad de las comunicaciones y relaciones entre el personal (Aguado, 2022).

Huapaya (2019) aseveró que a nivel de las entidades educativas los errores sirven como oportunidades de aprendizaje, adoptando una metodología crítica y de diálogo reflexivo, asumiendo como camino de mejora continua para el crecimiento, y adoptando la visión de la Organización Internacional de Normalización (ISO: 2015), En las entidades los errores sirven como oportunidades de aprendizaje, mediante el diálogo reflexivo, se busca la mejora continua para el crecimiento, adoptando modelos de excelencia y planeamiento estratégica, que deben adoptarse a partir de la autoevaluación, de procesos internos y su mejora continua hacia a la mejora de la C.E. Como resultado, la norma ISO 9001-2015 requiere cambios de enfoque en los procesos para obtener la certificación, establece que las organizaciones que buscan mejorar continuamente la satisfacción del cliente (Pumatanta, 2020).

Peñalosa (2023) en sus estudios para UNESCO, indicó que los sistemas de datos de la institución facilitan la G.P.P. donde la estadística se utilizó para el análisis de fortalezas, dificultades y planteamiento de objetivos y metas; Asimismo, Darmaji et al. (2019) indicaron que la institución educativa debe gestionar los procesos mediante la gestión de datos, donde el desarrollo la digitalización, estamos en un trance de la sociedad 4.0, hacia el 5.0, una etapa donde el avance robótico tiene que insertarse en la curricular escolar, docentes y estudiantes tienen que asumir las competencias digitales y estar al son de la inteligencia artificial. La modernización del gobierno digital se acentuó durante la pandemia, todo un reto para el sector público, para el cierre de la brecha digital y contar con un personal con un buen desempeño de competencias digitales (Rey et al. 2022; Trujillo et al., 2022; Salirrosas et al., 2022; Flores-Vivar & García-Peñalvo, 2023; Mendoza et al., 2023; García et al., 2023).

Ishikawa & Luftus (1990), Camisón et al. (2006) y Carro & Gonzales (2012) señalaron que la G.P.P. tiene sus orígenes en el enfoque de control de calidad norteamericano de la posguerra, donde las empresas norteamericanas tienen una

demanda ilimitada, donde las compañías necesitaban mejorar los procesos productivos para mejorar su calidad, destacan los gurú: Shewhart, Deming, Crosby y Juran. Después surge el enfoque japonés de control de calidad total (CCT) de todos los procesos de la empresa, introduciendo la tecnología y métodos estadísticos para el control de calidad, siendo su máxima figura de Ishikawa; asimismo, surge el modelo la Gestión de Calidad del Servicio y el Enfoque Humano y con la afluencia europea (EFQM) surge en 1987 las normas ISO 9001 para estandarizar y certificar los procesos de producción de bienes y servicios de las compañías.

Beltrán et al. (2009) explicó el modelo basado en los procesos de gestión, el cual está relacionado con los principios de las normas ISO 9001, donde la entidad requiere de una planificación estratégica para identificar los recursos o medios que se requiere para lograr las metas, en los plazos previstos, con la finalidad de satisfacer al usuario. Este modelo busca que la entidad debe evaluar de manera permanente su rendimiento y establecer una política de mejora continua, encaminado a la excelencia, aplicando los principios del EFQM. El modelo de G.P.P. a partir del 2013 dentro del marco de modernización del estado, orientó la implementación del modelo de G.P.P. en todas las entidades del estado (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

**Figura 1**

Modelo EFQM. (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)

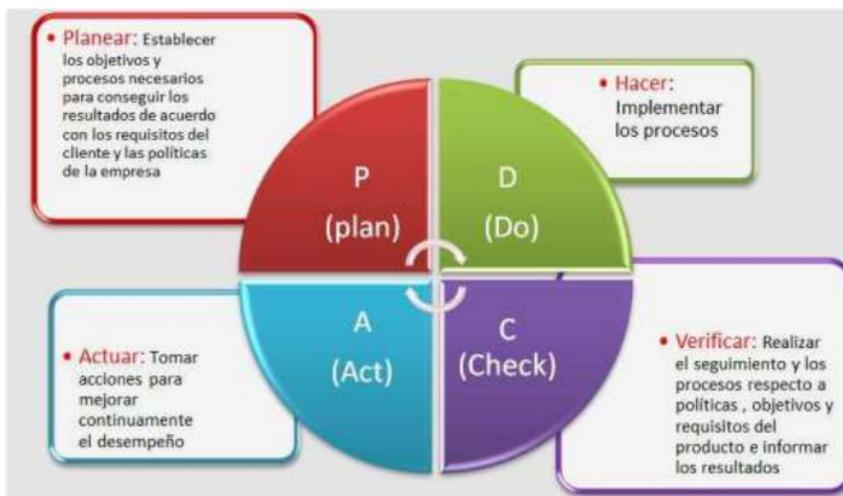


Nota. Modelo de excelencia de la EFQM. Fuente. Beltrán et al. (2009)

Deming (1989) para la G.P.P. propuso el enfoque metodológico de control de calidad, bajo el modelo del ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), conocido como el ciclo de PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Bajo esta mirada la Secretaría General del Ministerio de Educación (2021) orienta a las entidades educativas a implementar la G.P.P. donde se establece objetivos estratégicos en el proyecto educativo institucional (PEI), luego el Hacer, implica la implementación de los procesos, el cual se tiene que verificar, mediante el seguimiento, medición y evaluación de los indicadores y resultados, para luego actuar mediante acciones de mejora continua; Asimismo, Ishikawa (1997) agregó que se requiere una evaluación constante de los procesos de gestión de control de calidad bajo el modelo de muestreo estadístico. Finalmente, la entidad tiene que entender que se encuentra en constante competitividad, para el cual debe de emplear eficientemente los recursos para mantener la calidad de los bienes y servicios (Córdor et al., 2023; Barrios-Hernández et al., 2019).

**Figura 2**

*Ciclo Deming de PDCA*



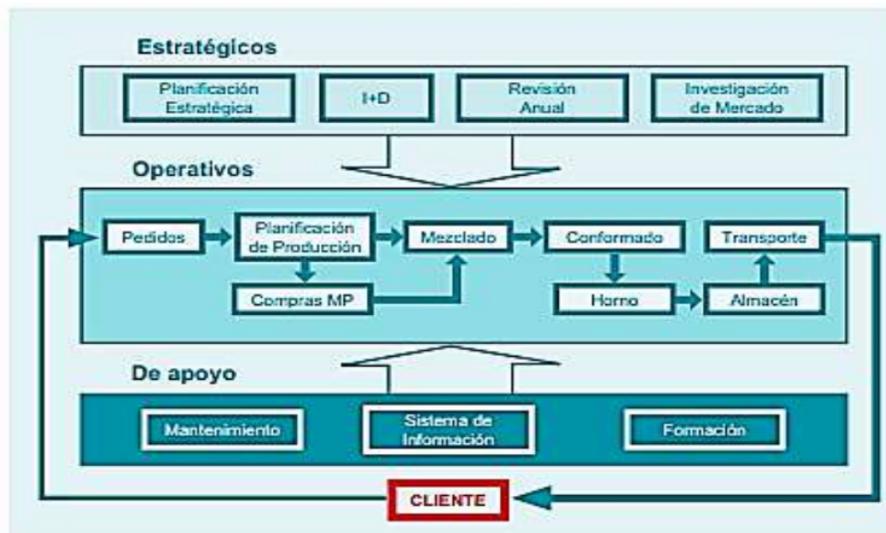
*Nota.* Enfoque metodológico de control de calidad, del ciclo Deming de PDCA (Plan-Do-Check-Act). Fuente: Deming (1989)

La G.P.P. Según los estudios de Beltrán et al. (2019) y Tello (2022) propusieron tres dimensiones, entre ellas: primera dimensión, los procesos estratégicos, según Deming (1989) son procesos donde se establecen políticas de

planeación, objetivos estratégicos y metas de organización, dirección y control de acciones en forma transversal y ordenada en las diversas unidades, órganos desconcentrados; donde prima la simplificación de los trámites administrativos, para una mejor atención de los usuarios. Las metas y los objetivos estratégicos tienen que sustentarse en indicadores y actividades operativas, técnicos y reglamentos, factibles de medir y llevar un control, con la finalidad de atender la necesidad de los usuarios, dirigido por un líder que promueva la innovación y creatividad en el equipo de trabajo (Ishikawa, 1989; Boy et al., 2022; Alemu, 2023).

**Figura 3**

*Mapa de procesos de G.P.P.*



Nota. Dimensiones del modelo de G.P.P. mediante el mapa de procesos de la entidad. Fuente: Beltrán et al. (2009).

La segunda dimensión; los procesos operativos o misionales, Deming (1989) es la etapa donde se producen los bienes y servicios planificados por la entidad y sus órganos desconcentrados. donde utiliza las mejores prácticas y procesos según los criterios planificados asegurando la generación de bienes y servicios con estándares de calidad, mediante un flujo de secuencia de interacción, desde el ingreso hasta la salida, especificando los procedimientos en fichas y mapas de

procesos. En esta etapa es importante revisar la cadena de valor, mediante el control de calidad, revisando las normas operativas y reglamentos, con una hábil formación del trabajador, mediante la gestión adecuada del talento humano con reconocimientos e incentivos (Ishikawa, 1989; Beltrán et al., 2019; Olivos et al. 2023).

Tercera dimensión; los procesos de soporte o apoyo, para Deming (1989) es la etapa donde se proporcionan los bienes esenciales para generar bienes y servicios, para que los procesos fluyan adecuadamente. Están relacionados con la necesidad de personal, insumos o materia prima; así como, equipos informáticos y maquinarias indispensables el cual se provea de manera oportuna y eficiente. Esta etapa es importante la <sup>42</sup>capacitación del personal, mantenimiento y renovación de los equipos y materiales y la calidad de insumos que se provee, resaltando la importancia del control de calidad para que fluyan los procesos con los estándares de calidad (Ishikawa, 1989; Beltrán et al., 2019).

En cuanto a la segunda variable de investigación la C.E., entre los principales teóricos clásicos tenemos a Deming (1998), quien introdujo principios esenciales de gestión de calidad total. Promovió <sup>32</sup>la importancia de la mejora continua y destacó la necesidad <sup>38</sup>de adoptar un enfoque sistémico para comprender y mejorar la gestión de la calidad, lo cual involucra la optimización de los sistemas y procesos internos. Por otro lado, Dewey (1916) propuso su visión sobre la educación para mejorar su calidad, enfatizando la importancia de una educación que promueva la democracia, el aprendizaje experiencial y el desarrollo integral del individuo. A medida que la sociedad avanza, se requiere una educación más sistémica. Asimismo, tenemos a Freire (1970), quien introdujo la pedagogía crítica. Propuso un enfoque educativo centrado en la liberación de los oprimidos a través de la concientización y la acción transformadora, mediante un proceso de diálogo horizontal. En este proceso, el educador y el educando se involucran en un intercambio de conocimientos y experiencias, rompiendo la dicotomía entre enseñante y enseñado.

Entre los contemporáneos, Glasser (1990) criticó el enfoque tradicional de coerción y control en la educación. Promovió entornos educativos donde los

estudiantes se sientan motivados, conectados emocionalmente y capaces de tomar decisiones sobre su aprendizaje, fomentando el aprendizaje autónomo. Por su parte, Fullan (2001) abordó el liderazgo educativo en el contexto de la reforma escolar, destacando la importancia del liderazgo efectivo y la colaboración para impulsar cambios positivos en las escuelas. Él enfatizó la necesidad de un enfoque colaborativo y participativo, resaltando la importancia de involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa en el proceso de cambio. Esto fomenta una cultura organizativa que promueva la innovación y el aprendizaje continuo.

Para Blanco et al. (2007), según el enfoque de UNESCO, la C.E. es un derecho básico, no solo debe ser efectiva y eficiente; sino también, reconocer los derechos de todos los ciudadanos, con aprendizajes relevantes, pertinentes y equitativos. La C.E. Se genera cuando se brinda aprendizajes relevantes en situaciones vivenciales de los estudiantes dentro de su comunidad, un sistema que genere competencias pertinentes a su condición y características del aprendiz y su contexto sociocultural, será equitativa y justa, cuando garantiza el derecho universal a la educación. La C.E. para los especialistas del MINEDU, es lograr un nivel formativo ideal, que toda persona debe alcanzar para enfrentar los desafíos de desarrollo, asumir una ciudadanía responsable, con aprendizaje para toda la vida, mediante prácticas sistemáticas (MINEDU, 2017; Hemthong et al. 2023).

Arteaga & Jara (2023) La C.E. en el sistema escolar, cuando se prioriza los aprendizajes significativos y la modernización de la infraestructura, como referente de excelencia y equidad, sin limitarse a los "rankings" o el cuidado del prestigio. La C.E. requiere una modernización de la gestión, la infraestructura, la cobertura académica para formar estudiantes competentes según los requerimientos de la actualidad; en el campo informática y telecomunicaciones. Por el cual, la educación de calidad brinda la oportunidad a la ciudadanía para aprender y desarrollar competencias, habilidades, experiencias, asumir valores. La eficacia, la pertinencia y la eficiencia son los factores que permitirán mejorar la C.E. cuyos principios debemos incorporar en el sistema educativo (Vargas, 2023).

Sobre la calidad educativa se cuenta con una variada bibliografía; sin embargo, para el presente estudio se prioriza los estudios recientes de Sabaté (2023), que asume la línea del enfoque de la UNESCO según los estudios de Blanco et al. (2007) y los avances de los especialistas del Programa Escuelas de México (2010), donde la C.E. debe alinearse con los objetivos sostenibles de la Agenda 2030. La C.E. es un derecho fundamental del ser humano, donde se debe garantizar la inclusión, la equidad y la calidad, utilizando de manera eficiente los recursos confiados por la sociedad.

En cuanto a las dimensiones de la calidad educativa, se consideró los estudios de Blanco et al. (2007) y Sabaté (2023), propusieron cinco dimensiones de la C.E. entre ellas: la primera dimensión, la equidad para Adams (1963) estudió las bases de la teoría de la equidad y su relación en el campo laboral y académico. Para lograr resultados equitativos; se requiere incluir a toda la niñez y los jóvenes de la comunidad, para modificar su cultura y sus prácticas cotidianas y lograr aprendizajes de todos. La equidad deberá garantizar la gratuidad y obligatoriedad sin ningún tipo de condiciones a lo largo de toda la vida, garantizando una verdadera democratización del acceso al conocimiento. Donde estado tiene la capacidad de adaptar las normas para el cierre de brechas de inclusión, hacia una educación sostenible (Garay et al., 2023, Albornoz, et al., 2023)

La segunda dimensión, la relevancia para Sperber & Wilson (1986) los seres humanos buscan la información más relevante y significativa para su situación actual; por consiguiente, no solo se debe abordar la exclusión, sino también cuestionar sobre los objetivos de la educación y si estos cumplen con las expectativas de la ciudadanía en su conjunto, en lugar de ciertos grupos de poder. Una E.C. fomenta competencias y habilidades fundamentales, para enfrentar situaciones desafiantes de la actualidad, con un proyecto de vida en común. La educación promueve el desarrollo integral del ser humano, será útil si está enfocada en objetivos esenciales en un momento y contexto específico, tanto en proyectos políticos como sociales (Blanco et al., 2007 y Sabaté, 2023).

La tercera dimensión, la pertinencia según Freire (1970) destacó la importancia de la enseñanza significativa para los estudiantes, conectándolo con sus experiencias, contextos culturales y necesidades de aprendizaje. Por consiguiente, una educación significativa para todas las personas de todos estratos sociales y culturales, según sus capacidades e intereses, apropiándose de los contenidos culturales, a nivel global como local; empoderando la personalidad, su desarrollo autónomo, autogobierno e identidad. La educación debe ser adaptable a las necesidades y características del estudiante, su contexto social y cultural. Por consiguiente, se requiere una pedagogía centrada en la diversidad, con una mejora constante de los métodos para enseñar y aprehender, maximizando el desarrollo personal y social (Blanco et al., 2007 y Sabaté, 2023).

La cuarta dimensión, la eficacia para Fullan (2001) requiere de un liderazgo con una visión clara, para movilizar a las personas para lograr resultados significativos en términos de aprendizaje estudiantil; por el cual, busca dar cuenta de qué medida y en qué nivel la niñez accede y permanece en la escuela, si sus necesidades educativas son atendidas, si culminan a tiempo, si lograron los estándares de aprendizaje de cada nivel y si cuentan con los recursos y materiales pertinentes de aprendizaje. En resumen, la eficacia es el reconocimiento de que los objetivos educativos son alcanzados por todos sin diferencias sociales, de manera justa y equitativa (Blanco et al., 2007 y Sabaté, 2023).

La quinta dimensión, la eficiencia para Drucker (1954) la eficiencia es inherente a la gestión de la organizacional, donde mide la relación de los objetivos educativos que se espera y los resultados de aprendizaje, si se están destinando los recursos de manera efectiva; el sistema educativo nacional se mide en razón al nivel de logro de los indicadores en una cronología determinada. La eficiencia tiene que ver con una función fundamental de la acción pública, que es honrar el presupuesto que el estado destina a la educación, con una visión de sostenibilidad con el compromiso <sup>1</sup> de la ciudadanía (Blanco et al., 2007 y Sabaté, 2023; albornoz et al. 2023).

### 1 III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

**3.1.1. Tipo de investigación:** Se realizó un estudio de tipo básico, según

Ñaupas et al. (2018) indicaron que estos estudios se buscan ampliar y profundizar el conocimiento de algún fenómeno, cuyos resultados servirán para futuros estudios. Asimismo, el estudio fue de enfoque cuantitativo según Sánchez (2019) requiere de métodos estadísticos, para cuantificar e interpretar los resultados y medir el grado de relación entre la G.P.P. y C.E. Además, proveen descripciones, explicaciones y predicciones de los hechos que se han investigado con el fin de encontrar regularidades y relaciones entre las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

**3.1.2. Diseño y nivel de investigación:** El presente estudio, se planteó como un diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal; al no realizar ningún experimento, más bien se aplicó un instrumento en un determinado momento de manera transversal a la población censal, para medir y analizar el grado de conexión entre las variables (Hernández et ál. 2014).

#### Figura 4

*Diseño correlacional.*

Dónde:

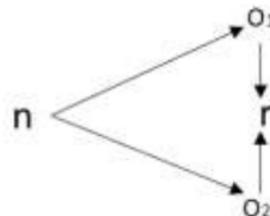
n = Muestra.

O1 = Gestión por procesos

O2 = Calidad Educativa.

r = Relación de las variables.

*Nota.* Diseño correlacional de la investigación, Fuente: Ñaupas et al. (2018).



1

### 3.2. Variables y operacionalización:

La **variable**, según **Hernández et al. (2014)**, son rasgos variables y que se pueden medir u observar. La idea de variable se aplica a las personas, acontecimientos y seres vivos que tienen diferentes valores. En esta investigación se consideró como variable independiente: Gestión por procesos (G.P.P.) y Calidad Educativa (C.E.) como variable dependiente. Según **Vara (2012)**, cada variable debe tener sus propias dimensiones.

La operacionalización, según **Aceituno et al. (2020)** permite al investigador elaborar los instrumentos para medir las variables, donde la variable teórica, pasa a las dimensiones netamente empíricas, que se convierten en ítems medibles y cuantificables; es decir la variable teórica se desagrega en dimensiones, conceptualizando de manera teórica; a su vez, se redacta los indicadores, luego se transforman en ítems, que son instrumentos medibles y verificables. Por consiguiente, la variable G.P.P. se operacionalizó en tres dimensiones, 8 indicadores y 20 ítems; por otra parte, la C.E. en cinco dimensiones, 15 indicadores y 30 ítems;

#### **Variable 01: Gestión por procesos (G.P.P.)**

**Definición conceptual:** La G.P.P. Según **Deming (1989)** es un conjunto de **procesos de planificación, organización, dirección y control de acciones** de forma transversal y ordenada en las diversas unidades, órganos desconcentrados, con la finalidad de atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, simplificando los trámites administrativos para lograr los objetivos institucionales. Es un modelo basado en los procesos de gestión de calidad, donde la entidad debe evaluar de manera permanente su rendimiento y establecer una política de mejora continua, encaminado a la excelencia **Beltrán et al. (2009)**

**Definición operacional:** La G.P.P. Desde el enfoque de **Beltrán et al. (2009)** se detalla en tres dimensiones, entre ellas: (a) la dimensión de gestión estratégica, (b) la dimensión de procesos operativos y (c) dimensión de soporte y apoyo,

<sup>1</sup>  
**Escala de medición:** ordinal.

### **Variable 2: Calidad Educativa (C.E.)**

**Definición conceptual:** Para Sabaté (2023) la C.E. es derecho fundamental, que además de enaltecer los derechos primordiales del ser humano, debe ser relevante, pertinente y equitativa. Para el Consejo Nacional de Educación (2020) es brindar una educación de relevancia para la vida de las personas en sociedad, una educación pertinente según las características de cada persona y su contexto sociocultural, será equitativa cuando se garantice el derecho universal a la educación.

**Definición operacional:** según Sabaté (2023). La C.E. Se define en 5 dimensiones, entre ellas: la equidad, la relevancia, la pertinencia, la eficacia y eficiencia.

<sup>1</sup>  
**Escala de medición:** ordinal.

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

**3.3.1 Población:** La población estaba constituida por <sup>1</sup> 250 docentes de cuatro instituciones educativas públicas de una red educativa de una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Lima metropolitana. Vara (2012) indicó, que <sup>1</sup> la población es todo el conjunto de personas a investigar que se ubican en un determinado escenario.

**Criterios de inclusión:** Todos los maestros nombrados y contratados que estuvieron presentes en la entidad durante la aplicación del instrumento y tenían la probabilidad de responder.

**Criterios de exclusión:** Los docentes contratados que han laborado menos de seis meses, auxiliares y <sup>2</sup> el personal administrativo y docentes

que no estuvieron presentes, que solicitaron permiso, o que no quisieron colaborar en la aplicación de los instrumentos por razones personales.

**3.3.2 Muestra:** La muestra contaba con 152 docentes, a quienes se aplicó el instrumento para la recolección de los datos.

**3.3.3 Tipo de muestreo:** Para seleccionar la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple.

**3.3.4 Unidad de análisis:** Se conformó por los maestros de las cuatro instituciones públicas de Lima Metropolitana, que tuvieron rasgos o fenómenos similares al pertenecer a una red educativa que comparten realidades socioeconómicas de la población escolar y regidos por una gestión orientada por la misma UGEL. La unidad es de elección del investigador y se utilizan herramientas para recopilar datos y medir variables. (Ñaupas et al., 2018).

#### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

Siendo un estudio cuantitativo, se utilizó encuesta como técnica, mediante el cual se recopiló datos de la población censal; y el cuestionario como instrumento; el cual se aplicó de manera presencial, uno con 20 preguntas para recopilar datos sobre la G.P.P. y otro cuestionario de 30 preguntas para recopilar datos sobre la C.E. El cuestionario es un instrumento predilecto de la técnica de la encuesta, que tiene una estructura lógica para recoger información pertinente sobre cada variable de estudio (Marradi et al., 2007).

Para su validez del contenido de los instrumentos, se sometió a juicio de expertos, donde se utilizó la V Aiken para que sustente la validez, los expertos que nos brindó su apoyo para la validación tenemos:

**Tabla 1**

*Validez de expertos.*

N°	Expertos	Especialidad	Variable 1 y 2
01	Nerio Janampa Acuña.	Dr. En Administración	Existe Suficiencia
02	Cesar Peña Avendaño	Dr. Gestión Pública	Existe Suficiencia
03	Pedro Miguel Valencia Julca	Mg. Gestión Pública	Existe Suficiencia

*Nota.* Datos extraídos de la base de datos V Aiken.

Para determinar el grado de confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, (Anexo E). La validez, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es el grado en que un instrumento mide la variable que se espera medir. El instrumento se sometió a una prueba de consistencia interna, donde se aplicó una prueba piloto a 20 docentes y los resultados se organizó en una base de datos (Anexo 9), el cual se sometió con el programa estadístico SPSS 29, donde los resultados de alfa de Crombach arroja un valor 0,9244 para el primer cuestionario y para el cuestionario de la segunda variable arroja un valor de 0,9155, siendo superior a 0.07 (Anexo 10), por consiguiente, los instrumentos tienen un alto grado de confiabilidad.

Por otra parte, para determinar la variación de los valores, se aplicó estadística de normalidad mediante el SPSS 29, por contar con una muestra mayor a 50 docentes, corresponde el análisis estadístico según kolmogorov-Smirnov, donde el p valor es menor a 0.05 (Tabla 6); por consiguiente, se rechazó la Hipótesis Nula (Ho) y se aceptó la Hipótesis Alterna (Ha), ya que los datos de los instrumentos no tienen una distribución normal; por consiguiente, se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman. Para Ñaupas et al. (2018) indicaron que la confiabilidad es el grado que posee el instrumento para generar resultados coherentes y consistentes del estudio realizado.

**3.5 Procedimientos:** según Feria et al. (2019) es el conjunto de acciones secuenciales para poner en marcha el método; por el cual, esta investigación

comenzó con la recopilación bibliográfica de diferentes repositorios de carácter científico, relacionadas con <sup>1</sup> las variables de estudio. Seguidamente, se creó el marco teórico y se desarrollaron los instrumentos pertinentes para su aplicación; luego se obtuvieron permisos de los directivos de las entidades educativas públicas elegidas. Asimismo, el cuestionario se administró directamente a los docentes, el cual permitió obtener respuestas significativas y pertinentes para comprobar la prueba de hipótesis y la evaluación de resultados. Después de usar los instrumentos, <sup>23</sup> los datos se transcribieron a una base de datos de Excel, el cual se usó para procesar con el SPSS 29, para obtener el análisis descriptivo e inferencial. Finalmente, después de realizar un análisis comparativo <sup>3</sup> y discusión de los resultados con los antecedentes, se formularon las conclusiones y sugerencias.

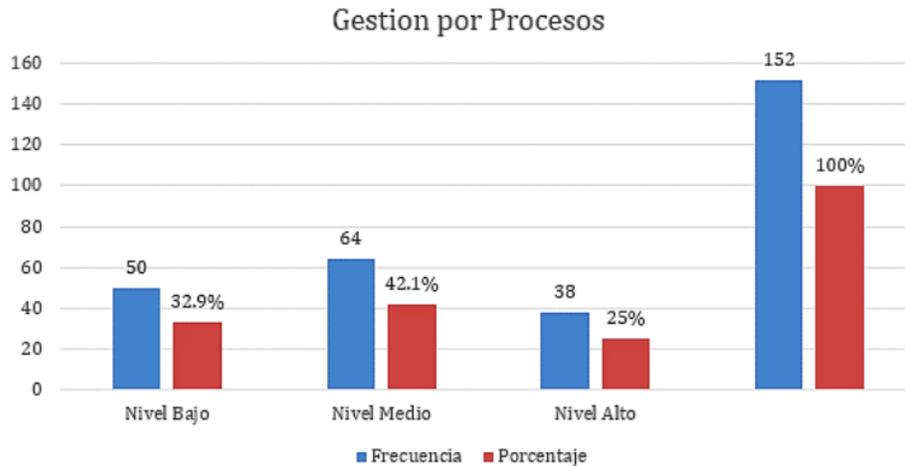
<sup>1</sup>  
**3.6 Método de análisis de información:** Siendo un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional se usó un instrumento para cada variable. Los cuestionarios se distribuyeron entre los 152 docentes, de quienes se recolectó la información de forma presencial. Para organizar <sup>18</sup> la base de datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2019 y SPSS versión 29, cuya data fue analizado según la estadística descriptiva. Los resultados se presentaron mediante una serie de <sup>2</sup> tablas y figuras organizados para cada variable y sus respectivas <sup>2</sup> dimensiones; asimismo, para determinar el grado de confiabilidad del instrumento se usó la prueba de Alfa de Cronbach, como se muestra en el Anexo 5; además de los resultados del proceso, ayudó a describir, estudiar y comprender los datos emitidos. Mediante <sup>2</sup> la estadística inferencial no paramétrica, la hipótesis se comparó con el Rho de Spearman, para identificar <sup>2</sup> el nivel de correlación entre las variables de estudio.

**3.7 Aspectos éticos:** Para realizar este estudio se necesitó la aprobación y autorización de los directivos de cada entidad educativa; así como el consentimiento informado de cada maestro para el llenado del cuestionario, respetando derechos fundamentales del ser humano. Los datos del estudio, la identidad de los participantes y la institución se mantuvieron como confidenciales, ya que nunca se revelaron sus identidades. Además, se utilizó

<sup>1</sup> las normas APA versión 7. Por lo tanto, se respetó los derechos de autor y cualquier información que no fuera propiedad del investigador, así como el <sup>1</sup> código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo; por consiguiente, la investigación académica fue fruto de la revisión bibliográfica y aporte personal del investigador, evitando todo tipo de plagio (Díaz et al., 2016).

#### IV. RESULTADOS

Figura 5.  
Niveles porcentuales de la variable G.P.P.



Nota. Datos de la base de datos SPSS 29, extraídos por el investigador.

Interpretación. Según la figura 5, se observó que el 32.9% de los docentes <sup>1</sup> se ubican en el nivel bajo, el 42.1% se encuentran en el nivel medio y el 25% se ubican en el nivel <sup>2</sup> alto; por consiguiente, de los 152 docentes, más del 40% tienen una percepción regular sobre la variable G.P.P., teniendo en cuenta que el 25% tienen una alta percepción; con el cual, se puede inferir que hay una buena percepción del personal docente sobre la variable G.P.P.

Tabla 2.

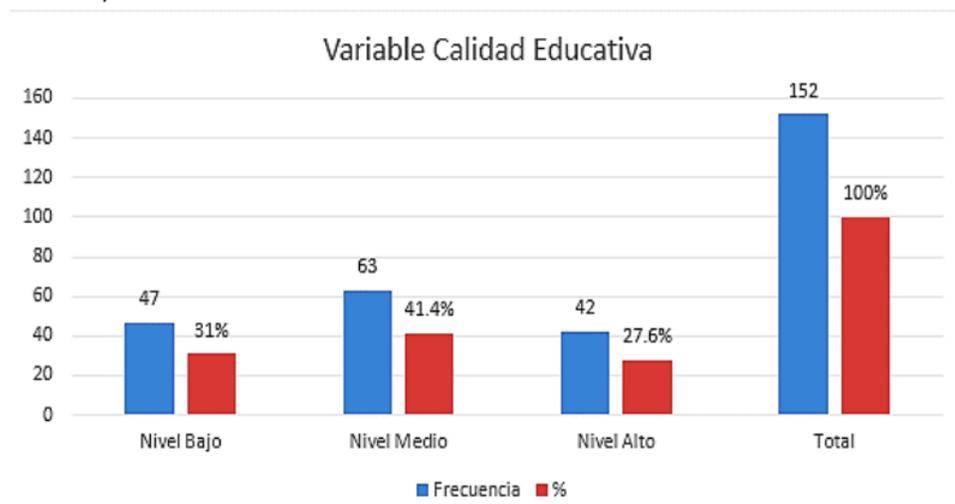
Niveles de la dimensión de la variable de G.P.P.

Niveles	Procesos Estratégicos		Procesos Operativos		Procesos de Soporte	
	Frecuenci a	%	Frecuenci a	%	Frecuenci a	%
Nivel Bajo	46	30.3%	61	40.1%	53	34.9%
Nivel Medio	78	51.3%	49	32.2%	58	38.1%
Nivel Alto	28	18.4%	42	27.7%	41	27%
Total	152	100 %	152	100 %	152	100%

Nota. Datos de la base de datos SPSS 29, extraídos por el investigador.

Interpretación. Según la tabla 2, se observó que en la dimensión de procesos estratégicos de la variable G.P.P., el 51.3% de los encuestados se ubicaron en un nivel intermedio, el 30.3% en un nivel bajo y el 18.4% en un nivel alto. Por consiguiente, en la dimensión estratégica de los 152 encuestados, más del 50% tuvieron una percepción en un nivel regular. En la dimensión de procesos operativos el 40.1% de los docentes indicó un nivel bajo, el 32.2% un nivel medio y el 27.7% un nivel alto. Por consiguiente, de los 152 encuestados más del 40% tuvieron una percepción baja de los procesos operativos. La dimensión de procesos de soporte el 38.1% de los encuestados se ubican en el nivel intermedio, el 34.9% en un nivel bajo y el 27.0% en un nivel alto. Por lo tanto, de los 152 docentes más del 38% tuvieron una percepción intermedia de los procesos de soporte.

Figura 6.  
Niveles porcentuales de la variable C.E.



Nota. Datos de la base de datos SPSS 29, extraídos por el investigador.

Interpretación. Según la figura 6, se observó que el 31% de los docentes se encuentran en el nivel bajo, el 41.4% se encuentran en el nivel medio y el 27.6% se ubican en el nivel alto; por consiguiente, de los 152 docentes, más del 40% tienen una percepción regular sobre la variable de C.E., teniendo en cuenta que el 27.6% tienen una alta percepción; con el cual, se puede inferir que hay una buena percepción del personal docente sobre la variable C.E.

Tabla 3.

*Niveles de la variable de C.E.*

Niveles	Equidad		Relevancia		Pertinencia		Eficacia		Eficiencia	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nivel Bajo	47	31.0%	50	32.9%	52	34.2%	66	43.4%	48	31.6%
Nivel Medio	49	32.2%	63	41.4%	54	35.5%	43	28.3%	69	45.4%
Nivel Alto	56	36.8%	39	25.7%	46	30.3%	43	28.3%	35	23%
Total	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%

Nota. Datos de la base de datos SPSS 29, extraídos por el investigador.

Interpretación. Según la tabla 3, en la dimensión de la equidad, se observó un 36.8% de los docentes tienen una percepción alta, el 32.2% un nivel intermedio y el 31% un nivel inferior. Por consiguiente, de los 152 encuestados, más del 36% tuvieron una percepción favorable en un nivel alto. Para la dimensión de relevancia, el 41.4% de encuestados se ubican en un nivel regular, el 32.9% en un nivel bajo y el 25.7% en un nivel alto. Por lo tanto, de los 152 encuestados más del 40% tuvieron una percepción moderada de un nivel regular. Por otro lado, en la dimensión de pertinencia se observó que el 35,5% de los docentes se ubicó en nivel regular, el 34.2% en un nivel bajo y el 30.3% en un nivel alto. Por consiguiente, de los 152 encuestados más del 45% tuvieron una percepción moderada en un nivel regular. En la dimensión de eficacia se observó el 43.4% de los encuestados se ubicó en un nivel bajo, el 28,3% en un nivel alto y el 28.3% en nivel bajo; el cual implica, de 152 docentes encuestados más del 40% tuvieron una percepción moderada de un nivel regular. Como última dimensión la eficiencia, el 45.4% de los docentes se ubicó en un nivel regular, el 31.6% en nivel bajo y el 25% en nivel alto. Por lo que se colige, de 152 encuestados más del 45% tuvieron una percepción moderada en un nivel intermedio.

**Análisis de normalidad.**

Para la variable G.P.P.

Ho = Se cumple la normalidad para la variable G.P.P.

Ha = No se cumple la normalidad para la variable G.P.P.

Para la variable C.E.

Ho = Se cumple la normalidad para la variable C.E.

Ha = No se cumple la normalidad para la variable C.E.

Tabla 4.

Prueba de Normalidad de G.P.P. y C.E. según Kolmogorov – Smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
GPP	.075	152	.035	.973	152	.004
C.E.	.087	152	.007	.972	152	.004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos de la base de datos SPSS 29, extraídos por el investigador.

Los resultados de la prueba de normalidad de las variables según el análisis estadístico de kolmogorov-smirnov, el p valor es menor a 0.05 (Tabla 4), por consiguiente, se rechazó la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (Ha), ya que los datos de los instrumentos no tienen una distribución normal; por consiguiente, se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

### Análisis inferencial.

Contrastación de la hipótesis general.

Ha. Existe relación entre la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

Ho. No existe relación entre la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 5.

Correlación Rho de Spearman entre la G.P.P. y la C.E.

G.P.P. vs C.E.	
Rho de Spearman	.685**
Sig. (bilateral)	<.001
N	152

Nota. Datos de la base de datos extraídos por el investigador.

La tabla 5, revela la correlación entre la variable G.P.P. y la variable C. E. estadísticamente tiene un alto valor de coeficiencia 0,685 y el p valor de la significancia relacional es de 0.001. Esta correlación es positiva y moderadamente fuerte. Por lo tanto, la hipótesis nula (Ho) fue rechazada y la hipótesis (Ha) fue aceptada, demostrándose según la percepción de los docentes, existe una relación fuerte entre la G.P.P.P. y la C.E. en gestión de las instituciones de Lima metropolitana.

**1**  
**Contrastación de la hipótesis específica 1**

- Ha. Existe relación entre la dimensión de procesos estratégicos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.
- Ho. No existe relación entre la dimensión de procesos estratégicos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 6.

*Correlación Rho de Spearman entre los Procesos Estratégicos y la C.E.*

Procesos estratégicos vs C.E.	
Rho de Spearman	.576**
Sig. (bilateral)	<.001
N	152

*Nota.* Correlación de datos de la base de datos extraídos por el investigador.

En la tabla 6 se observó el valor de coeficiencia es 0,576 y el valor de significancia es menor a 0,001, lo que indica existe una correlación moderada positiva entre las variables. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se aceptó la hipótesis alternativa (Ha). Por lo tanto, se demuestra la existencia de una asociación moderada entre la dimensión de los procesos estratégicos de G.P.P. y la C.E.

**1**  
**Contrastación de la hipótesis específica 2**

- Ha. Existe relación entre la dimensión de procesos operativos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.
- Ho. No existe relación entre la dimensión de procesos operativos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

1  
Tabla 7.

Correlación Rho de Spearman entre los Procesos Operativos y la C.E.

Procesos operativos vs C.E.	
Rho de Spearman	.725**
Sig. (bilateral)	. <.001
N	152

Nota. Correlación de datos de la base de datos extraídos por el investigador.

De la tabla 7 se colige, que el valor de coeficiencia es 0,725 y el valor de significancia es menor a 0,001, lo cual se infiere, que hay una correlación moderada alta entre las variables. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se aceptó la hipótesis alterna (Ha), de esta manera, se demuestra la existencia de una asociación moderada alta entre la dimensión de los procesos operativos de la variable G.P.P. y C.E.

### 1 Contrastación de la hipótesis específica 3

Ha. Existe relación entre la dimensión de proceso de soporte de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

Ho. No existe relación entre la dimensión de proceso de soporte de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 8.

Correlación Rho de Spearman entre los Procesos de Soporte y la C.E.

Procesos de soporte vs C.E.	
Rho de Spearman	.550**
Sig. (bilateral)	. <.001
N	152

Nota. Correlación de datos de la base de datos extraídos por el investigador.

La tabla 8 revela que el valor de la coeficiencia es 0,550 y el valor de significancia es menor a 0,001, lo que indica una relación moderada positiva entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), demostrando que existe una asociación moderada positiva entre la dimensión de los procesos de soporte de la variable G.P.P. y C.E.

## V. DISCUSIÓN.

Siendo el propósito de estudio, determinar <sup>1</sup> el nivel de relación entre la G.P.P. (Gestión de Procesos Pedagógicos) y la C.E. (Calidad Educativa) <sup>34</sup> en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana en el año 2023. Se realizó un estudio sobre la variable de G.P.P. con la participación de 152 docentes. Más del 40% de los docentes expresaron una percepción de nivel medio, mientras que el 25% manifestó una percepción alta. En cuanto a la variable C.E., los hallazgos descriptivos mostraron que también más del 40% de los docentes tuvieron una percepción de nivel medio, y el 27.6% se ubicó en el nivel alto. En consecuencia, <sup>1</sup> de los 152 docentes, más del 40% mantuvieron una percepción regular y positiva sobre las variables G.P.P. y C.E. Estos resultados son concordantes con los estudios de Vargas (2023), quien señaló que más del 50% del personal tenía un nivel mediano de percepción en ambas variables, y con Paulino (2023), que encontró un nivel óptimo en la percepción de la C.E.

El análisis descriptivo del objetivo general reveló una alta coeficiencia Rho de 0,685 y un valor p menor a 0.001. <sup>1</sup> Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna, evidenciando <sup>1</sup> una correlación moderada fuerte y positiva entre la variable de G.P.P. y la C.E. Esto sugiere que a medida que mejora la G.P.P., también lo hace la calidad educativa en las instituciones. Estos resultados coinciden con los de Muñoz (2023), quien identificó un coeficiente Rho  $>0,05$  y una significancia del valor  $p < 0,05$ ; por lo que se colige, que <sup>35</sup> la existencia de una alta asociación entre las variables, y con los de Paulino (2023), quien encontró una relación moderadora positiva (0,580) con una significancia menor a 0,000, donde la G.P.P. influye en la C.E. También se encontró que los servidores, según Taday (2021), consideran que los procesos de gestión son motores clave del crecimiento institucional. Además, Rodríguez (2020) encontró una buena percepción de los trabajadores sobre los servicios prestados por la entidad.

Sin embargo, los estudios de Tello (2022), Reyes (2023) y Morón (2021) presentan resultados diferentes. Ellos rechazaron <sup>1</sup> la hipótesis alterna y aceptaron

la hipótesis nula general, debido al resultado del valor de la significancia, que fue mayor a 0,05. Según la estadística, no existe correlación entre las dos variables. Estos resultados pueden analizarse considerando las limitaciones del estudio, como la pandemia, que limitó una muestra más representativa y solo se aplicó al personal de una sola entidad. Además, las encuestas en línea y los problemas de conectividad de los maestros podrían haber sesgado los resultados del estudio. Estas conclusiones coinciden con la investigación de Pisconte et al. (2023) y Trujillo et al. (2022). A pesar de que las políticas públicas durante la pandemia se han centrado en educación y salud, se encontraron limitaciones con respecto a la conectividad y la falta de competencia digital del docente.

Capcha (2019) consideró que la gestión de la C.E. en nuestro país está experimentando una transformación, donde se está implementando la G.P.P. Esto exige una nueva cultura organizacional con evaluación continua de los avances en la práctica diaria, adopción de medidas de mejora y aprendizaje permanente. Según Merchán (2021), la política pública es fundamental en el campo educativo, requiriendo una reforma pedagógica basada en el modelo de gestión empresarial. Por otro lado, Sánchez-Tarazaga & Matarranz (2023) sugieren que las políticas educativas deben trabajar en base al marco de competencias docentes, profundizando la competencia digital para avanzar hacia la sociedad de la industria 4.0 y potenciar las habilidades digitales del docente. Destacan la importancia de formar estudiantes con un fuerte capital de conocimiento en competencia digital, considerando que la mayor demanda laboral en el futuro estará ligada a la industria 5.0 (Darmaji et al., 2019; Rey et al., 2022; Trujillo et al., 2022; Salirrosas et al., 2022; Flores-Vivar & García-Peñalvo, 2023; Mendoza et al., 2023; García et al., 2023).

En cuanto a los niveles de percepción sobre las dimensiones de la variable G.P.P., en los procesos estratégicos más del 50% de los docentes tienen una aceptación mediana positiva en la gestión de la entidad. Respecto a la percepción en la dimensión de procesos operativos, el 40.1% mostró una percepción baja; sin embargo, entre la percepción media y alta, alcanza el 59.9%. En la dimensión de procesos de soporte, más del 38% tuvo una percepción intermedia positiva. Por otro lado, sobre las dimensiones de la variable de C.E., más del 36% tuvo una

percepción alta en la dimensión de equidad. Respecto a la relevancia, más del 40% mostró una percepción regular positiva; mientras que, en la pertinencia, más del 35% tuvo una percepción regular. En cuanto a la eficacia, más del 40% de los docentes tuvo una percepción regular, y en la eficiencia, más del 45% tuvo una percepción intermedia.

En el primer objetivo específico, se identificó un coeficiente Rho de 0.576 y un valor de significancia menor a 0.001, indicando una correlación moderada positiva entre la dimensión de los procesos estratégicos de G.P.P. y C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana en 2023. Estos resultados coinciden con Montoya (2021), quien aplicó la prueba Tau-b de Kendall y encontró una correlación de 0.974 con un grado de significancia de 0.01, evidenciando una asociación positiva entre la planificación estratégica y la gestión de calidad. Además, Beltrán et al. (2009) indicaron que la entidad requiere de una planificación estratégica para identificar los recursos necesarios para lograr metas y satisfacer al usuario. Ishikawa (1997) agregó que se necesita una evaluación constante de los procesos de gestión con un modelo estadístico.

Respecto al segundo objetivo específico, se identificó un coeficiente Rho de 0.725 y un valor de significancia menor a 0.001, demostrando una relación moderadamente alta entre la dimensión de los procesos operativos de la variable G.P.P. y C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana en 2023. Estos resultados son similares a los de Vargas (2023), quien encontró una relación fuerte (coeficiente Rho de 0.788 y p valor de 0.000) entre la gestión pedagógica y la C.E. Según Deming (1989), en esta etapa se producen bienes y servicios con estándares de calidad. Por otro lado, Ishikawa (1989), Beltrán et al. (2019), y Olivos et al. (2023) resaltan la importancia del control de calidad mediante la gestión adecuada del talento humano, reconocimientos e incentivos.

Para el tercer objetivo específico, se identificó un coeficiente Rho de 0.550 y un valor de significancia menor a 0.001, mostrando una asociación moderada positiva entre la dimensión de los procesos de soporte de la variable G.P.P. y C.E. en instituciones educativas públicas. Estos resultados son similares a los estudios

de Paulino (2023), quien encontró un coeficiente de 0.560 y p valor menor a 0.05. Pisconte et al. (2023) concluyeron que el período fue desfavorable para insertar políticas públicas educativas del servicio de conexión de internet.

Los procesos de soporte o apoyo, según Deming (1989), están relacionados con la necesidad de personal, insumos o materia prima, así como equipos informáticos y maquinaria indispensables que deben proveerse de manera oportuna y eficiente. En esta etapa, es crucial <sup>1</sup> la capacitación del personal, el mantenimiento y la renovación de los equipos y materiales, así como <sup>21</sup> la calidad de los insumos proporcionados. Se destaca la importancia del control de calidad para garantizar, el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de procesos (Ishikawa, 1989; Beltrán et al., 2019).

## VI. CONCLUSIÓN

**Primera.** - Sobre el objetivo general, para <sup>2</sup> determinar el nivel de relación entre la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023. El estudio concluyó con un <sup>14</sup> coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,685 y el p <sup>1</sup> valor es menor a 0.001; por el cual, se aceptó la hipótesis alterna, evidenciándose, <sup>1</sup> una correlación moderada fuerte y <sup>29</sup> positiva entre la variable de G.P.P. y la C.E. donde a medida que mejora la G.P.P. de la entidad, mejorará <sup>29</sup> la calidad educativa en las instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana.

**Segunda.** El cuanto, al primer <sup>2</sup> objetivo específico, determinar el nivel de relación entre la dimensión de procesos estratégicos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023; estadísticamente se identificó <sup>2</sup> coeficiente Rho de 0,576 y el valor de significancia es menor a 0,001; se colige, <sup>2</sup> que existe una relación moderada <sup>2</sup> positiva de las variables. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alterna, con asociación moderada entre la dimensión de los procesos estratégicos de G.P.P. y C.E.

**Tercero.** <sup>2</sup> El segundo objetivo específico, para <sup>2</sup> determinar el nivel de relación entre la dimensión de procesos operativos de la G.P.P. y la C.E. en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023, estadísticamente identificó <sup>1</sup> coeficiente Rho de 0,725 y el valor de significancia es menor a 0,001; se colige, que hay <sup>1</sup> una correlación moderadamente alta entre las variables. Por consiguiente, <sup>1</sup> se aceptó la hipótesis alterna, demostrando una asociación moderada alta entre la dimensión de los procesos operativos de la variable G.P.P. y C.E.

**Cuarto.** El tercer <sup>13</sup> objetivo específico, fue <sup>13</sup> determinar la relación entre la dimensión de procesos de soporte de la G.P.P. y la C.E. En instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023, estadísticamente se identificó <sup>2</sup> coeficiente Rho de 0,550 y el valor de significancia es menor a 0,001; se concluye, <sup>2</sup> que existe una <sup>1</sup> relación moderada positiva entre las variables. Por lo que, <sup>1</sup> se acepta la hipótesis alterna, demostrando <sup>1</sup> que existe una asociación moderada positiva <sup>1</sup> entre la dimensión de <sup>1</sup> los procesos de soporte de la variable G.P.P. y C.E

## VII. RECOMENDACIONES.

**Primera.** – Teniendo en cuenta que se evidencia que hay <sup>1</sup> una correlación moderada fuerte y positiva entre la variable de G.P.P. y la C.E. El modelo de G.P.P. es viable para mejorar la calidad educativa en las entidades educativas; por lo cual, se recomienda al equipo directivo, implementar el mapa de procesos de toda la actividad operativa que brinda la entidad, haciendo hincapié a la evaluación <sup>26</sup> de los procedimientos y la mejora continua.

**Segunda.** Para fortalecer los procesos estratégicos institucionales, se recomienda a los directivos establecer un modelo consensuado para el análisis de las fortalezas, oportunidades, dificultades y amenazas, que respondan al enfoque territorial, planteando objetivos, metas e indicadores a mediano plazo en el proyecto educativo institucional y a corto plazo en el plan anual de trabajo, con indicadores claros y medibles a lo largo del año académico.

**Tercero.** Para fortalecer los procesos operativos de la entidad, se sugiere a los directivos y el personal docente, organizarse mediante la comunidad de aprendizajes, con un diálogo reflexivo mediante el trabajo colegiado, fortalecer las buenas prácticas del personal docente, donde se valora la creatividad y el desarrollo del pensamiento superior del estudiante.

**Cuarto.** Para fortalecer los procesos de soporte y apoyo que requiere la entidad, la mejora de la calidad requiere que un proceso de control de calidad de los recursos y materiales que ingresa a la entidad, donde se priorice el fortalecimiento del talento humano y el clima de convivencia para desplegar todo su potencial <sup>33</sup> para la mejora de la calidad de los aprendizajes.

# Gestión por procesos y la calidad educativa de instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, 2023.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
3	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
4	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
6	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Francisco de Vitoria Trabajo del estudiante	<1 %
11	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.lareferencia.info">www.lareferencia.info</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.pcm.gob.pe">www.pcm.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://quantumpackagingnig.com">quantumpackagingnig.com</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://rgsu.net">rgsu.net</a> Fuente de Internet	<1 %

19	<a href="http://rraae.cedia.edu.ec">rraae.cedia.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://www.socialwatch.org">www.socialwatch.org</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://vnexplorer.net">vnexplorer.net</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Chira, Irene Patricia Diaz. "Procesos De Mejora a La Gestion De La Tesoreria En El Marco De La Politica Nacional De Modernizacion En El Ministerio De Justicia y Derechos Humanos: Analisis Del Periodo 2014-2017", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022 Publicación	<1 %
25	Jairo Ortiz-Revilla, Ileana M. Greca, Jesús-Ángel Meneses-Villagr�a. " Effects of an integrated STEAM approach on the development of competence in primary education students ( ) ", Journal for the Study of Education and Development, 2021 Publicación	<1 %

26 Lagos, Cristian Ignacio Peralta. "Bim Maturity and its Relationships with Lean and Bim Uses Performance", Pontificia Universidad Catolica de Chile (Chile), 2023  
Publicación <1 %

---

27 [pesquisa.bvsalud.org](https://pesquisa.bvsalud.org)  
Fuente de Internet <1 %

---

28 [renatiqa.sunedu.gob.pe](https://renatiqa.sunedu.gob.pe)  
Fuente de Internet <1 %

---

29 [repositorio.unjfsc.edu.pe](https://repositorio.unjfsc.edu.pe)  
Fuente de Internet <1 %

---

30 [rstudio-pubs-static.s3.amazonaws.com](https://rstudio-pubs-static.s3.amazonaws.com)  
Fuente de Internet <1 %

---

31 [webcache.googleusercontent.com](https://webcache.googleusercontent.com)  
Fuente de Internet <1 %

---

32 [www.dspace.espol.edu.ec](https://www.dspace.espol.edu.ec)  
Fuente de Internet <1 %

---

33 [www.scienceopen.com](https://www.scienceopen.com)  
Fuente de Internet <1 %

---

34 Cabello, Lourdes Nieto. "Sistematizacion de un Modelo de Intervencion Pedagogica Frente a la Violencia Escolar, en Instituciones Educativas Publicas de Lima sur", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru)  
Publicación <1 %

---

35

Cartagena Beteta, Mario Armando. "Uso pedagógico de Facebook y su contribución en la autoeficacia docente.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2021

Publicación

<1 %

36

Jung, Yeseul. "Evaluación De Instituciones Educativas De intervención y Control Del Proyecto Colegio Promotores De La Salud De Koica, En relación Al Marco De acción Para El Desarrollo De Escuelas Promotoras De La Salud De La Organización Mundial De La Salud. Perú 2014-2017. Estudio De Caso De magister En Gerencia Social.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020

Publicación

<1 %

37

[data.editlib.org](https://data.editlib.org)

Fuente de Internet

<1 %

38

[es.scribd.com](https://es.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

39

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

<1 %

40

[preval.org](https://preval.org)

Fuente de Internet

<1 %

41

[prezi.com](https://prezi.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

42 [repositorio.unini.edu.mx](http://repositorio.unini.edu.mx) <1 %  
Fuente de Internet

---

43 [www.franquiciaweb.com](http://www.franquiciaweb.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

44 [www.uco.es](http://www.uco.es) <1 %  
Fuente de Internet

---

45 [www.scribd.com](http://www.scribd.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado