



Universidad César Vallejo

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

Gestión por procesos y oferta educativa en un instituto superior  
tecnológico público de la región San Martín, 2024

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

**AUTOR:**

Estrella Macedo, Cesar ([orcid.org/0009-0006-1466-0773](https://orcid.org/0009-0006-1466-0773))

**ASESORES:**

Dr. Sanchez Davila, Keller ([orcid.org/0000-0003-3911-3806](https://orcid.org/0000-0003-3911-3806))

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , SANCHEZ DAVILA KELLER, 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 oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024", cuyo autor es ESTRELLA MACEDO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombre del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 30- 07-2024 23:15:11
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SBANCHEZDA2081 el 31-07-2024 07:17:54

Código documento Trilce: TRI - 0839462

## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESTRELLA MACEDO CESAR 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 oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024", 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
CESAR ESTRELLA MACEDO DNI: 01066054 ORCID: 0009-0006-1466-0773	Firmado electrónicamente por: EESTRELLAMA2161 el 03-07-2024 23:00:00

Código documento Trilce: TRI - 0792128

## Dedicatoria

A mis hijos: Liceth Analí, Karla Paola, César Jhonatan, Kevin Alejandro, porque son fuentes catalizadoras permanentes que me motivan y me permitieron culminar este anhelado sueño, la maestría, la cual deseo se convierta en reto a ser superado largamente en su vida profesional.

César

## **Agradecimiento**

Al asesor Dr. Keller Sánchez Dávila y co asesora Dra. Rosa Mabel Contreras Julián, mi gratitud por el gran nivel académico e idoneidad demostrada que me permitió culminar con éxito la presente investigación. De igual modo a los docentes de todas las experiencias curriculares desarrolladas, todos con reconocida trayectoria profesional, mi reconocimiento por haberme permitido adquirir competencias sobre gestión pública y el rol a cumplir como gestor en la solución de problemas públicos con transparencia eficiencia y ética profesional. Así mismo, mi agradecimiento a los directivos y docentes del instituto objeto de este estudio, quiénes facilitaron la aplicación de los instrumentos para el recojo de datos. Finalmente, agradecimiento a mis compañeros (as) por su permanente apoyo moral y en especial a Cecilia Elizabeth de quién aprendí valiosas lecciones y muestras de responsabilidad, compromiso y perseverancia.

El autor

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>22</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Grado de gestión por procesos .....	31
Tabla 2. Nivel de oferta educativa .....	31
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	32
Tabla 4. Correlaciones de dimensiones de la gestión por procesos y la oferta educativa .....	34
Tabla 5. Correlación de la variable gestión por procesos y la variable oferta educativa .....	36

## Índice de Figuras

Figura 1. Coeficiente de determinación $R^2$ .....	37
--	----



## Resumen

El estudio estuvo vinculado con el objetivo 4, educación de calidad de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS, 2030); tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, el tipo de estudio fue tipo básica, enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, se consideró una muestra censal de 60 docentes y se aplicaron dos cuestionarios a través de una encuesta. Los resultados destacaron que la relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa presentó un coeficiente de correlación Rho de 0.437, valor que representó una correlación positiva moderada y una significancia de 0.000 ( $p$ -valor  $\leq 0.01$ ), el mismo que es menor que  $p$  valor 0.05, en ese sentido las estrategias de gestión por procesos implementadas no incidieron significativamente en la oferta educativa, situación corroborada con la variabilidad del 19.11 % de la oferta respecto de la gestión por procesos en concordancia con el coeficiente de determinación ( $R^2=0.1911$ ), lo que permitió inferir que existen otros aspectos intervinientes en la oferta educativa.

Palabras clave: Gestión educacional, política educacional, sistema educativo, enseñanza superior.

## **Abstract**

The study was linked to objective 4, quality education of the Sustainable Development Goals (SDG, 2030), the objective of this study was to determine the relationship between process management and the educational offer in a public technological institute in the San Martin region, 2024. The type of study was basic, quantitative, non-experimental, cross-sectional approach, a census sample of 60 teachers was considered and two questionnaires were applied through a survey. The results highlighted that the relationship between process management and educational supply presented a correlation coefficient Rho of 0.437, a value that represented a moderate positive correlation and a significance of 0.000 (p-value  $\leq$  0.01), which is less than p-value 0.05, in this sense, the process management strategies implemented did not have a significant impact on the educational offer, a situation corroborated by the 19.11 % variability of the offer with respect to process management, in accordance with the coefficient of determination ( $R^2=0.1911$ ), which allowed inferring that there are other aspects involved in the educational offer.

Keywords: Educational management, educational policy, educational system, higher education.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos y la oferta educativa son vinculantes con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS, 2030); específicamente con el objetivo 4, educación de calidad y la meta 4.3, en tanto, se articula con las políticas de estado y de gobierno para continuar promoviendo la reducción de brechas de accesibilidad a una educación superior de calidad con igualdad de oportunidades (ODS N° 4: Educación de Calidad). Si bien es cierto, la universalización puede mejorar las tasas de acceso, conviene además que esa oferta sea de calidad, en esa perspectiva el estudio permitió determinar qué aspectos del manejo institucional de los institutos tecnológicos se le atribuye el factor calidad, ahí la importancia y el aporte a este objetivo global.

Según, Rodríguez-Martínez & Guzmán-Calle (2022) refieren que, una corriente privatizadora predomina el ámbito educativo español, debido a que el marco vigente abrió las puertas del Estado a la intervención del sector privado a través de mecanismos de concertación, bajo la justificación que la enseñanza de la escuela pública es de bajo nivel y que la gestión privada bajo el enfoque competitivo mejora sustancialmente la educación. Se advierte por consiguiente que la gestión educativa no deberá perder de vista los aspectos de desigualdad que puede generar la aplicación de estrategias selectivas que promueven los conceptos de mejora de la calidad. El modelo implementado se centra en el postulado que la privatización de las escuelas aumentará la eficacia y por ende mejor formación de los estudiantes; sin embargo, hay corrientes de opinión que contradicen estas reformas y que genera desigualdad y refuerza un sistema educativo exclusivo deslegitimando el verdadero rol de la escuela pública. Este escenario es retador y urge la necesidad de mejorar la gestión incorporando procesos de calidad sin descuidar estrategias de inclusión.

Sumado a lo descrito, Hortigüela et al. (2017), refieren que, el factor docente es una variable determinante que incide en la oferta educativa universitaria en España, el docente más valorado es aquel que más publicaciones científicas ha publicado, actividad que le ocupa mucho tiempo descuidando las actividades propias del proceso formativo; es más, se considera al docente el

protagonista y el estudiante es un ente pasivo dedicado a tomar apuntes de las exposiciones del docente, promoviendo un aprendizaje memorístico. La tendencia ha ido cambiando el escenario, con la incorporación de docentes contratados dedicados al proceso formativo con un modelo diferente, donde el estudiante se ha convertido el protagonista de su propio aprendizaje, sin embargo, estos aspectos positivos no tienen sostenibilidad porque estos docentes en su mayoría no tienen estabilidad laboral, en ese contexto la oferta educativa se ve seriamente impactada en su calidad.

Según, García et al. (2021) refieren que, en un estudio de revisión documental en América Latina diversas fuentes abordaron varios aspectos de la educación superior, una de esos tiene que ver con procesos, gestión de la mejora de la oferta educativa y acreditación como ejes centrales sobre los cuales se debe enfocar la calidad; sin embargo, predomina una diversidad de conceptos, enfoques y modelos en torno a la calidad entre los diversos países, esta diversidad conceptual viene dificultando la uniformización de criterios y estándares de calidad con fines de acreditación de las instituciones. Otro aspecto abordado por diferentes autores son los procesos vinculados al manejo de la calidad, sobre el particular no existen experiencias sobre comparación de la calidad educativa entre entidades educativas del nivel superior de los países de la región, menos de procesos de evaluación por pares.

En el contexto chileno, Morales & Loncón (2023). Sostienen que, las políticas de gobierno han priorizado elevar el nivel de la educación superior que conduzca a contar con instituciones que garanticen el egreso de profesionales competentes y que satisfagan las expectativas de los estudiantes, por tanto es una necesidad latente contar con instituciones educativas de nivel superior que brinden servicios de calidad; para lograr tal propósito se han implementado procesos de acreditación que contrastan la realidad del servicio prestado con estándares de calidad. El modelo sobre procesos de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), constituyen un referente orientador para que una de las universidades al sur de Chile, inicie este tránsito hacia la mejora del servicio educativo.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2022) indican que, el ingreso de estudiantes a la universidad en Chile es materia de críticas recurrentes debido a las brechas entre el rendimiento de alumnos de educación media y los estándares establecidos como valla de ingreso, dejando de lado a estudiantes talentosos que por no contar con los recursos suficientes no acceden a centros de nivelación. Con el fin de remediar esta situación, se ha establecido como criterio de valoración para el ingreso, el promedio de evaluaciones de la educación media, sin embargo, ha generado que estudiantes obtengan calificaciones altas cuyo rendimiento académico no iba a la par. El acceso a educación superior podría haber mejorado en términos de inclusión a estudiantes con bajos recursos, pero el nivel de conocimientos de los nuevos ingresantes no estaba a la altura de las exigencias para iniciar la formación profesional, por lo que las universidades tienen que implementar ciclos de nivelación, dejando entrever limitaciones de la oferta educativa del nivel de enseñanza media.

Por otro lado, Arjona et al. (2022), precisan que en México, la universalización de la enseñanza superior universitaria es una tendencia creciente día a día como producto de la globalización, este fenómeno está presionando a las Instituciones para contar con sistemas que permitan un seguimiento de objetivos y metas y por ende mejorar la calidad, siendo así, es un imperativo para estas instituciones obtener certificaciones y acreditaciones internacionales de acuerdo con las normas ISO 9001, en ese sentido conviene analizar las diferentes etapas de la planificación estratégica de las Instituciones universitarias.

Complementariamente, Navarrete et al. (2020), refieren que, el crecimiento económico actual generado por el incremento de las transacciones comerciales entre países del mundo debe incorporar nuevas tecnologías y mejores servicios que eleven el statu quo de las personas; sin embargo, no será posible en tanto la academia no forme profesionales competitivos de alto nivel que mejoren los procesos productivos y de servicios, este reto está ligado directamente con la mejora de la oferta educativa superior tecnológica. A finales de la década de los 40 la educación superior tecnológica de México

tuvo un auge debido al incremento de demanda de recursos humanos calificados en las empresas y actualmente esta modalidad del servicio educativo ha ampliado su cobertura y es bastante compleja, de ahí que una modalidad de este servicio denominado educación profesional técnica forma a las personas como técnicos calificados en diversas especialidades, pero no pueden continuar otros estudios superiores de más nivel.

Otro escenario importante corresponde a Colombia, tal como refieren Medina et al. (2023), existen niveles de calidad desiguales, las instituciones universitarias han tomado el camino de mejorar sus procesos de gestión y por ende la calidad del servicio a través de acreditar su oferta educativa, en base al ISO 9001 del año 2015, no obstante, en el año 2017, el gobierno nacional ha aprobado una norma que concibe el concepto de la calidad como un todo, en la cual confluyen todas las variables de calidad que van desde la gestión administrativa por un lado y la gestión académica por otro. En ese camino de su implementación muchas universidades han logrado certificar sus sistemas administrativos, pero no lograron acreditar sus carreras, como producto de la mejora de la gestión académica y viceversa.

En ese sentido, Monterroza & Escobar (2021), sostienen que, el marco normativo impreciso ha generado una confusión del concepto de educación superior tecnológica en Colombia, generando problemas de desigualdad, sesgo cultural, incluso exclusión social y menosprecio a aquellos jóvenes que optan por esta modalidad de educación; por tanto, se ha promovido un gran debate incorporando a la agenda otros elementos como los valores, las normas, las prácticas, los conocimientos logrando a partir de ello precisar con claridad las diferentes modalidades de educación tecnológica bajo un enfoque holístico y cada una con sus competencias específicas alineadas a un perfil de egreso pertinente con las demandas del sector empresarial.

En el Perú, Flores & Nuñez (2021), refieren que, la gestión por procesos resulta un imperativo en tanto lo poco que se pudo avanzar es producto de la imposición de un marco normativo, más que por la necesidad de impulsar procesos de cambios y mejora continua. En ese contexto es oportuno precisar que los beneficios que aporta a la gestión no se valorizan por una serie de

limitaciones, uno de tantos es el desconocimiento y falta de experiencia de los funcionarios para proponer estrategias competitivas que abonen la calidad del servicio traducido en niveles de satisfacción altos. A este escenario se suma que desde el año 2013 en que se promulgó la ley del servicio civil como herramienta generadora de valor público, hasta el año 2018, no existe ninguna entidad pública que haya trabajado alguna mejora en aras de mejorar la gestión institucional, más allá de contar con procesos y procedimientos mapeados.

Asimismo, Huapaya (2019), indica que, las exigencias marcadas de los clientes sobre mejores servicios en el ámbito privado, ha sido la causa que ha obligado al Estado peruano a mejorar sus procedimientos y por ende sus procesos. Lo primero que hizo fue emitir un conjunto de normas orientadoras para su implementación en todos los órganos sectoriales que lo conforman. En esa línea, mejorar la calidad de la educación no está ajena como parte de un servicio esencial que el estado está obligado a prestar; sin embargo, la tarea no resulta fácil, en la medida que no se han creado las condiciones específicamente preparando los recursos humanos encargados de llevar a cabo la acción, en esa dirección resulta estratégico el tránsito hacia nuevos paradigmas, abandonar los viejos esquemas de gestión vertical funcional y punitivo, hacia una gestión horizontal de procesos.

Por otro lado, la Resolución N° 075-2021-MINEDU (2021) precisa que, existe una preocupación marcada en las instancias decisorias del Ministerio de Educación (MINEDU) por ofrecer al país educación de calidad y en ese contexto ha priorizado la gestión mediante la determinación de procesos estratégicos, misionales y de soporte en pro del logro de metas y cierre de brechas. Según, Ruíz & Briceño (2020), refieren que, hasta el 2017, se han creado en el Perú 108 universidades, de las cuales el 76 % son privadas y esto debido al interés marcado de los jóvenes por acceder a la universidad, de ahí la importancia de determinar hacia donde debe orientarse la formación de los jóvenes de cara a lo que el país necesita. Con relación a educación superior tecnológica, esta oferta es poco atractiva para los jóvenes debido a una serie de aspectos que tienen que ver con lo cultural. Un marco normativo

extenso y poco pertinente regula el funcionamiento de Institutos tecnológicos, una oferta de poca calidad, debido a que el estado no asigna los recursos que permitan mejorar los servicios.

En adición a lo ya descrito, Kevans (2020), refiere que, el Estado peruano tiene el compromiso de garantizar el acceso de todas las personas a la educación superior tecnológica de calidad que les permita insertarse laboralmente. En esa línea, el plan Bicentenario 2021, a través del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) ha precisado que la educación en el Perú ha reducido las brechas de acceso, no obstante, la calidad sigue siendo una limitante, siendo así, las políticas educativas impartidas por el MINEDU tienden a elevar el nivel de oferta educativa de los institutos tecnológicos en el entendido que la gestión de la calidad tiene que abarcar todos los procesos y subprocesos del sistema institucional, con lo cual se revela otro escollo que se relaciona con la desarticulación de la oferta con los requerimientos del sector productivo,

En la región San Martín, según la Directiva N° 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI 2021 (2021), se desprende que, la implementación de la gestión por procesos es lenta tanto en la sede central del Gobierno Regional como en las instituciones que dependen de ella, esta realidad es contrastable, ya que, en el año 2021 se ha emitido una directiva que permite determinar los criterios técnicos que orienten este propósito, siendo considerada como una herramienta de gestión que coadyuve al logro de los objetivos y que sean los ciudadanos los directos beneficiarios, sumado a ello se ha emitido la Resolución Ejecutiva Regional N° 223-2023-GRSM/GR, 2023 (2023), que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2026 ampliado, como respuesta a una gestión tradicional, funcional y burocrática, y precisamente en el objetivo estratégico 09 (Gestión institucional), han priorizado la acción estratégica 01, relacionada justamente a implementar la gestión por procesos.

Del mismo modo, Cabrera (2023), sostiene que, la realidad de la oferta educativa en la región San Martín es cuestionable según una entrevista realizada a un docente de nivel inicial, quién manifestó que, el nivel de la educación en la periferia de la ciudad es deficiente, un niño de cuarto grado



termina el año aprendiendo un número de tres dígitos, este aprendizaje es bajísimo, mucho tiene que ver con la calidad de los textos que llegan a la IE. En adición a ello, indicó que no existe compromiso del docente, esta realidad es más palpable en las IE alejadas de la ciudad a donde no llegan los equipos de supervisión. A esta realidad se suma lo vertido en otra entrevista por una directora de una IE bilingüe de la ciudad de Lamas, quién ha agregado al bajo compromiso de los docentes, el pésimo estado de las infraestructuras de las aulas y demás ambientes.

A decir del autor de la entrevista citada precedentemente, la calidad no solamente hace referencia a los conocimientos técnicos, sino que, comprende además los valores sobre todo en el nivel inicial, como la responsabilidad, solidaridad, respeto, humildad. Los líderes de la educación no solamente son los docentes que están en las aulas, sino aquellos funcionarios y políticos que les corresponde por función enfrentar estos retos. Es innegable que los resultados publicados por la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico 2022 (OCDE), refleja un incremento significativo de bajos conocimientos de los estudiantes medidos en áreas como comunicación y Matemáticas.

La institución materia de investigación, está localizada en el distrito de La Banda de Shilcayo, provincia de San Martín, carretera Fernando Belaunde Terry tramo sur, Km 1.5. En la entidad citada la gestión institucional se ha caracterizado por una deficiente planificación de las actividades, las mismas se ejecutan en base a las necesidades que se presentan. Las herramientas del planeamiento estratégico no se utilizan, no se han identificado procesos estratégicos, operacionales y de soporte, tampoco se tiene claro los elementos de entrada y salida que intervienen durante la generación y la formación de los estudiantes y otros servicios. Consecuentemente la gestión por procesos es deficiente, obsoleta, mientras que el servicio y los productos obtenidos por los usuarios (comunidad en general, estudiantes, docentes, trabajadores administrativos, directivos) son de baja calidad. A lo descrito se suma que, la oferta educativa tiene un bajo nivel de calidad, debido, entre otras, a planes de estudios descontextualizados, docentes desactualizados,

infraestructura obsoleta e insuficiente, tal es así que en los últimos procesos de admisión se ha evidenciado un bajo número de postulantes.

La situación problemática descrita precedentemente evidenció la importancia de estudiar el problema, para lo que se formuló la siguiente interrogante, ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024? En esa línea, se formuló los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024? ¿Cuál es el nivel de la oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024? ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín 2024?

En seguida, se plantea la justificación iniciando por la **conveniencia**; en ese sentido, el estudio permitió identificar procesos en la gestión del Instituto para precisar el grado y nivel de relaciones con la oferta educativa, siendo así, la conveniencia está sustentada. Así mismo, en cuanto a la **relevancia social**, los estudiantes usuarios directos del servicio educativo se beneficiaron al contar con documentos que acrediten su proceso formativo y logren insertarse laboralmente mejorando su situación socio económica. Además, en el mediano y largo plazo la sociedad se benefició en tanto la realidad descrita es un problema público que afecta a toda la comunidad educativa del Instituto y público en general.

El estudio aportó **valor teórico** en tanto los resultados y conclusiones permitieron a las autoridades educativas emprender un proceso reflexivo de análisis y debates para implementar las estrategias de mejora del servicio educativo, producto de mejores procesos. Por otro lado, tuvo **implicancia práctica** porque permitió a las autoridades del Instituto tomar decisiones oportunas y transparentes en base a la identificación de insumos de entrada y salida de cada proceso que interviene en la gestión institucional en pro de mejores servicios. Finalmente tuvo **utilidad metodológica** debido a que el estudio permitió relacionar las variables gestión por procesos y oferta

educativa, implementando actividades mediante la aplicación de cuestionarios que serán de utilidad para otras investigaciones.

En ese contexto, a partir de la formulación del problema, el estudio se orientó al logro del siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, en esa línea, se planteó como objetivos específicos: Identificar el grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024. Identificar el nivel de la oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024. Analizar la relación de las dimensiones de la gestión por procesos con la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.

Continuando con los antecedentes López-Leyva (2020), y Guthrie et al. (2024) sobre competitividad de la enseñanza en las IES en América Latina considerando datos de 8 indicadores del Foro Económico Mundial (WEF), concluyeron que, existe una vinculación directa y positiva entre la competitividad de la educación superior y la competitividad general en 14 países, destacando variables que abonan a la calidad de la oferta educativa, tales como: universalización del acceso, internet, políticas de investigación y formación docente, así como la gestión universitaria, sin embargo la calidad del sistema educativo y la enseñanza de las matemáticas son los indicadores de más bajo desempeño; en esa línea, la gestión universitaria debe orientar su interés hacia la excelencia académica y el relacionamiento de todos los procesos de soporte con las demás actividades de gestión, incorporando roles y responsabilidades de los actores de la gestión para generar equilibrios en pro de un sistema de gestión y medición del desempeño.

Según, García-Arazil et al. (2023) y Salazar et al. (2020), refirieron que la planificación estratégica es fundamental en los sistemas de gestión de gobierno universitario de IES de Europa y que la concreción se relaciona con la mejora de la oferta educativa caracterizado por la incorporación de más investigaciones con un enfoque de innovación social, no basta que el servicio educativo solamente se oriente a la transferencia de conocimientos y la

investigación tecnológica, sino que la gestión enrumbe a la universidad al cumplimiento de su rol social, mejorando el clima organizacional que motive al personal a desarrollar actividades no remuneradas en beneficio de la sociedad; en ese sentido, la gestión de procesos en las organizaciones incide de manera positiva en todos los procedimientos generando valor agregado al incrementar los logros y sumar clientes contentos, si la entidad opta por gestionar sus procesos, los resultados serán positivos debido fundamentalmente a que se conocen los requerimientos del cliente, su grado de satisfacción, así como permitir medir los indicadores de calidad del servicio prestado, lo que garantizará su fidelización y sostenibilidad

Sumado a ello, Piñuela-Espín & Quito-Godoy (2020) y Barrios-Hernández et al. (2019), determinaron que, los cambios que experimenta la sociedad producto del desarrollo científico y tecnológico impactan las estructuras internas de las empresas, hoy en día vivimos en la era digital, propio de la cuarta revolución industrial. La gestión de los procesos no es ajena a estos cambios, pese a que surgió en el contexto de las industrias 3.0, sin embargo, su implementación considera como el ente más importante al gestor con una horizontalidad que atraviesa cualquier estructura organizacional. En ese sentido, es un imperativo para las empresas mirar hacia dentro y sincerar todos los aspectos de la organización abandonando posturas de superioridad que ciegan la existencia de problemas y sobre todo que el entorno se encuentra en permanentes cambios. Por otro lado, existe una realidad sustentada en los niveles de exigencia de los clientes, que es directamente proporcional al incremento de la oferta de servicios, situación que presiona a las empresas a ser más competitivos, en esa línea gestionar los procesos es un imperativo para el crecimiento empresarial tanto en el contexto local, regional e internacional.

Por otro lado, la oferta educativa de las Instituciones de Educación Superior (IES) tecnológicas está en la agenda de todos los países, los gobiernos están preocupados por la calidad de esta, en ese sentido diversos estudios se han realizado sobre el particular como el de Alenezi et al. (2023) y Segovia-García (2023), quienes concluyeron que, una de las formas de contribuir con la

calidad de la oferta educativa es implementar la educación a distancia, valiéndose de las herramientas digitales y los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) como plataforma de trabajo, en esa línea, resulta un imperativo que los IES deban atravesar procesos profundos de reforma organizativa a fin de actualizar los planes de estudio que respondan a los requerimiento del sector productivo, así como la formación docente para el uso de herramientas digitales.

En este contexto, se suma la calidad de los contenidos de aprendizajes, como otro componente que abona a la oferta educativa, mediante la selección de contenidos actuales, claros y pertinentes a las necesidades de formación de los estudiantes, trabajados por equipos multidisciplinarios que respondan no sólo a los temas o contenidos, sino además a los recursos didácticos, las metodologías, la bibliografía, necesarios para un servicio de calidad. En líneas generales no basta el medio, en este caso los EVA y las herramientas digitales, si no va acompañado de docentes capacitados y contenidos pertinentes a las necesidades de los estudiantes de los IES

Complementando lo precisado precedentemente, Korbozerova et al. (2022) y Chamorro et al. (2019) sostuvieron que, la formación docente es un componente importante que contribuye con la oferta educativa de los IES en tanto la calidad de este es determinante como rol clave en la generación de espacios eficientes y eficaces en la sociedad ucraniana. El proceso formativo inicial destaca en el logro de aptitudes profesionales, además del desarrollo personal y social para un buen desempeño de las actividades educativas. Los cambios que están produciéndose en el contexto internacional sobre todo en Europa está presionando el sistema de educación superior para generar cambios radicales en pro de mejores servicios de educación superior, en esa línea se viene trabajando nuevos métodos y enfoques en la formación de nuevos docentes bajo el enfoque de gestión de calidad total (TQM) de las IES de Ucrania.

Además, en el caso de una IES universitaria peruana tratándose de la oferta educativa, el grado de satisfacción, como consecuencia de los servicios educativos de su formación profesional recibidos por el egresado, está

vinculado a técnicas de autoaprendizaje y actualización permanente, además del buen trato recibido, ambos representan el 85.7 % de satisfacción, aspectos que están relacionados con competencias profesionales y docentes, sin embargo, la implementación de laboratorios y las matrículas representan los niveles más altos de insatisfacción con el 85 % en promedio.

Como sostuvieron Virca & Rusu (2020), la oferta educativa con énfasis en el desempeño tiene su inicio en la gestión del sistema educativo con un análisis integral de las interacciones de procesos y subprocesos estratégicos, operacionales y de apoyo que permite obtener más y mejores indicadores de desempeño con el propósito de contar con mejores procesos organizacionales en pro de una gestión eficiente del servicio educativo; además, el modelo de la gestión por procesos permitió identificar los tres tipos de procesos graficando un mapa de procesos ilustrativo y didáctico en cuanto al flujo de información. El uso de esta herramienta facilitó definir los indicadores claves de desempeño al mismo tiempo de hacer un seguimiento de aquellos que no se logran para implementar los ajustes en beneficio de un sistema educativo dinámico, ágil y eficiente.

En adición a lo mencionado precedentemente, Veliz et al. (2020), concluyeron que, luego de una revisión documentaria realizada en el caso de una universidad se evidencian inconsistencias entre el modelo de acreditación universitaria y la gestión por procesos, hecho que ha permitido plantear un modelo de gestión que garantiza la sostenibilidad de la oferta educativa en función de su calidad, permitiendo apalancar oportunidades de acreditación internacional en una perfecta sintonía de la gestión y los estándares de acreditación universitaria. El modelo implementado incorporó mejoras en los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo relacionados a procesos académicos, de investigación, articulación con la comunidad, información e infraestructura, contribuyendo al posicionamiento de la universidad en los reportes de acreditación nacional con miras a nivel internacional.

Asimismo, Huy (2022), aseveró que, la gestión universitaria asociada a la calidad de la oferta educativa es una preocupación generalizada a nivel del mundo en tanto numerosos estudios han demostrado una relación dialéctica

entre estas variables; así mismo, es un imperativo la renovación de nuevos programas formativos vinculados a las ocupaciones laborales en el marco de un sistema de acreditación de la calidad, todo ello bajo el concepto de una nueva gestión de los programas de estudio que involucre procesos identificados. En ese contexto se ha optado por el enfoque de gestión impulsado por la Red de Universidades Asiáticas para el Aseguramiento de la Calidad (AUNQA), modelo que sostiene que la mejora de la oferta educativa está vinculada directamente a mejorar la calidad de los programas formativos; siendo así, si la universidad garantiza la sostenibilidad del modelo, los resultados satisfarán los requerimientos del mercado laboral, garantizando inserción laboral de los estudiantes, a la par que la universidad se posiciona con mejor imagen y marca en el contexto del sector productivo nacional e internacional.

Desde el punto de vista de, Diez et al. (2020), refirieron que, los procesos de gestión relacionados a enseñanza aprendizaje, clima escolar contribuyen al logro de mejores aprendizajes, sin ello no se garantizará el buen rendimiento de los estudiantes en la educación básica, mientras que, en educación superior el interés se centra en los logros más que en los procesos pedagógicos; sin embargo, no se garantiza un buen desempeño de los estudiantes si el proceso se centra sólo en los logros y no considera la calidad de la enseñanza y el clima de la comunidad educativa. Por otro lado, es importante medir los indicadores del servicio educativo considerando elementos de entrada, proceso y salida (gestión por procesos) en pro del logro de los productos esperados, aplicando procesos de autoevaluación con entes evaluadores externos e internos para determinar prioridades y problemas puntuales que contribuyan el desarrollo de las IE.

Finalmente, Vela et al. (2022) concluyeron que, se evidencia un relacionamiento determinante entre la gestión institucional y los enfoques de enseñanza, puesto que al aplicar los estadísticos de Gamma y el Tau b de Kendal se obtuvieron resultados por encima de 0.4 y 0.7 respectivamente los mismos que validan los resultados, en esa línea queda demostrado que una enseñanza eficiente está relacionada con una buena gestión institucional la

misma que recae en la optimización de recursos humanos, materiales y económicos. Un buen canal de comunicación que atraviesa las estructuras administrativas bajo el modelo de gestión por procesos logra que las decisiones pasen por el diálogo, la socialización y los compromisos, esta característica de la gestión incide significativamente en la mejora del servicio educativo.

Respecto a la teoría del estudio, se inicia con la gestión por procesos y de acuerdo con Zamora (2017), la **teoría general de sistemas** fundamenta la gestión por procesos la misma que fue planteada en 1951 por **Ludwing Von Bertalanffy** quién sostiene que la organización es parte de un sistema social abierto integrada por elementos conectados entre sí denominados procesos que interactúan con otros sistemas del entorno. En ese sentido, según el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), la gestión por procesos abarca el manejo de una serie de eventos que transforman insumos en productos pasando por una dinámica de interacción entre sí, agregando valor en cada una de las etapas, si trasladamos este enfoque a las entidades del estado implica abandonar el estilo tradicional funcional y vertical de las entidades hacia una gestión horizontal donde los bienes y servicios públicos resuelvan los problemas de la ciudadanía generando impactos positivos.

Desde otra mirada Arciniegas (2023), precisa, gestionar actividades, tareas y recursos interrelacionados donde intervienen entradas y salidas que se transforman entre sí y suman valor, es el concepto relacionado de gestión 'por procesos, cuyos servicios generados tienen como punto de partida el interés de los clientes, para ello las organizaciones deben identificar sus procesos, la secuencia lógica de ejecución formado entre sí, una estructura denominada mapa de procesos. En esa misma línea, Del Pozo (2022).refiere que la Gestión por procesos es una metodología eficiente que busca la calidad del servicio o producto, en pro de lograr clientes contentos dentro y fuera de la organización como consecuencia de la interacción de recursos y tecnologías y que en los últimos años ha remplazado el enfoque tradicional de gestionar por funciones y departamentos para centrarse en los procesos y en las personas.



Por otro lado, Palacín (2022), refiere que, la gestión por procesos se caracteriza entre otras, debido a que los bienes y/o servicios se desarrollan en función a las personas y los grupos de interés vinculados a la organización dinámica; en pro de mejorar los procesos se vale de indicadores, medición de índices de satisfacción tendientes a promover compromisos con la calidad del servicio, es más deslinda abiertamente con relación al propósito de la organización entre cómo se hacen las cosas (enfoque funcional) y qué o para quién se hacen las cosas (enfoque de procesos).

Otro punto de vista sobre las características de la gestión por procesos lo precisa Chicana (2023), quién argumenta que, el real propósito es lograr clientes contentos, además aplicar la calidad a todas las etapas medidas a través de indicadores de eficacia y eficiencia lo que conlleva procesos de mejora continua, así mismo caracteriza a este enfoque la identificación del mapa de procesos y aquellos que resulten claves para la organización. En esa línea y complementado a los autores citados presentemente, Dávila (2022), precisa que son características de la gestión por procesos: considerar como insumo las demandas del mercado objetivo hacia donde se orientará el bien o servicio generado, optimizar al máximo los recursos que intervienen en el proceso, abarcar el contexto integral de la organización según el concepto de la cultura de calidad en la cual interactúan un conjunto de herramientas de control de cada uno de los procesos y subprocesos.

Según, Maciá (2021), refiere, la gestión por procesos desarrollada en las instituciones incorporan tres tipos de procesos, el primero referido a los procesos estratégicos destinados a adecuar la gestión organizacional a las expectativas de las personas, ajustando planes, recursos en base la misión y visión institucional, el segundo son los procesos operacionales o claves, orientados a generar valor que favorece las expectativas de los usuarios y el tercer referido a los procesos de soporte que apoyan a los procesos claves.

En esa misma línea, Sangüesa et al. (2019), precisa que, una de las fases de la gestión por procesos tiene que ver con la elaboración del mapa de procesos, en ese sentido corresponde definir los procesos de la entidad y clasificarlos según su finalidad, siendo así tenemos: los procesos estratégicos

cuyo propósito es gestionar planes, programas institucionales, y están alineadas a la misión y visión, en segundo lugar, los procesos operacionales o claves, orientados a generar los bienes o servicios con valor agregado a entera satisfacción del cliente y en tercer lugar, los procesos de apoyo o de soporte que generan insumos para los misionales o claves.

Complementado a lo referido precedentemente, Martínez (2023), refiere que, gestionar procesos implica identificarlos y clasificarlos en: procesos estratégicos referidos a determinar los grandes objetivos organizacionales que direccionan la gestión sin perder de vista la perspectiva del cliente o grupo de interés, así mismo los procesos operativos que generan valor agregado producto de la interacción de insumos de entrada, los mismos que van en sintonía con las expectativas de los clientes, y por último los procesos de soporte que respaldan a los demás procesos en el propósito de generar valor agregado.

Según, Paguay (2020), aplicar la gestión por procesos implica desarrollar una serie de fases que va desde la determinación de los mismos clasificándolos en estratégicos, misionales y de soporte, acto seguido se caracterizan los procesos obteniendo como producto el manual de procesos que incluye, ficha del proceso, el flujo del proceso considerando el ciclo gerencial PHVA, luego viene la etapa de planificación estratégica y operativa, en la primera se definen la misión, visión y valores, se elaboran el diagnóstico estratégico para lo cual se puede utilizar la herramienta Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y amenazas (DAFO), se definen además los objetivos estratégicos, se elabora el mapa de procesos, mientras que en la segunda se elabora el plan anual de trabajo y el plan de prevención de riesgos.

Siguiendo con las **dimensiones** para la implementación de la **gestión por procesos** conviene indicar que la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2018), establece que, luego de una etapa previa de sensibilización y socialización del proceso con los actores involucrados, corresponde en una primera etapa, identificar los procesos de la entidad, teniendo en cuenta la misión, visión, los clientes y los servicios que produce la institución y con ello, los procesos, en una segunda etapa se elabora el mapa de procesos, en

seguida se describen los procesos actuales teniendo en cuenta el manual de procesos y procedimientos y en una tercera etapa se debe medir, analizar y evaluar los procesos.

Sumado a lo ya citado, Hernández et al. (2019) señala que, la información analizada sobre mejora de gestión por procesos, las fases de su instauración son comunes, precisa que en primer lugar se debe identificar los procesos de la organización, clasificándolos según tipo, en segundo lugar seleccionar los procesos a ser mejorados incluidos los procesos claves, en tercer lugar graficar mediante el mapa de procesos, en cuarto lugar elaborar las propuestas de mejora e implementarlas y finalmente realizar la evaluación a fin de determinar correctivos y mejoras.

Según Escallón et al. (2019) refiere que, la oferta educativa se basa en la **teoría sociocultural** planteada por **Lev Vygotski** en 1964, quién precisa que el aprendizaje es un proceso sistemático y cooperativo entre el entorno, el maestro y el estudiante y de éste con otros estudiantes en la escuela, en esa línea la oferta educativa asociada al servicio educativo busca el logro de aprendizajes de calidad mediante la interacción de varios elementos externos entre ellos el ambiente socio cultural que incluye, la familia, la comunidad, la escuela y es precisamente esa interacción que favorece el aprendizaje del estudiante.

El fundamento teórico de Mora (2022), refiere que, la oferta educativa precisa que, es el conjunto de elementos que conforman un sistema educativo que obedece a las demandas de formación de las personas de un determinado contexto social, esta necesidad de la población orienta la creación de programas educativos en las IE y busca sin duda crear y/o modificar conductas en las personas. Paralelo al enfoque de la educación formal surge como alternativa inclusiva un tipo de oferta educativa fuera de la entidad, en ese sentido Bárcenas & Ruíz-Velasco (2022), señalan que el concepto de educación para la vida va más allá del contexto de la escuela y llega a todas las personas de diferentes edades con talleres de capacitación, cursos cortos, etc., rompiendo de esta manera el paradigma, el estado es el ente responsable de la prestación del servicio educativo de un país.

Diversos enfoques se desarrollan en el contexto educativo, la oferta educativa no es la excepción, en ese sentido Caride et al. (2020), abordan el enfoque de una oferta educativa inclusiva que pretende la equidad en el marco de la excelencia para todos los estudiantes adaptada a las características de las personas, además de identificar y aminorar las dificultades de aprendizaje optimizando medios y materiales durante el proceso formativo.

Por otro lado, Ames (2021), refiere que, una primera característica se relaciona al rol constitucional del Estado como garante de una oferta educativa pública, universal y de calidad ha ido dando cabida en los últimos años al sector privado como ofertante del servicio educativo, sobre todo en las grandes ciudades, aperturando la posibilidad del lucro, en ese contexto se puede vislumbrar una segunda característica y es que esta realidad está generando un problema social de segregación o marginación de los sectores de bajos recursos frente a un grupo privilegiado reducido con poder adquisitivo que optan por las escuelas privadas con una oferta de mayor calidad y una tercera característica recae sobre la universalización y la gratuidad de la educación pública, sin embargo, esta no alcanza a cierto grupo de poblaciones en situaciones especiales de pobreza extrema, discapacidad, pueblos indígenas, contradiciendo los postulados del marco normativo y ahondando la segregación de grupos poblacionales importantes.

Asimismo, Reinozo-Avecillas & Chicaiza-Aucapiña (2022), con relación a la oferta educativa tecnológica, precisan que, una de las características tiene que ver con el logro de capacidades de los estudiantes independientemente si este valor agregado mejore los índices de inserción laboral, otra característica recae en la jerarquización de institutos tecnológicos en función a la calidad de la oferta formativa, en institutos de alta, mediana y baja calidad, además, la pertinencia y la calidad son dos variables que caracteriza la oferta educativa tecnológica, la primera referida a la vinculación de la oferta con los requerimientos del sector productivo y la segunda como una condición inherente a las demandas del sector empresarial.

En cuanto al modelo educativo universitario en el Perú, Benites (2021) señala que, una primera característica que ha experimentado es una reducción en su oferta en los últimos 5 años, tanto a nivel de las metas de atención como las de ocupación, este fenómeno se ha producido a raíz de los procesos de evaluación con fines de licenciamiento, tal es así, que, sólo el 32.7 % de la universidades privadas han sido licenciadas, una segunda característica tiene que ver con los índices de empleabilidad que logran los egresados, los datos confirman que 4 de cada 10 egresados se ven afectados por el sub empleo y en esa misma proporción son sobre educados, en ese contexto se puede inferir una tercera característica relacionada con la realidad socioeconómica con predominancia de actividades económicas primarias y secundarias no reúne las condiciones para recibir a profesionales con alto nivel formativo.

De acuerdo a lo establecido la Ley General de Educación N° 28044 (2003) en el sistema educativo del Perú existen dos etapas de la oferta educativa, la primera referida a la educación básica con carácter inclusivo orientada al logro de capacidades que contribuyan a una formación holística del estudiante, fortaleciendo sus conocimientos, actitudes y valores, la segunda tiene que ver con la oferta superior universitaria y no universitaria orientada a crear y difundir los conocimientos, a su vez al logro de competencias profesionales que respondan a las demandas del desarrollo sostenible. Por su parte, Ramón (2020), precisa que, el sistema educativo chileno ha constituido una organización mixta recayendo la responsabilidad en el estado y el sector privado, en ese contexto existe una oferta educativa estatal que abarca a educación superior y el nivel preescolar y por otro lado la oferta municipal que gestiona servicios educativos de nivel inicial (Parvularia), básica y de enseñanza media, está también la oferta educativa privada subvencionada con aporte del estado para ciertos niveles y por último una oferta privada al cien por ciento para todos los niveles,

En adición a lo ya citado, Obando (2021), refiere que la oferta educativa en el marco del pleno derecho universal comprende un abanico de formas, modalidades, etapas , niveles que los gobiernos tienen a la mano, amparados en el derecho universal, en ese contexto la educación debe alinearse, entre

otros, al principio de la disponibilidad, lo cual conlleva a que haya IE en cantidad y calidad suficientes que garantice la demanda educativa, a través de dos tipos de oferta, la privada y la pública, en cuanto a la privada, el principio de la disponibilidad se vale del derecho para que los particulares puedan invertir en IE, mientras que para la pública, la disponibilidad implica la existencia de un sistema público.

Uno de los factores que incide en la oferta educativa es sin duda alguna, la formación docente, a decir de Muñoz et al. (2020), refieren que, de acuerdo con un estudio en estudiantes de educación superior pública, existe incongruencia entre lo que se enseña en aula y la realidad, predominando el modelo de enseñanza centrada en el docente, por lo que se reconoce como factor determinante para mejorar la oferta educativa, el ejercicio docente.

Según la norma técnica de licenciamiento, Resolución Viceministerial (RVM) 103-2022-MINEDU (2022), se establecen condiciones básicas de calidad, para el caso del presente estudio se consideran dimensiones, estas garantizan la oferta educativa de educación superior tecnológica en el Perú, en tanto se evidencie su cumplimiento y se emita las licencias correspondientes por el órgano competente. En ese contexto, una dimensión determinante de la calidad de la oferta educativa superior tecnológica está referida a la pertinencia de los programas de estudio, es decir en qué medida los planes de estudio responden a los requerimientos del mercado laboral. Así mismo otra dimensión está referida a la disponibilidad de docentes idóneos que respondan a los requerimientos de los planes de estudio y los avances tecnológicos. Además, otra dimensión a considerar está relacionada a la infraestructura física de los espacios educativos, el equipamiento y recursos para el aprendizaje que respondan a la naturaleza de los planes de estudio. Otra dimensión para considerar está relacionada con la disponibilidad de servicios educativos complementarios, los mismos que acompañan al estudiante durante su proceso formativo y mediante estrategias de intermediación laboral impulsadas desde las IE, contribuyen a su inserción en el mercado laboral.

De acuerdo con lo descrito en párrafos anteriores se formula la siguiente hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión por procesos con la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, y como hipótesis nula:  $H_0$  No existe relación significativa entre la gestión por procesos con la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024. Además, se tiene como Hipótesis específicas:  $H_1$  El grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, es bueno.  $H_2$  El nivel de la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, es alto.  $H_3$  Existe relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.

## II. METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo básica, porque la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2018) refiere que, la investigación básica se orienta al descubrimiento de nuevos conocimientos que no tendrán un uso en particular obtenidos como producto de la observación de acontecimientos y fenómenos de la realidad, describiendo el contexto en un momento determinado a partir de estudios teóricos o experimentales. El enfoque del estudio fue cuantitativo, porque Moya et al. (2021), señalan que, el modelo incide en la observación objetiva de los problemas tal como se presenta en la realidad, indagando causas y consecuencias además del relacionamiento entre variables, utilizando técnicas estadísticas para el procesamiento de datos numéricos que son recogidos mediante la aplicación de cuestionarios. Mientras que el diseño fue no experimental y de acuerdo con la temporalidad de recojo de información, fue transversal, porque según refiere Feria et al. (2019), este tipo de investigación está orientado al presente, no existe el control ni el manejo a criterio del investigador de ninguna de las variables, se centra en el estudio de la realidad a través de la observación tal como ocurren los hechos, recopilando información en una sola oportunidad con la participación de sujetos que reúnen ciertas condiciones. En ese contexto, la presente investigación fue de alcance descriptivo correlacional porque es un estudio estadístico entre dos o más variables, sin llegar a establecer ningún nivel de causalidad y efectos, más bien determinará el grado, bueno, regular, malo o el nivel, alto, medio, bajo entre las variables, en ese sentido las variables se definen como variable 1 y variable 2, Rodríguez (2020).

Según, Rodríguez et al. (2021), las variables son entes generales que adoptan diferentes valores reflejados en particularidades de modo general o específico, influenciado por las condiciones del entorno espacio tiempo que se manifiestan en las entidades de análisis. Para la definición conceptual de la **variable gestión por procesos**, Del Pozo (2022), refiere que, es una metodología dinámica de gestión que busca la calidad del servicio o producto, en pro de lograr clientes contentos dentro y fuera de la organización como consecuencia de la interacción de recursos y tecnologías y que en los últimos



años ha remplazado el enfoque tradicional de gestionar por funciones y departamentos para centrarse en los procesos y en las personas, mientras que la definición operacional se midió aplicando un cuestionario diseñado por el investigador consistente en dieciocho ítems y aplicado mediante una encuesta, que permitieron recoger información considerando sus fases: procesos de la institución, mapa de procesos, implementación de procesos y mejora de la gestión por procesos, evidenciando los datos por cada indicador de cada una de las cuatro fases.

Con relación a las **dimensiones** de la Gestión por procesos, se utilizó lo precisado por la PCM (2018) entidad del Estado peruano que considera como **primera dimensión**, “procesos de la entidad”, en la que se identificará los mismos teniendo en cuenta la misión, visión, los clientes y los servicios que produce la institución y con ello, los procesos, como **segunda dimensión** “mapa de procesos”, describiendo cada proceso teniendo en cuenta el manual de procesos y procedimientos, como **tercera dimensión** “implementación de procesos” y como **cuarta dimensión**, “la mejora de la gestión por procesos”.

Asimismo, los indicadores fueron definidos de acuerdo con las dimensiones, es así que para la dimensión procesos de la entidad, se aplicaron los siguientes indicadores: Misión institucional, visión institucional, servicios producidos por la institución, para la dimensión mapa de procesos, se aplicaron los siguientes indicadores: Pertinencia de procesos, necesidades institucionales, necesidades de los usuarios, contenido del mapa de procesos, para la dimensión implementación de procesos, se aplicaron los siguientes indicadores: Aplicación de la ficha técnica de procesos y descripción de procesos, finalmente para la dimensión mejora de gestión de procesos se utilizaron los siguientes indicadores: Evaluación de procesos y mejora de procesos.

Para la definición conceptual de la **variable oferta educativa**, Mora (2022), refiere que es el conjunto de elementos que conforman un sistema educativo que obedece a las demandas de formación de las personas de un determinado contexto social, esta necesidad de la población orienta la creación de programas educativos en las IE y busca sin duda crear y/o

modificar conductas en las personas. Por otro lado, la definición operacional se midió aplicando un cuestionario diseñado por el investigador consistente en dieciocho ítems y aplicado mediante una encuesta que permitieron recoger información considerando sus dimensiones: planes de estudio, docentes, medios y materiales, servicios educativos complementarios y evidenciando mediante indicadores por cada una de las cuatro dimensiones.

Con relación a las **dimensiones de la variable oferta educativa** se aplicó lo precisado en la norma técnica de licenciamiento del Perú, RVM 103-2022-MINEDU (2022), donde se establecen condiciones básicas de calidad, que para el caso del presente estudio se consideran dimensiones, estas garantizan la oferta educativa de educación superior tecnológica, en tanto se evidencie su cumplimiento y se emita las licencias correspondientes por el órgano competente. En ese contexto, **la primera dimensión** determinante de la calidad de la oferta educativa superior tecnológica está referida a la pertinencia de los “programas de estudio”, es decir en qué medida los planes de estudio responden a los requerimientos del mercado laboral. Así mismo, **la segunda dimensión** está referida a la disponibilidad de “docentes” idóneos que respondan a los requerimientos de los planes de estudio y los avances tecnológicos. Además, **la tercera dimensión** a considerar está relacionada a la infraestructura física de los espacios educativos, el equipamiento y recursos para el aprendizaje, es decir “medios y materiales” que respondan a la naturaleza de los planes de estudio, **la cuarta dimensión** está relacionada con la disponibilidad de “servicios educativos complementarios”, los mismos que acompañan al estudiante durante su proceso formativo y mediante estrategias de intermediación laboral impulsadas desde las IE, contribuyen a su inserción en el mercado laboral.

Por otro lado, los indicadores fueron definidos de acuerdo con las dimensiones, en este caso, para la dimensión planes de estudio se aplicaron los siguientes indicadores: pertinencia, actualización, validación; así mismo, para la dimensión docentes, se aplicaron los siguientes indicadores: idoneidad, actualización, compromiso; mientras que para la dimensión medios y materiales, se aplicaron los siguientes indicadores: calidad de

infraestructura, actualización de máquinas, recursos educativos; finalmente, para la dimensión servicios educativos complementarios, se aplicaron los siguientes indicadores: intermediación laboral, servicios básicos de emergencia, atención psicopedagógica.

Según, Ortega et al. (2021) la población es el conjunto total de casos con características heterogéneas coincidentes en una serie de especificaciones como espacio y tiempo que son de interés para el investigador y serán la base para seleccionar la muestra. Para el caso del presente estudio, la población finita estuvo constituida por 60 personas que realizan función docente. Complementado a lo dicho líneas arriba, Ferrer et al. (2021) refieren que es importante en una investigación determinar los criterios de obtención de la muestra, es decir qué sujetos formarán parte y que sujetos no, en ese sentido los criterios de inclusión marcarán los sujetos cuya información relevante sobre el tema a encuestar aportará significativamente al logro de los objetivos, por el lado de los criterios de exclusión se requiere conocer que sujetos no aportarán al estudio, antes al contrario si los incluimos pueden generar argumentos de rechazo de la investigación. Siendo así, para el presente estudio los criterios de inclusión estuvieron referidos a docentes nombrados y contratados, además de instrumentos de recolección de datos completamente llenados, mientras que los criterios de exclusión corresponden a trabajadores no docentes de la entidad objeto de estudio.

Los mismos autores citados líneas arriba señalan que, para obtener la cantidad representativa de la población (tamaño muestral) hay que considerar un conjunto de variables, siendo la población, determinante para obtener una muestra representativa, además son decisivos, la confianza que determine el autor del estudio, el error de muestreo, la proporción de sujetos que cumplen con las características del estudio y aquellos que no, sobre todo, si la población es finita o infinita. En ese contexto, el presente estudio tuvo una población de 60 personas, por lo que la muestra fue censal en tanto la población constituyó la muestra.

De acuerdo con lo precisado por Villanueva et al. (2024), unas de las técnicas que permite obtener la información del estudio es la encuesta que, a través

de la observación, el investigador busca agenciarse de los datos sin alterar el contexto ni manipular el proceso materia de observación, aplicando un conjunto de preguntas validadas y confiables al subconjunto de personas representativas de la población. En este estudio se aplicó la técnica de encuesta. Por otro lado, el autor citado líneas arriba refiere que, el instrumento que corresponde a la técnica de la encuesta es el cuestionario constituido por un conjunto de preguntas estructuradas cuyo propósito es obtener datos importantes que serán aplicados en el proceso. En este estudio se aplicó dos cuestionarios, uno para la Gestión por procesos y otro para la Oferta educativa.

Asimismo, el cuestionario de la **variable gestión por procesos** fue diseñado por el autor del presente estudio, contiene dieciocho preguntas y se formuló considerando las dimensiones, las mismas que según la Presidencia del Consejo de Ministros PCM (2018) están referidas a: Procesos de la institución, mapa de procesos, implementación de procesos, y mejoras de la gestión por procesos, cada una con sus respectivos indicadores, en esa misma línea, el cuestionario para la **variable oferta educativa** fue diseñado por el investigador, contiene dieciocho ítems y se tomó en cuenta las dimensiones, comprendidas en la Resolución Vice Ministerial N° 103-2022-MINEDU (2022) referidas a: Planes de estudio, docentes, medios y materiales, servicios educativos complementarios. La escala de medición para ambas variables es ordinal que comprende las siguientes valoraciones: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo. Los datos para ambas variables se presentaron en tres niveles: bajo, medio, alto o tres grados: malo, regular, bueno, para lo cual se convirtió las valoraciones a los niveles, considerando los siguientes criterios: las valoraciones totalmente en desacuerdo y en desacuerdo se alinearon al nivel bajo o grado malo, la valoración ni de acuerdo ni en desacuerdo se alinearon con el nivel medio o grado regular, las valoraciones de acuerdo y totalmente de acuerdo, se alinearon con el nivel alto o grado bueno, respectivamente.

Según, Parada et al. (2020), refieren que la validez de un instrumento se orienta al grado, bueno, regular o malo en que éste mide la variable, en base a varios tipos de evidencia como de contenido, de constructo, de expertos; este último, consiste en la valoración del instrumento por profesionales calificados. En el caso del presente estudio se utilizó el juicio de cinco expertos, tres metodólogos y dos especialistas temáticos complementada con la prueba de Aiken, en cuanto a la variable gestión por procesos, el resultado arrojó un promedio de 4.8, representando el 96 % de concordancia entre jueces. Respecto a la variable oferta educativa, arrojó un promedio de 4.7, representando el 94 % de concordancia entre jueces; lo que indica, que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

Por otro lado, cuando un instrumento genera los mismos resultados o similares al aplicarse dos o más veces al mismo sujeto se dice que este es confiable y para determinar se utilizan técnicas que requieren el manejo de herramientas estadísticas. Para el caso del presente estudio se aplicó alfa de Cronbach por ser el índice de confiabilidad más utilizado por los investigadores, previamente se aplicó un piloto a 15 personas con características similares a la muestra. El índice de confiabilidad para la gestión por procesos arrojó un resultado de 0.91 y de 0.94 para la oferta educativa.

Asimismo, es importante detallar los procedimientos que se aplicaron para obtener la información o los datos. En ese sentido primero se ofició a la institución objeto de estudio un documento solicitando la autorización para aplicar el instrumento a los docentes, precisando que se trata de una actividad estrictamente académica, con carácter de fidedigno y que se va a salvaguardar la integridad de los datos, además se indicó entre otros, el propósito, la fecha de aplicación, la estrategia de aplicación virtual, se adjuntó el enlace de acceso a un formulario. En segundo lugar, se identificó a 15 docentes, los mismos que formaron parte de un piloto para contrastar la confiabilidad del instrumento. En tercer lugar, se sostuvo una reunión informativa con los docentes, en la misma se destacó la importancia que representa contar con información objetiva, además de la importancia de dar

respuesta a todas las preguntas y los criterios aplicables para el consentimiento informado.

La metodología de análisis de datos comprendió varias etapas, la primera relacionada a seleccionar los programas que aplicaremos para el tratamiento de la información, para nuestro caso utilizamos en primer lugar Microsoft Excel en su versión más actual para el ingreso de los datos que posteriormente fueron exportadas al Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Utilizamos este software por su gran capacidad de cálculo, es muy funcional e intuitivo, aplicable tanto para cálculos estadísticos de tipo descriptivo como inferencial, Cruz & Gutierrez (2021). En la segunda etapa se elaboró la prueba de normalidad, en ese sentido Huaire et al. (2022), refieren que, el propósito de determinar si los datos recogidos de las variables se concentran en función a la media o promedio, es decir corresponden a una distribución normal. Esta metodología implica el uso de dos hipótesis, la primera  $H_0$ , sostiene que los datos se encuadran dentro de una distribución normal y la segunda  $H_1$ , los datos no corresponden a una distribución normal.

En este contexto resultan pertinentes el uso del estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, adecuado en muestras superiores a 50 y la prueba de normalidad de Shapiro-Wilks, utilizado para muestras menos de 50. En el caso del presente estudio, se utilizó estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en tanto la muestra representa 60 personas. El mismo autor refiere que, de acuerdo con la prueba de normalidad elaborada es importante determinar los estadísticos relacionados a los tipos de pruebas, paramétricas o no paramétricas. Al tratarse de un diseño correlacional, corresponde una prueba de correlación, por tanto, se aplicó la correlación de Pearson si la distribución es normal, de lo contrario, se aplicará correlación de Spearman. En el caso del presente estudio, la prueba de normalidad concluyó que los datos provienen de una distribución normal, por lo que el estadístico que se utilizó fue R de Pearson.

Por otro lado, Nazarí (2023) refiere que, con el fin de determinar el grado de relacionamiento de variables cuantitativas, el diagrama de dispersión resulta ser una técnica pertinente. En un plano bidimensional (X-Y) se grafican puntos

los mismos que representan patrones de comportamiento de los datos, tales como correlación, agrupamiento y valores alejados de la zona de agrupamiento (atípicos). Tratándose de una correlación, el diagrama permite representar tendencias positivas o negativas o ninguna. En la investigación se utilizó como herramienta de relación de variables, el diagrama de dispersión, porque no se buscó determinar una relación causal de las variables, sino una relación simple de tipo predictiva. La presentación de la información procesada se hizo mediante tablas y figuras, considerando los criterios establecidos en las normas APA 7ma. edición.

Según, Arias & Covinos (2021), citando a Arias (2012) mencionan que, el alcance de una investigación se refiere al rigor académico que le imprime el investigador al problema identificado, pudiendo ser exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. En el caso del presente estudio fue de alcance correlacional, porque si bien es cierto, la problemática de los institutos tecnológicos del Perú y la región San Martín son similares; sin embargo, el estudio se limitó a establecer la correlación entre las variables gestión por procesos y oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, a través de una investigación correlacional descriptiva no experimental.

Los aspectos éticos que se aplicaron en el presente estudio estuvieron relacionados con los elementos de los aspectos internacionales de una investigación, tales como: No maleficencia, principio que garantizó el respeto irrestricto de la integridad absoluta de los docentes que participaron del proceso, así mismo el principio de beneficencia, que redundó en beneficio directo e indirecto de la población estudiantil de este instituto, en tanto las conclusiones y recomendaciones sirvieron como insumo de planes de mejora de la oferta educativa; así mismo, el principio de la justicia promovió un trato igualitario e inclusivo a todas las personas seleccionadas para participar en las encuestas, de igual manera, el principio de la responsabilidad, que caracterizó en todo momento el actuar del investigador asumiendo directa e indirectamente las consecuencias que podrían derivarse del presente estudio

y finalmente el principio de autonomía, que garantizó la libertad de participación de las personas seleccionadas.

Por otro lado, en todas las etapas del desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta los principios éticos en investigación aprobados por la Universidad César Vallejo (UCV), y que están precisados en los principios de ética de la Resolución de Consejo Universitario N° 0340-2021-UCV, que aprobó el código de ética en investigación, complementadas con la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 095-2024-VI-UCV que aprobó la propuesta de actualización: articulación entre las áreas de investigación UCV, líneas de acción de responsabilidad social universitaria (RSU) y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), así como las normas éticas para el desarrollo de la investigación y la política anti plagio, considerando en todo momento las consecuencias que generará trasgredir lo normado. En cuanto al consentimiento informado aplicable a mayores de edad se precisó los detalles del procedimiento de recolección de datos en un formato oficial de la universidad, resaltando la libertad de las personas seleccionadas de participación o no en el presente estudio (autonomía), el respeto irrestricto de la integridad absoluta de los docentes que participaron del proceso (no maleficencia), el beneficio directo e indirecto de la población estudiantil del instituto objeto de estudio (beneficencia) y la garantía de un trato igualitario e inclusivo a todas las personas seleccionadas para participar en las encuestas (justicia).



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.

**Tabla 1**

*Grado de gestión por procesos*

<b>Grado</b>	<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Malo	18-42	0	0.0 %
Regular	43-66	20	33.3 %
Bueno	67-90	40	66.7 %
	Total	60	100 %

**Nota:** Elaboración propia. Datos de encuesta aplicada a docentes de la entidad objeto de estudio.

Interpretación:

La gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, evidencia un grado bueno en un 66.7 % (40), siendo el más valorado, así mismo se evidencia un grado regular con un 33.3 % (20), pudiendo mencionar que todos los docentes tienen conocimiento de los procesos institucionales. Además, se puede inferir que el 100 % de los docentes manifiestan que los procesos institucionales se vienen implementando, en consecuencia, se corrobora la hipótesis alterna que precisa que el grado de gestión por procesos en el instituto objeto de estudio es bueno.

#### 3.2. Oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.

**Tabla 2**

*Nivel de oferta educativa*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	18-42	0	0.0 %
Medio	43-66	26	43.3 %
Alto	67-90	34	56.7 %
	Total	60	100 %

**Nota.** Elaboración propia. Datos de encuesta aplicada a docentes de la institución objeto de estudio.

### Interpretación:

La oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, evidencia un nivel alto en un 56.7 % (34), siendo el de mayor representatividad, seguido de un nivel medio con un 43.3 % (26), pudiendo mencionar que todos los docentes tienen conocimiento de la oferta educativa en la institución. Además, se puede inferir que el 100 % de los docentes refieren que la oferta educativa y sus dimensiones son los pilares de la razón de ser de la institución y como tal tienen aspectos de fortalezas y debilidades, en consecuencia, se corrobora la hipótesis alterna que precisa que el nivel de la oferta educativa en el instituto objeto de estudio es alto.

### Análisis de correlación

Previo al análisis de correlación, se determinó la normalidad de los datos del estudio para definir el estadístico a aplicar. Seguidamente se presenta la tabla de normalidad, generado con la herramienta especializada SPSS versión 27, aplicando el test de Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión por Procesos</b>	,095	60	<b>,200*</b>
Procesos de la Institución	,140	60	,005
Mapa de Procesos	,158	60	,001
Implementación de Procesos	,269	60	,000
Mejora en la Implementación de Procesos	,126	60	,019
<b>Oferta Educativa</b>	,084	60	<b>,200*</b>
Planes de Estudios	,169	60	,000
Docentes	,174	60	,000
Medios y Materiales	,163	60	,000
Servicios Educativos	,120	60	,032
Complementarios			

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia. Información procesada de base de datos estadísticos de la investigación. Software SPSS V 27.

### **Interpretación:**

La prueba de normalidad muestra que la significancia equivale a 0.200 tanto en la gestión por procesos como en la oferta educativa, siendo mayor que el umbral  $p$  que generalmente es 0.05, por lo que se puede afirmar que la distribución es normal, en ese sentido se aplicó el coeficiente de correlación  $R$  de Pearson.

**3.3.** Dimensiones de la gestión por procesos con la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.

**Tabla 4**

*Correlaciones de dimensiones de la gestión por procesos y la oferta educativa*

		Procesos de la Institución	Mapa de Procesos	Implementación de Procesos	Mejora de la Gestión por Procesos	Oferta Educativa
Procesos de la Institución	Correlación de Pearson	1	,653**	,032	,081	,336**
	Sig. (bilateral)		,000	,806	,541	,009
	N	60	60	60	60	60
Mapa de Procesos	Correlación de Pearson	,653**	1	-,039	-,077	,503**
	Sig. (bilateral)	,000		,770	,560	,000
	N	60	60	60	60	60
Implementación de Procesos	Correlación de Pearson	,032	-,039	1	,562**	,142
	Sig. (bilateral)	,806	,770		,000	,280
	N	60	60	60	60	60
Mejora de la Gestión por Procesos	Correlación de Pearson	,081	-,077	,562**	1	,022
	Sig. (bilateral)	,541	,560	,000		,867
	N	60	60	60	60	60
Oferta Educativa	Correlación de Pearson	,336**	,503**	,142	,022	1
	Sig. (bilateral)	,009	,000	,280	,867	
	N	60	60	60	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Elaboración propia. Procesamiento de datos a partir de la base estadística de investigación. Software SPSS V 27

**Interpretación:**

La relación entre la dimensión procesos de la institución y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, presenta un coeficiente de correlación de 0.336, comparado con la escala de correlación de Rho, corresponde a una correlación positiva baja. Por otro lado, la significancia equivale a 0.009, el mismo que es menor que p valor 0.05; siendo así, y en sintonía con la hipótesis alterna se afirma que existe relación entre esta dimensión y la oferta educativa. Así mismo, la relación entre la dimensión mapa de procesos y la oferta educativa, presenta un coeficiente de correlación de 0.503, comparado con la escala de correlación de Rho, corresponde a una correlación positiva moderada, adicionalmente, la significancia equivale a un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), el mismo que es menor que p valor 0.05; siendo así, y en sintonía con la hipótesis alterna se afirma que existe relación entre esta dimensión y la oferta educativa. Además, la relación entre la dimensión implementación de procesos y la oferta educativa, presenta un coeficiente de correlación de 0.142, lo cual, comparado con la escala de correlación de Rho, corresponde a una correlación positiva muy baja, es más, la significancia equivale a 0.280, el mismo que es mayor que p valor 0.05; siendo así, y en sintonía con la hipótesis nula se afirma que no existe relación entre esta dimensión y la oferta educativa. Finalmente, la dimensión mejora de la gestión por procesos y la oferta educativa, tiene un coeficiente de correlación de 0.022, lo cual, comparado con la escala de correlación de Rho, corresponde a una correlación positiva muy baja y el nivel de significancia equivale a 0.867, el mismo que es mayor que p valor 0.05; siendo así, y en sintonía con la hipótesis nula se afirma que no existe relación entre esta dimensión y la oferta educativa.

**3.4.** Relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024

**Tabla 5**

*Correlación de la variable gestión por procesos y la variable oferta educativa*

		Gestión por Procesos	Oferta Educativa
Gestión por Procesos	Correlación de Pearson	1	,437**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Oferta Educativa	Correlación de Pearson	,437**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

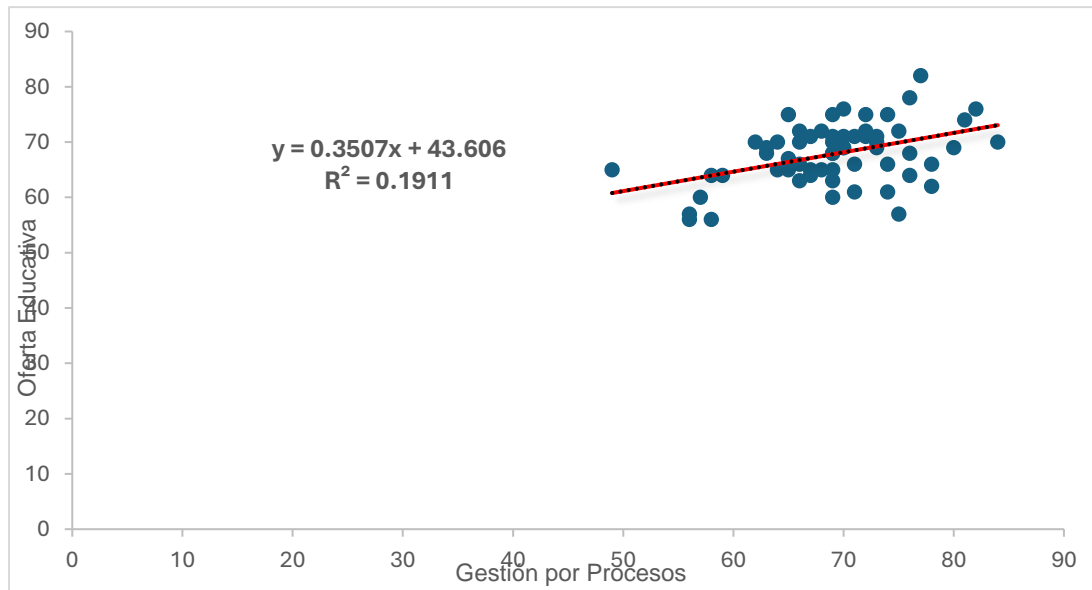
**Nota.** Elaboración propia. Datos procesados a partir de base estadística de investigación. Software SPSS V 27.

**Interpretación:**

La relación de la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, presenta un coeficiente de correlación de 0.437, lo cual, comparado con la escala de correlación de Rho, corresponde a una correlación positiva moderada. Por otro lado, la significancia equivale a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), el mismo que es menor que  $p$  valor 0.05; siendo así, y en sintonía con la hipótesis alterna se afirma que hay relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa.

**Figura 1**

*Coefficiente de determinación  $R^2$*



**Nota.** Elaboración propia. Dispersión entre la gestión por procesos y la oferta educativa a partir de datos de base estadística de investigación.

**Interpretación:**

El coeficiente de determinación  $R^2$ , permite identificar la dependencia de una variable 2 sobre una variable 1, en este caso la dependencia de la oferta educativa de la gestión por procesos. Según los datos presentados  $R^2$  es equivalente a 0.1911, el mismo que representa el 19.11 %, por consiguiente, la oferta educativa evidencia una variabilidad del 19.11 % respecto de la gestión por procesos, siendo así se puede inferir que existen otras variables en la gestión institucional que están interfiriendo en la oferta educativa y no precisamente la gestión por procesos. Finalmente, la tendencia mostrada refleja el coeficiente de correlación positiva moderada de la gestión por procesos y la oferta educativa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para el desarrollo de la investigación “Gestión por procesos y oferta educativa en un instituto de educación superior tecnológico público en la región San Martín, 2024, se han planteado objetivos entre general y específicos, los mismos que están relacionados cada uno con las hipótesis correspondientes entre general y específicos, en ese sentido corresponde la discusión por separado de cada uno de los objetivos.

El análisis de los resultados permitió identificar el grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, lo que permite afirmar que, el grado de gestión por procesos es bueno, sustentado en un 66.7 % de los docentes siendo el de mayor representatividad, además es de un grado regular con un 33.3 %, en consecuencia, es de conocimiento pleno el modelo de gestión que el instituto viene implementando; sin embargo, no se ha socializado adecuadamente en tanto cada año se incorporan docentes nuevos, los mismos que tienen poco conocimiento sobre el estilo de gestión.

Al contrastar con el estudio de Salazar et al. (2020), donde refieren que, la gestión de procesos en las organizaciones incide de manera positiva en todos los procedimientos generando valor agregado al incrementar los logros y sumar clientes contentos, si la entidad opta por gestionar sus procesos, los resultados serán positivos debido fundamentalmente a que se conocen los requerimientos del cliente, su grado de satisfacción, así como permitir medir los indicadores de calidad del servicio prestado, lo que garantiza su fidelización y sostenibilidad: Esta afirmación del investigador es convergente con el hallazgo del estudio en tanto la gestión por procesos debidamente gestionados en una entidad, es decir de grado bueno, produce resultados positivos, coincidentemente a lo planteado por Del Pozo (2022) en su artículo, quién afirma que, la gestión por procesos es una metodología eficiente que busca la calidad del servicio o producto, en pro de lograr clientes contentos dentro y fuera de la organización como consecuencia de la interacción de recursos y tecnologías.



Producto del análisis de resultados se identificó el nivel de la oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, se infiere que este nivel es alto en un 56.7 % siendo el valor mayoritario, seguido de un nivel medio con un 43.3 %, en ese sentido la valoración significativa se orienta a la idoneidad del docente como factor clave de calidad de la oferta educativa; sin embargo, predominan otros factores como la calidad de las infraestructuras y el equipamiento que son valorados como aspectos que requieren mejoras.

Al comparar con el estudio realizado por Chamorro et al. (2019) donde concluyen que, en el caso de una IES universitaria tratándose de la oferta educativa, el grado de satisfacción, como consecuencia de los servicios educativos de su formación profesional recibidos por el egresado, está vinculado a técnicas de autoaprendizaje y actualización permanente, además del buen trato recibido, ambos representan el 85.7 % de satisfacción, aspectos que están relacionados con competencias profesionales y docentes. Estas precisiones de los investigadores se encuadran con los resultados de la presente investigación en la medida que un nivel de la oferta educativa alta y media respectivamente genera satisfacción en los usuarios del servicio educativo, lo cual se complementa con lo precisado por Muñoz et al. (2020), quienes en un artículo publicado refieren que uno de los factores que incide en la oferta educativa es sin duda alguna, la formación docente, de acuerdo con un estudio en estudiantes de educación superior pública, concluyeron que existe incongruencia entre lo que se enseña en aula y la realidad, predominando el modelo de enseñanza centrada en el docente, por lo que se reconoce como factor determinante para mejorar la oferta educativa, el ejercicio docente; siendo así, los niveles alto con 56.7 % y medio con un 43.3 % del presente estudio se ven influenciados por factores como lo manifestado por los autores del artículo citado.

Asimismo, el análisis permitió determinar la relación de las dimensiones de la gestión por procesos con la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, se afirma que, existe

relación entre las dimensiones procesos de la institución y mapa de procesos con la oferta educativa del instituto objeto de estudio, sustentada en primer término con un R de Pearson de 0.336 y 0.503, lo que refleja una correlación positiva baja y moderada respectivamente, y en segundo término con una significancia de 0.009 y de 0,000 ( $p$ -valor  $\leq 0.01$ ), menores a  $p$ -valor 0.05, resultados coherentes con la hipótesis alterna; sin embargo, no existe relación entre las dimensiones implementación de procesos y mejora de la gestión por procesos con la oferta educativa sustentada en primer término con un R de Pearson de 0.142 y 0.022, datos que representan una correlación positiva muy baja y en segundo término con una significancia de 0.280 y 0.867 mayores a  $p$ -valor 0.05, resultados que se alinean con la hipótesis nula.

Al relacionar con la investigación realizada por Diez et al. (2020), donde precisan que, los procesos de gestión relacionados a enseñanza aprendizaje, clima escolar contribuyen al logro de mejores aprendizajes, sin ello no se garantizará el buen rendimiento de los estudiantes en la educación básica, mientras que, en educación superior el interés se centra en los logros más que en los procesos pedagógicos; sin embargo, no se garantiza un buen desempeño de los estudiantes si el proceso se centra sólo en los logros y no considera la calidad de la enseñanza y el clima de la comunidad educativa. Por otro lado, es importante medir los indicadores del servicio educativo considerando elementos de entrada, proceso y salida (gestión por procesos) en pro del logro de los productos esperados, aplicando procesos de autoevaluación con entes evaluadores externos e internos para determinar prioridades y problemas puntuales que contribuyan el desarrollo de las IE.

Las afirmaciones de los investigadores aluden tangencialmente a las dimensiones de la gestión por procesos y que éstas se relacionan débilmente con la enseñanza aprendizaje traducida en oferta educativa centrada en los logros de aprendizaje más que en la gestión por procesos; siendo así, se deduce que no todas se relacionan con la oferta educativa, esta situación planteada por los investigadores converge ligeramente con los hallazgos del presente estudio, en tanto dos dimensiones de la gestión por procesos están

relacionados y dos no lo están con la oferta educativa; en esa misma línea, Chicana (2023) en un artículo publicado sostiene que una de las características de la gestión por procesos es lograr clientes contentos, además aplicar la calidad a todos los procesos medidos a través de indicadores de eficacia y eficiencia lo que conlleva procesos de mejora continua, así mismo caracteriza a este enfoque la identificación del mapa de procesos y aquellos que resulten claves para la organización.

Además, el estudio identificó la existencia de correlación positiva moderada entre gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, en tanto se evidencia un R de Pearson de 0.437, además existe un p-valor de significancia equivalente a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); siendo así, y en sintonía con la hipótesis alterna se afirma que hay relación entre ambas variables. Así mismo, la oferta educativa muestra una variabilidad del 19.11 % con respecto de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, en concordancia con el coeficiente de determinación ( $R^2=0.1911$ ), lo que permite inferir que existen otros aspectos intervinientes en la oferta educativa.

Al contrastar con el trabajo de investigación de Veliz et al. (2020), concluyeron que, luego de una revisión documentaria realizada en el caso de una universidad se evidencian inconsistencias entre el modelo de acreditación universitaria y la gestión por procesos, hecho que ha permitido plantear un modelo de gestión que garantiza la sostenibilidad de la oferta educativa en función de su calidad, permitiendo apalancar oportunidades de acreditación internacional en una perfecta sintonía de la gestión y los estándares de acreditación universitaria. El modelo implementado incorporó mejoras en los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo relacionados a procesos académicos, de investigación, articulación con la comunidad, información e infraestructura, contribuyendo al posicionamiento de la universidad en los reportes de acreditación nacional con miras a nivel internacional. Las conclusiones de los investigadores coinciden con los hallazgos del presente estudio referido a la correlación positiva moderada y la variabilidad de la oferta

educativa con respecto a la gestión por procesos, la misma que sólo es del 19.11 %.

En esa misma línea al contrastar los resultados con el estudio de Huy (2022), aseveró que, la gestión universitaria asociada a la calidad de la oferta educativa es una preocupación generalizada a nivel del mundo en tanto numerosos estudios han demostrado una relación dialéctica entre estas variables, siendo así, es un imperativo implementar estrategias referidas a la renovación de nuevos programas formativos vinculados a las ocupaciones laborales en el marco de un sistema de acreditación de la calidad, todo ello bajo el concepto de una nueva gestión de los programas de estudio que involucre procesos identificados. Las conclusiones del Huy coinciden con los hallazgos del presente estudio relacionados con variables intervinientes que inciden en la oferta educativa independientemente de la gestión por procesos.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe correlación positiva moderada entre gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, en tanto se evidenció un R de Pearson de 0.437, además se obtuvo un p-valor de significancia equivalente a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en ese sentido las estrategias de gestión por procesos implementadas no incidieron significativamente en la oferta educativa, situación corroborada con la variabilidad del 19.11 % de la oferta respecto de la gestión por procesos en concordancia con el coeficiente de determinación ( $R^2=0.1911$ ), lo que permitió inferir que existen otros aspectos intervinientes en la oferta educativa.

El grado de gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín fue bueno, sustentado en un 66.7 % de los docentes siendo el de mayor representatividad, además fue de un grado regular con un 33.3 %, en consecuencia, el modelo de gestión que el instituto viene implementando es de conocimiento pleno; sin embargo, no se ha socializado adecuadamente en tanto cada año se incorporan docentes nuevos, los mismos que tienen poco conocimiento sobre el estilo de gestión.

El nivel de la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín fue alto en un 56.7 % siendo el valor mayoritario, seguido de un nivel medio con un 43.3 %, en ese sentido la valoración significativa se orientó a la idoneidad del docente como factor clave de calidad de la oferta educativa; sin embargo, predominaron otros factores como la calidad de las infraestructuras y el equipamiento que fueron valorados como aspectos que requieren mejoras.

Se determinó relación entre las dimensiones procesos de la institución y mapa de procesos con la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, sustentada en primer término con un R de Pearson de 0.336 y 0.503, lo que reflejó una correlación positiva baja y moderada respectivamente, y en segundo término con una significancia de 0.009 y de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), menores a  $p\text{-valor} 0.05$ , resultados coherentes con la hipótesis alterna; sin embargo, no existió relación entre las dimensiones

implementación de procesos y mejora de la gestión por procesos con la oferta educativa sustentada en primer término con un R de Pearson de 0.142 y 0.022, datos que representan una correlación positiva muy baja y en segundo término con una significancia de 0.280 y 0.867 mayores a p-valor 0.05, resultados que se alinearon con la hipótesis nula.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al director general y al consejo asesor, esbozar un plan de evaluación de la gestión por procesos para implementar un plan de mejora que impacte en la oferta educativa, teniendo como primera acción estratégica la elaboración de un diagnóstico estratégico aplicando las herramientas pertinentes e involucrando la participación representativa de docentes, trabajadores administrativos, estudiantes y sector empresarial.

Al jefe del área de calidad, elaborar el plan de mejora de la gestión por procesos teniendo como insumos los resultados de la evaluación y el diagnóstico estratégico considerando como acción complementaria la socialización de dicho documento entre los actores involucrados.

Al director general, al comité directivo y a los coordinadores de áreas académicas, elaborar e implementar un plan de monitoreo de las condiciones básicas de calidad con fines de licenciamiento, con el propósito de generar información validada para la elaboración de perfiles técnicos de inversión pública que permitan la mejora de la oferta educativa.

Al jefe de formación continua y al administrador, diseñar un plan de desarrollo de capacidades sobre el modelo de gestión institucional orientado a procesos dirigido a los miembros de la comunidad educativa, considerando para su implementación la facilitación de un especialista en el tema.

## REFERENCIAS

- Alenezi, M., Wardat, S., & Akour, M. (2023). La necesidad de integrar la educación digital en la educación superior: retos y oportunidades. *Sostenibilidad*, 15(6), 4782. doi:<https://doi.org/10.3390/su15064782>
- Ames, P. (2021). Educación, ¿la mejor herencia o el mejor negocio? La segregación educativa en el Perú y los desafíos para la ciudadanía democrática. *Revista peruana de Investigación Educativa*, 13(15), 9-36. doi:<https://doi.org/10.34236/rpie.v13i15.360>
- Arciniegas, J. (2023). *Sistemas Integrados de Gestión bajo las normas ISO* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Sistemas\\_integrados\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_1ra\\_edic/UC7bEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Sistemas_integrados_de_gesti%C3%B3n_1ra_edic/UC7bEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&printsec=frontcover)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Primera edición digital ed.). Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de [www.tesisconjosearias.com](http://www.tesisconjosearias.com)
- Arjona, M., Lira, A., & Maldonado, E. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 76-91. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Bárceñas, J., & Ruíz-Velasco, E. (2022). *Innovación Digital Educativa*. México D.F., México. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Innovaci%C3%B3n\\_Digital\\_Educativa/Ve1ZEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Concepto+de+oferta+educativa&pg=PA107&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Innovaci%C3%B3n_Digital_Educativa/Ve1ZEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Concepto+de+oferta+educativa&pg=PA107&printsec=frontcover)
- Barrios-Hernández, K., Contreras-Salinas, J., & Olivero-Vega, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 30(2), 103-114. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>



- Benites, R. (2021). *La Educación Superior Universitaria en el Perú post-pandemia*. Investigación, Universidad PUCP, Lima. Obtenido de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176597>
- Cabrera, B. (15 de Diciembre de 2023). La educación en San Martín: ¿El último de la fila? *Voces*. Obtenido de <https://diariovoces.com.pe/251670/la-educacion-en-san-martin-el-ultimo-de-la-fila>
- Caride, J., Caballo, M., & Gradaílle, R. (2020). *Tiempos, Educación y Ocio en una Sociedad de Redes*. Barcelona, España: Octaedro S.L. doi:<https://doig.org/10.36006/16264>
- Chamorro, O., Díaz, T., Arce, D., Castro, J., Barrientos, D., & Román-González, A. (2019). Satisfacción del egresado por la mejora continua de la calidad educativa en la UNTELS. *ASTES Avances en Ciencia, Tecnología y Sistemas de Ingeniería*, 4(5), 151-157. doi:10.25046/aj040520
- Chicana, E. (2023). *Gestión de Servicios en el Sistema Informático*. Málaga, España: IC editorial. Obtenido de [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Gesti%C3%B3n+de+servicios+en+el+sistema+inform%C3%A1tico.+IFCT0509&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Gesti%C3%B3n+de+servicios+en+el+sistema+inform%C3%A1tico.+IFCT0509&btnG=)
- Cruz, J., & Gutierrez, V. (2021). *Innovación en la docencia e investigación de las ciencias jurídicas, económicas y empresariales*. Madrid, España: Dykinson S.L. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Innovaci%C3%B3n\\_en\\_la\\_docencia\\_e\\_investigaci/eoVjEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Ventajas+del+SPSS&pg=PT374&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Innovaci%C3%B3n_en_la_docencia_e_investigaci/eoVjEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Ventajas+del+SPSS&pg=PT374&printsec=frontcover)
- Dávila, E. (2022). *Gestión Integral de la Calidad basada en Procesos*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de [www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_integral\\_de\\_la\\_calidad\\_basada\\_e/Y3ugEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Caracter%C3%ADsticas+de+la+gesti%C3%B3n+por+procesos&pg=PA33&printsec=frontcover](http://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_integral_de_la_calidad_basada_e/Y3ugEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Caracter%C3%ADsticas+de+la+gesti%C3%B3n+por+procesos&pg=PA33&printsec=frontcover)
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Lima, Perú: El peruano. Obtenido de

[www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992](http://www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992)

- Del Pozo, J. (2022). *Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo*. Málaga, España: IC editorial. Obtenido de [www.google.com.pe/books/edition/Procesos\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_calidad\\_en\\_hoste/W2lcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&pg=PT74&printsec=frontcover](http://www.google.com.pe/books/edition/Procesos_de_gesti%C3%B3n_de_calidad_en_hoste/W2lcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&pg=PT74&printsec=frontcover)
- Diez, F., Villa, A., López, L., & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(4). doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03824>
- Directiva N° 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI. (15 de Junio de 2021). Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín. Moyobamba, Moyobamba, Perú. Obtenido de [www.gob.pe/uploads/document/file/2029602/%20Anexo%20RER%20142-2021.pdf](http://www.gob.pe/uploads/document/file/2029602/%20Anexo%20RER%20142-2021.pdf)
- Escallón, E., González, B., Peña, P., & Rozo-Parrado, L. (2019). Implicaciones Educativas de las Teorías de Vygotsky: el Desarrollo de Conceptos Científicos en Estudiantes Bogotanos. *Revista Colombiana de Psicología*(28), 81-98. doi:<https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.68020>
- Feria, H., Blanco, M., & Valledor, R. (2019). *La Dimensión Metodológica del Diseño de la Investigación Científica*. Las Tunas, Cuba: Editorial Académica Universitaria (Edacun). Obtenido de <http://edacunob.ult.edu.cu/xmlui/handle/123456789/90>
- Ferrer, M., Latorre, C., & Lozano, R. (2021). *Guía para la elaboración de trabajos de grado en el área de Ciencias Sociales*. Zaragoza, España: UNE. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Gu%C3%ADa\\_para\\_la\\_elaboraci%C3%B3n\\_de\\_trabajos\\_f/of8iEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Para+qu%C3%A9+sirve+los+criterios+de+Inclusi%C3%B3n+y+Exclusi%C3%B3n+en+la+investigaci%C3%B3n%3F&pg=PA10&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Gu%C3%ADa_para_la_elaboraci%C3%B3n_de_trabajos_f/of8iEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Para+qu%C3%A9+sirve+los+criterios+de+Inclusi%C3%B3n+y+Exclusi%C3%B3n+en+la+investigaci%C3%B3n%3F&pg=PA10&printsec=frontcover)

- Flores, V., & Nuñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 02(03), 26. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- García, C., Gutiérrez, C., Marín, A., & Rodríguez, R. (2021). Systemic review of quality in higher education in latin america. *Revista Venezolana de Gerencia RVG*, 26(6), 345-360. doi:10.52080/rvgluz.26.e6.21
- García-Aracil, A., Isusi-Fagoaga, R., Monteiro, S., & Almeida, L. (2023). Social Commitment at Higher Education Institutions: Analysis. *Education Sciences*, 13(12). doi:<https://doi.org/10.3390/educsci13121185>
- Guthrie, J., Manes-Rossi, F., Levy, R., & Sforza, V. (2024). Performance management and measurement impacts on universities: (re)viewing the past, present and future. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 36(6), 1-25. doi:<https://doi.org/10.1108/JPBAFM-10-2023-0176>
- Hernández, A., Nogueira, D., Comas, R., & Medina, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328-342. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138384259&lang=es&site=ehost-live>
- Hortigüela, D., Ausín, V., Delgado, V., & Abella, V. (2017). Análisis de la importancia de los criterios de evaluación y el reconocimiento académico docente universitario como indicadores de la calidad educativa en España. *Revista de la Educación Superior*, 46(181), 75-87. doi:<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.10.002>
- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, A., Rodríguez, J., & Villamar, R. (2022). *Tesis fácil el arte de dominar el método científico*. Lima, Perú: Analéctica. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Tesis\\_f%C3%A1cil\\_El\\_arte\\_de\\_dominar\\_el\\_m%C3%A9todo/PDJcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=prueba+de+normalidad+para+que+sirve&pg=PA101&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Tesis_f%C3%A1cil_El_arte_de_dominar_el_m%C3%A9todo/PDJcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=prueba+de+normalidad+para+que+sirve&pg=PA101&printsec=frontcover)

- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Koinonía*, 4(8), 243-261. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Huy Dung, N. (2022). Management of university-level training programs according to the AUN-QA approach: theoretical basis, management content, and influencing factors. *Conhecimento & Diversidade*, 14(35), 49-60. doi:<https://doi.org/10.18316/rcd.v14i35.10651>
- Kevans, M. (2020). Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de Lima Metropolitana. *Educación: Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 26(2), 147-162. doi:<https://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2229>
- Korbozerova, N., Kobal, V., Resler, M., Veremchuk, O., & Chovriy, S. (2022). Métodos para modelar el proceso de formación de futuros docentes en el contexto de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior. *Sciedu Press Revista de Currículo y Enseñanza*, 11(3), 84-94. doi:<https://doi.org/10.5430/jct.v11n3p84>
- Ley N° 28044. (17 de Julio de 2003). Ley General de Educación. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de [https://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](https://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- López-Leyva, S. (2020). Fortalezas y debilidades de la educación superior en América Latina para la competitividad global. *Formación Universitaria la Serena*, 13(5), 165-176. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500165>
- Maciá, L. (2021). *Gestión Clínica*. Barcelona, España: DRK edición. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_cl%C3%ADnica/d5ssEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Gesti%C3%B3n+por+procesos.+Tipo+s+de+procesos&pg=PA36&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_cl%C3%ADnica/d5ssEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Gesti%C3%B3n+por+procesos.+Tipo+s+de+procesos&pg=PA36&printsec=frontcover)
- Martínez, S. (2023). *Procesos de gestión de Calidad e Hostelería y Turismo*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Procesos\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de](https://www.google.com.pe/books/edition/Procesos_de_gesti%C3%B3n_de)

\_calidad\_en\_hoste/A07IEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=procesos+estrategicos+operativos+y+de+soporte&pg=PA82&printsec=frontcover

Medina-Cárdenas, Y., Rico-Bautista, D., & Swaminathan, J. (2023). Criterios aplicables a la calidad de la gestión educativa y administrativa de las Universidades públicas. *RISTI Revista Ibérica de Ssietamas e Tecnologías de Informação*, 2023(E57), 465-477. Obtenido de [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=51UCV\\_INST&vid=51UCV\\_INST:UCV&date=2023&artnum=&aulast=Medina-C%C3%A1rdenas&issue=Special%20Issue%20E57&isbn=&spage=465&title=RISTI%20-%20Revista%20Iberica%20de%20Sistemas%20e%20Tecnologias](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=51UCV_INST&vid=51UCV_INST:UCV&date=2023&artnum=&aulast=Medina-C%C3%A1rdenas&issue=Special%20Issue%20E57&isbn=&spage=465&title=RISTI%20-%20Revista%20Iberica%20de%20Sistemas%20e%20Tecnologias)

Monterroza, A., & Escobar, V. (2021). La educación tecnológica en Colombia. Un marco epistémico para repensar un problema conceptual. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 13(25). doi:<https://doi.org/10.22430/21457778.1759>

Mora, A. (2022). *Sentidos de la Educación Superior y perspectivas críticas sobre el concepto de Calidad*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales. Bogotá: Unijus. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Sentidos\\_de\\_la\\_educaci%C3%B3n\\_superior\\_y\\_per/Z96TEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Sentidos+de+la+Educaci%C3%B3n+Superior+y+perspectivas+cr%C3%ADticas+sobre+el+concepto+de+Calidad&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Sentidos_de_la_educaci%C3%B3n_superior_y_per/Z96TEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Sentidos+de+la+Educaci%C3%B3n+Superior+y+perspectivas+cr%C3%ADticas+sobre+el+concepto+de+Calidad&printsec=frontcover)

Morales, K., & Loncón, C. (4 de Mayo de 2023). Mejora del modelo de gestión por procesos de una institución de educación superior estatal del sur de Chile. *Imaginario Social*, 6(2), 96-105. doi:<https://doi.org/10.59155/is.v6i2.107>

Moya, P., Arias, M., & Cortés, N. (2021). *Aportes para la implementación de la Investigación en Ciencias Sociales*. Boyacá, Colombia: Tunja Editorial UPTC. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Aportes\\_para\\_la\\_implementaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_in/ENdAEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=enfoque+de+investigaci%C3%B3n+cuantitativo&pg=PT28&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Aportes_para_la_implementaci%C3%B3n_de_la_in/ENdAEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=enfoque+de+investigaci%C3%B3n+cuantitativo&pg=PT28&printsec=frontcover)

- Muñoz, V., Conchas, D., Navarro, G., Urquieta, L., & De los Monteros, J. (2020). *Reconstrucción de una experiencia institucional de formación de docentes. El diplomado en competencias Docentes de la Educación Media Superior*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Reconstrucci%C3%B3n\\_de\\_una\\_experiencia\\_insti/sk4bEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Factores+determinantes+de+la+calidad+educativa&pg=PT14&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Reconstrucci%C3%B3n_de_una_experiencia_insti/sk4bEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Factores+determinantes+de+la+calidad+educativa&pg=PT14&printsec=frontcover)
- Navarrete, Z., Manzanilla, H., & López, M. (2020). El Sistema Nacional de Educación Tecnológica Superior en México: Políticas y Estructura. *Revista de Estudios en Educación y Diversidad - REED*, 1(2), 320-338. doi:<https://doi.org/10.22481/reed.v1i2.7898>
- Nazarí, R. (2023). *High School Álgebra I*. Londres, Inglaterra: Effortless Math Education. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/HIGH\\_SCHOOL\\_%C3%81LGEBRA\\_I\\_Una\\_revisi%C3%B3n\\_com/Frr4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Para+que+sirve+un+diagramas+de+dispersion&pg=PA264&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/HIGH_SCHOOL_%C3%81LGEBRA_I_Una_revisi%C3%B3n_com/Frr4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Para+que+sirve+un+diagramas+de+dispersion&pg=PA264&printsec=frontcover)
- Obando, A. (2021). *Derecho y Globalización: La Ciudadanía como un mínimo Universal*. Cauca, Colombia: Universidad del Cauca. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Derecho\\_y\\_globalizaci%C3%B3n/jExhEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=La+oferta+educativa+p%C3%ABlica+y+la+oferta+privada&pg=PA86&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Derecho_y_globalizaci%C3%B3n/jExhEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=La+oferta+educativa+p%C3%ABlica+y+la+oferta+privada&pg=PA86&printsec=frontcover)
- OCDE. (2018). *Manual de Frascati 2015. Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. Madrid: Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, FECYT, 2018. doi:<https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- ODS N° 4: Educación de Calidad. (s.f.). Peru: Sistema de monitoreo y seguimiento de los indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Lima, Perú. Obtenido de <https://ods.inei.gob.pe/ods/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

- Ortega, C., García-Castilla, F., & De-Juanas, A. (2021). *Guía para la elaboración de trabajos fin de Máster de Investigación Educativa*. Barcelona, España: Ediciones Octaedro S.L. doi:<https://doi.org/10.36006/16260>
- Paguay, F. (2020). *El Rol de la Gestión en la Planificación Universitaria Experiencias y Resultados*. Tulcán Carchi, Ecuador: Universidad Politécnica Estatal de Carchi. doi:<https://doi.org/10.32645/9789942914705>
- Palacín, B. (2022). *A la Responsabilidad Social por la Contratación Pública*. Madrid, España: BOE Boletín Oficial del Estado. Obtenido de [www.google.com.pe/books/edition/A\\_la\\_responsabilidad\\_social\\_por\\_la\\_contr/pKpgEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Caracter%C3%ADsticas+de+la+gesti%C3%B3n+por+procesos&pg=PA555&printsec=frontcover](http://www.google.com.pe/books/edition/A_la_responsabilidad_social_por_la_contr/pKpgEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Caracter%C3%ADsticas+de+la+gesti%C3%B3n+por+procesos&pg=PA555&printsec=frontcover)
- Parada, L., Borda, M., Díaz, A., & Niño, A. (2020). *Metacognición en Docentes Investigación y Formación: aportes para la convivencia escolar*. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Educación. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana. doi:<https://doi.org/10.11144/javeriana.9789587815344>
- Piñuela-Espín, J., & Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudio de la Gestión Revista Internacional de Administración*(8), 127-144. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Presidencia del Consejo de Ministros PCM. (2 de Febrero de 2018). Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del ds n 004-2013-pcm-política nacional de modernización de la gestión pública. Fe. Lima, Perú. Obtenido de [www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/0d999d80408093a7aba8ef9515c1560a/2.+Metodologia\\_de\\_GxP.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=0d999d80408093a7aba8ef9515c1560a](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/0d999d80408093a7aba8ef9515c1560a/2.+Metodologia_de_GxP.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=0d999d80408093a7aba8ef9515c1560a)
- Ramón, G. (2020). *El derecho a la educación: Definiciones, normativas y políticas públicas revisadas*. Buenos Aires, Argentina: Eudeba Universidad de Buenos Aires. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_derecho\\_a\\_la\\_educaci%C3%ADstica](https://www.google.com.pe/books/edition/El_derecho_a_la_educaci%C3%ADstica)

B3n/ovXqDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Etapas+del+sistema+educativo+chileno&pg=PA2017-IA23&printsec=frontcover

Reinozo-Avecillas, R., & Chicaiza-Aucapiña, D. (2022). Referencia de la Calidad en la Educación Tecnológica Superior Ecuatoriana. *Sophía Colección de Filosofía de la Educación*, 33, 279-309. doi:  
<https://doi.org/10.17163/soph.n33.2022.10>

Resolución Ejecutiva Regional N° 223-2023-GRSM/GR. (14 de Abril de 2023). Plan Estratégico Institucional 2021–2026 Ampliado del Gobierno Regional de San Martín. Moyobamba, Moyobamba, Perú. Obtenido de [www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=129434](http://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=129434)

Resolución N° 075-2021-MINEDU. (7 de Mayo de 2021). Mapa de Procesos del Ministerio de Educación. Lima, Perú. Obtenido de [www.minedu.gob.pe/transparencia/pdf/manual\\_procedimientos/mapa\\_de\\_p rocesos\\_minedu.pdf](http://www.minedu.gob.pe/transparencia/pdf/manual_procedimientos/mapa_de_p rocesos_minedu.pdf)

Resolución Viceministerial N° 103-2022-MINEDU. (18 de Agosto de 2022). Norma Técnica Condiciones Básicas de Calidad para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica. Lima, Perú: El Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/3359651-103-2022-minedu>

Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). *Las Variables en la Investigación Científica*. Alicante, España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo S.L. doi:<https://doi.org/10.17993/Ingytec.2021.78>

Rodríguez, C., Espinosa, D., Padilla, G., & Suazo, C. (2022). Trayectoria escolar y procesos de admisión universitaria en Chile: entre el talento académico y la reproducción de brechas. *Estudios Pedagógicos Valdivia*, 48(3), 227-241. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s0718-07052022000300227>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la Investigación*. Benito Juárez, México: Klik Soluciones Educativas. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_inve](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_inve)



stigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Investigaci%C3%B3n+correlacional&pg=PA26&printsec=frontcover

- Rodriguez-Martínez, C., & Guzmán-Calle, E. (2022). Políticas Educativas de Privatización en España y su Impacto en la Equidad. *Archivos analíticos de políticas educativas*, 30(115), 114-122.  
doi:<https://doi.org/10.14507/epaa.30.6199>
- Ruíz, C., & Briceño, O. (2020). Realidad y perspectiva de la Educación Superior en el Perú. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(4), 97-108. doi:DOI: 10.17268/rev.cyt.2020.04.09
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Díaz, J., Aliaga, A., & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(5), 84-102. Obtenido de [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_GID/article/view/17708](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708)
- Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y Práctica de la Calidad* (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Teor%C3%ADa\\_y\\_pr%C3%A1ctica\\_de\\_la\\_calidad\\_2%C2%AA\\_ed/JP6NDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=procesos+estrategicos+operativos+y+de+soporte&pg=PA50&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Teor%C3%ADa_y_pr%C3%A1ctica_de_la_calidad_2%C2%AA_ed/JP6NDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=procesos+estrategicos+operativos+y+de+soporte&pg=PA50&printsec=frontcover)
- Segovia-García, N. (2023). Infraestructura necesaria para facilitar una educación superior en línea de calidad. *REVISIÓN HUMANA. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 17(5), 1-11.  
doi:<https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4769>
- Vela, O., Ocampos, G., & Remaycuna, A. (2022). Promotion of the Best Pedagogies Based on the Perception of Educational Management. *Revista de Filosofía*, 39(100), 344-353. doi:10.5281/zenodo.5981354
- Veliz, V., Alonso, A., Robaina, D., Fleitas, M., & Fernandez, E. (2020). Management procedure to ensure the quality of a university. Case study Technical University of Manabí. *Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 143-154. Obtenido de

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=143379498&lang=es&site=ehost-live>

Villanueva, G., Villanueva, J., & Aliaga, F. (2024). *Análisis de la Competencias para la Gestión del Conocimiento en las organizaciones universitarias de la región Ucayali*. Ucayali, Perú: Religación Press. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=lo4DEQAAQBAJ&newbks=0&prints=frontcover&pg=PA39&dq=t%C3%A9cnicas+e+instrumentos+de+recolecci%C3%B3n+de+datos&hl=es&source=newbks\\_fb&redir\\_esc=y#v=onepage&q=t%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20de%20recolecci%C3%B3n%20d](https://books.google.com.pe/books?id=lo4DEQAAQBAJ&newbks=0&prints=frontcover&pg=PA39&dq=t%C3%A9cnicas+e+instrumentos+de+recolecci%C3%B3n+de+datos&hl=es&source=newbks_fb&redir_esc=y#v=onepage&q=t%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20de%20recolecci%C3%B3n%20d)

Virca, L., & Rusú, M. (2020). Study on measuring the performance of the education system with the help of key performance indicators. *Buletin Stiintific*, 25(2), 126-135. doi:<https://doi.org/10.2478/bsaft-2020-0018>

Zamora, M. (2017). Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata. *SEDICI.*, 31(6). doi:<https://doi.org/10.35537/10915/61203>

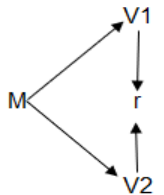
# **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Gestión por procesos	Es una metodología dinámica de gestión que busca la calidad del servicio o producto, en pro de lograr clientes contentos dentro y fuera de la organización como consecuencia de la interacción de recursos y tecnologías y que en los últimos años ha remplazado el enfoque tradicional de gestionar por funciones y departamentos para centrarse en los procesos y en las personas, Del Pozo (2022)	La variable gestión por procesos se midió aplicando un cuestionario como instrumento a través de la técnica de encuesta, con 18 ítems evidenciando los datos por cada indicador de cada una de las cuatro dimensiones.	Procesos de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión institucional</li> <li>- Visión institucional</li> <li>- Servicios producidos por la institución</li> <li>- Procesos identificados</li> </ul>	Ordinal
			Mapa de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinencia de procesos</li> <li>- Necesidades institucionales</li> <li>- Necesidades de los usuarios</li> <li>- Contenido del mapa de procesos</li> </ul>	
			Implementación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de ficha técnica de procesos</li> <li>- Descripción de procesos</li> </ul>	
			Mejora de la gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de procesos</li> <li>- Mejora de procesos</li> </ul>	
Oferta educativa	Es el conjunto de elementos que conforman un sistema educativo que obedece a las demandas de formación de las personas de un determinado contexto social, esta necesidad de la población orienta la creación de programas educativos en las IE y busca sin duda crear y/o modificar conductas en las personas, Mora (2022)	Se midió aplicando un cuestionario como instrumento a través de la técnica de encuesta, con 18 ítems evidenciando mediante indicadores por cada una de las cuatro dimensiones.	Planes de estudio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinencia</li> <li>- Actualización</li> <li>- Validación</li> </ul>	Ordinal
			Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idoneidad</li> <li>- Actualización</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	
			Medios y materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de infraestructura</li> <li>- Actualización de máquinas</li> <li>- Recursos educativos</li> </ul>	
			Servicios educativos complementarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intermediación laboral</li> <li>- Servicios básicos de emergencia</li> <li>- Atención psicopedagógica</li> </ul>	

## Anexo 02. Matriz de Consistencia

**Título:** Gestión por procesos y oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024?, ¿Cuál es el nivel de la oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024?, ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, Identificar el nivel de la oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024, Analizar la relación de las dimensiones de la gestión por procesos con la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la gestión por procesos con la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H<sub>1</sub> El grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024 es bueno. H<sub>2</sub> El nivel de la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024 es alto. H<sub>3</sub> Existe relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>						
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>							
<p>Investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal. M = Muestra</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>V1 = Gestión por Procesos V2 = Oferte educativa r = Relación entre las variables</p> </div> </div>	<p><b>Población</b> Estuvo conformado por 60 docentes de un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra fue censal conformado por 60 docentes.</p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Variables</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Dimensiones</b></td> </tr> <tr> <td>Gestión por procesos</td> <td>Procesos de la institución Mapa de procesos Implementación de procesos Mejora de gestión por procesos</td> </tr> <tr> <td>Oferta educativa</td> <td>Planes de estudio Docentes Medios y materiales Servicios educativos complementarios</td> </tr> </table>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	Gestión por procesos	Procesos de la institución Mapa de procesos Implementación de procesos Mejora de gestión por procesos	Oferta educativa	Planes de estudio Docentes Medios y materiales Servicios educativos complementarios	
<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>								
Gestión por procesos	Procesos de la institución Mapa de procesos Implementación de procesos Mejora de gestión por procesos								
Oferta educativa	Planes de estudio Docentes Medios y materiales Servicios educativos complementarios								

### Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión por procesos

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
N°	Criterios para evaluar	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Procesos de la institución</b>						
1	Considera que en la misión de la institución es pertinente a sus objetivos priorizados					
2	Considera que la visión de la institución direcciona la gestión para el logro de objetivos a largo plazo, relacionados con la educación técnica superior					
3	Considera que los servicios que produce la institución tienen usuarios definidos					
4	Considera que los productos que produce la institución tienen usuarios definidos					
5	Considera que los procesos institucionales definidos corresponden a los procesos estratégicos					
6	Está de acuerdo que los procesos en la institución se han clasificado en procesos misionales u operacionales					
7	Está de acuerdo que los procesos en la institución se han clasificado en procesos de soporte o apoyo					
<b>Mapa de procesos</b>						
8	Los procesos identificados responden a las necesidades de la institución					
9	Los planes operativos contemplan la solución de las necesidades identificadas					
10	La institución gestiona las quejas de los usuarios internos sobre los servicios que reciben					
11	La institución gestiona las quejas de los usuarios externos sobre los servicios que reciben					
12	Considera que el mapa de proceso ayuda a entender las relaciones entre los procesos para facilitar su implementación					
<b>Implementación de procesos</b>						
13	Es importante que los procesos principales (nivel 0), cuenten con una ficha técnica que facilite su comprensión y aplicación					
14	Considera que la institución debe contar con el manual de gestión de procesos y procedimientos como herramienta que garantice su implementación					
<b>Mejora de gestión por procesos</b>						

15	Considera que los indicadores son elementos claves para evaluar los procesos					
16	Considera que la identificación de brechas contribuye a mejorar la gestión por procesos					
17	Considera que es fundamental identificar indicadores institucionales (principales desempeños, revisión y análisis de los resultados) para resolver los problemas orientados a mejorar los procesos					
18	Considera que los indicadores permiten identificar procesos para lograr resultados esperados					

Cuestionario: Oferta educativa

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
N°	Criterios para evaluar	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Planes de estudio</b>						
1	Está de acuerdo que los planes de estudio deben responder a las demandas del sector productivo de la región y el país					
2	Los egresados logran puestos de trabajo en las carreras que fueron formados					
3	Está de acuerdo que la institución cuente con planes de estudio que se actualicen periódicamente					
4	Considera que los planes de estudios actualizados contribuyen a la inserción laboral de los egresados de la institución					
5	Está de acuerdo con la participación de representantes del sector productivo para la validación de planes de estudio					
<b>Docentes</b>						
6	Considera que los docentes de la institución cuenten con formación profesional de acuerdo con lo requerido por la institución					
7	Considera que existe el número de docentes que garantizan el logro de aprendizaje de los estudiantes en las asignaturas impartidas					
8	Está de acuerdo que los docentes de la institución deben estar actualizados en sus respectivas áreas de formación profesional					
9	Está de acuerdo que el compromiso de los docentes es un factor clave para el logro de mejores resultados					
<b>Medios y materiales</b>						
10	Considera que una infraestructura educativa adecuada mejora la calidad de los aprendizajes					
11	Está de acuerdo que los espacios educativos de la institución son de calidad que permiten una adecuada oferta de servicio educativo					
12	Considera que las máquinas que cuentan las carreras de la institución contribuyen al logro de mejores resultados de aprendizaje					
13	Está de acuerdo que las máquinas que cuentan las carreras de la institución requieren de actualización					
14	Considera que los materiales educativos para las prácticas de la institución son suficientes para el logro de aprendizaje de todos los estudiantes					
<b>Servicios educativos complementarios</b>						



15	Considera que la institución ha implementado estrategias adecuadas para que los egresados logren insertarse laboralmente					
16	Está de acuerdo que la institución ha implementado servicios de atenciones básicas de emergencia					
17	Considera que los servicios básicos de emergencia son atendidos con el personal especializado y los equipos adecuados					
18	Está de acuerdo que la institución cuenta con los profesionales idóneos para prestar servicios de acompañamiento psicopedagógico a los estudiantes que requieran					

## Anexo 04. Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

### Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión por procesos


**Definición de la variable:** Según Del Pozo (2022), refiere que, la gestión por procesos es una metodología dinámica de gestión que busca la calidad del servicio o producto, en pro de lograr clientes contentos dentro y fuera de la organización como consecuencia de la interacción de recursos y tecnologías y que en los últimos años ha remplazado el enfoque tradicional de gestionar por funciones y departamentos para centrarse en los procesos y en las personas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Procesos de la institución	Misión institucional	Considera que en la misión de la institución es pertinente a sus objetivos priorizados					X						X						X						X	
	Visión institucional	Considera que la visión de la institución direcciona la gestión para el logro de objetivos a largo plazo, relacionados con la educación técnica superior					X						X						X						X	
	Servicios producidos por la institución	Considera que los servicios que produce la institución tienen usuarios definidos					X						X						X						X	
		Considera que los productos que produce la institución tienen usuarios definidos				X							X						X						X	
	Procesos identificados	Considera que los procesos institucionales definidos corresponden a los procesos estratégicos					X						X						X						X	
		Está de acuerdo que los procesos en la institución se han clasificado en procesos misionales u operacionales					X						X						X						X	
		Está de acuerdo que los procesos en la institución se han clasificado en procesos de soporte o apoyo					X						X						X						X	
Mapa de procesos	Pertinencia de procesos	Los procesos identificados responden a las necesidades de la institución					X						X						X						X	
	Necesidades institucionales	Los planes operativos contemplan la solución de las necesidades identificadas					X						X						X						X	
	Necesidades de los usuarios	La institución gestiona las quejas de los usuarios internos sobre los servicios que reciben				X							X						X						X	
		La institución gestiona las quejas de los usuarios externos sobre los servicios que reciben					X						X						X						X	
	Contenido del mapa de procesos	Considera que el mapa de proceso ayuda a entender las relaciones entre los procesos para facilitar su implementación					X						X						X						X	

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Implementación de procesos	Aplicación de ficha técnica de procesos	Es importante que los procesos principales (nivel 0), cuenten con una ficha técnica que facilite su comprensión y aplicación					X					X				X					X				
	Descripción de procesos	Considera que la institución debe contar con el manual de gestión de procesos y procedimientos como herramienta que garantice su implementación					X				X				X						X				
Mejora de la gestión por procesos	Evaluación de procesos	Considera que los indicadores son elementos claves para evaluar los procesos					X				X				X					X					
	Mejora de procesos	Considera que la identificación de brechas contribuye a mejorar la gestión por procesos					X				X				X					X					
		Considera que es fundamental identificar indicadores institucionales (principales desempeños, revisión y análisis de los resultados) para resolver los problemas orientados a mejorar los procesos					X				X				X					X					
		Considera que los indicadores permiten identificar procesos para lograr resultados esperados					X				X				X					X					

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario de la variable Gestión por procesos				
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024				
<b>Nombres y apellidos del experto:</b>	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
<b>Documento de identidad:</b>	01126836	<b>Años de experiencia en el área:</b>	8	<b>Máximo grado académico:</b>	Doctor
<b>Institución:</b>	Universidad César Vallejo			<b>Cargo:</b>	Docente investigador Renacyt Posgrado
<b>Nacionalidad:</b>	Peruana			<b>Número telefónico</b>	941907628
<b>Firma</b>	 Dr. José Manuel Delgado Bardales DOCENTE POS GRADO			<b>Fecha</b>	25/05/2024

### Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Oferta educativa


Definición de la variable: Según, Mora (2022) refiere que la oferta educativa es el conjunto de elementos que conforman un sistema educativo que obedece a las demandas de formación de las personas de un determinado contexto social, esta necesidad de la población orienta la creación de programas educativos en las IE y busca sin duda crear y/o modificar conductas en las personas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Planes de estudio	Pertinencia	Está de acuerdo que los planes de estudio deben responder a las demandas del sector productivo de la región y el país					X						X					X					X	
		Los egresados logran puestos de trabajo en las carreras que fueron formados					X					X					X					X		
	Actualización	Está de acuerdo que la institución cuente con planes de estudio que se actualicen periódicamente					X					X					X					X		
		Considera que los planes de estudios actualizados contribuyen a la inserción laboral de los egresados de la institución				X				X				X				X					X	
	Validación	Está de acuerdo con la participación de representantes del sector productivo para la validación de planes de estudio					X					X					X					X		
							X					X					X					X		
Docentes	Idoneidad	Considera que los docentes de la institución cuenten con formación profesional de acuerdo con lo requerido por la institución					X					X					X					X		
		Considera que existe el número de docentes que garantizan el logro de aprendizaje de los estudiantes en las asignaturas impartidas					X					X					X					X		
	Actualización	Está de acuerdo que los docentes de la institución deben estar actualizados en sus respectivas áreas de formación profesional					X					X					X					X		
	Compromiso	Está de acuerdo que el compromiso de los docentes es un factor clave para el logro de mejores resultados				X				X				X				X					X	
Calidad de infraestructura	Considera que una infraestructura educativa adecuada mejora la calidad de los aprendizajes					X					X					X					X			
		Está de acuerdo que los espacios educativos de la institución son de calidad que permiten una adecuada oferta de servicio educativo					X					X					X					X		

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Medios y materiales	Actualización de máquinas	Considera que las máquinas que cuentan las carreras de la institución contribuyen al logro de mejores resultados de aprendizaje					X					X					X					X	
		Está de acuerdo que las máquinas que cuentan las carreras de la institución requieren de actualización				X				X			X										X
	Recursos educativos	Considera que los materiales educativos para las prácticas de la institución son suficientes para el logro de aprendizaje de todos los estudiantes			X			X			X			X				X				X	
Servicios educativos complementarios	Intermediación laboral	Considera que la institución ha implementado estrategias adecuadas para que los egresados logren insertarse laboralmente				X			X			X					X					X	
	Servicios básicos de emergencia	Está de acuerdo que la institución ha implementado servicios de atenciones básicas de emergencia				X			X			X					X					X	
		Considera que los servicios básicos de emergencia son atendidos con el personal especializado y los equipos adecuados				X			X			X					X					X	
	Atención psicopedagógica	Está de acuerdo que la institución cuenta con los profesionales idóneos para prestar servicios de acompañamiento psicopedagógico a los estudiantes que requieran			X			X			X			X				X				X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto


<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario de la variable Oferta educativa				
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el nivel de la oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024				
<b>Nombres y apellidos del experto:</b>	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
<b>Documento de identidad:</b>	01126836	<b>Años de experiencia en el área:</b>	8	<b>Máximo grado académico:</b>	Doctor
<b>Institución:</b>	Universidad César Vallejo			<b>Cargo:</b>	Docente investigador Renacyt posgrado
<b>Nacionalidad:</b>	Peruana			<b>Número telefónico</b>	941907628
<b>Firma</b>				<b>Fecha</b>	25/05/2024
	 Dr. José Manuel Delgado Bardales DOCENTE POS GRADO				



Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
		La institución gestiona las quejas de los usuarios externos sobre los servicios que reciben				X																						
	Contenido del mapa de procesos	Considera que el mapa de proceso ayuda a entender las relaciones entre los procesos para facilitar su implementación				X					X																	
Implementación de procesos	Aplicación de ficha técnica de procesos	Es importante que los procesos principales (nivel 0), cuenten con una ficha técnica que facilite su comprensión y aplicación				X					X																	
	Descripción de procesos	Considera que la institución debe contar con el manual de gestión de procesos y procedimientos como herramienta que garantice su implementación					X					X																
Mejora de la gestión por procesos	Evaluación de procesos	Considera que los indicadores son elementos claves para evaluar los procesos				X						X																
	Mejora de procesos	Considera que la identificación de brechas contribuye a mejorar la gestión por procesos				X						X																
		Considera que es fundamental identificar indicadores institucionales (principales desempeños, revisión y análisis de los resultados) para resolver los problemas orientados a mejorar los procesos				X							X															
		Considera que los indicadores permiten identificar procesos para lograr resultados esperados					X							X														

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión por procesos				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Renán Saavedra Sandoval				
Documento de identidad:	00974279	Años de experiencia en el área:	5 años	Máximo grado académico:	Ph. D. en Neurociencias, Educación e Investigación Científica
Institución:	Universidad César Vallejo - UCV			Cargo:	Coordinador de Investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	998003292
Firma				Fecha	25/05/2024

**Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Oferta educativa**

Definición de la variable: Según, Mora (2022) refiere que la oferta educativa es el conjunto de elementos que conforman un sistema educativo que obedece a las demandas de formación de las personas de un determinado contexto social, esta necesidad de la población orienta la creación de programas educativos en las IE y busca sin duda crear y/o modificar conductas en las personas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Planes de estudio	Pertinencia	Está de acuerdo que los planes de estudio deben responder a las demandas del sector productivo de la región y el país				X						X						X						X		
		Los egresados logran puestos de trabajo en las carreras que fueron formados				X						X						X						X		
	Actualización	Está de acuerdo que la institución cuente con planes de estudio que se actualicen periódicamente				X						X						X						X		
		Considera que los planes de estudios actualizados contribuyen a la inserción laboral de los egresados de la institución				X						X						X						X		
	Validación	Está de acuerdo con la participación de representantes del sector productivo para la validación de planes de estudio				X						X						X						X		
						X						X						X						X		
Docentes	Idoneidad	Considera que los docentes de la institución cuenten con formación profesional de acuerdo con lo requerido por la institución				X						X						X						X		
		Considera que existe el número de docentes que garantizan el logro de aprendizaje de los estudiantes en las asignaturas impartidas				X						X						X						X		




Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
	Actualización	Está de acuerdo que los docentes de la institución deben estar actualizados en sus respectivas áreas de formación profesional				X						X					X					X			
	Compromiso	Está de acuerdo que el compromiso de los docentes es un factor clave para el logro de mejores resultados				X						X					X					X			
Medios y materiales	Calidad de infraestructura	Considera que una infraestructura educativa adecuada mejora la calidad de los aprendizajes				X						X					X					X			
		Está de acuerdo que los espacios educativos de la institución son de calidad que permiten una adecuada oferta de servicio educativo				X							X					X					X		
	Actualización de máquinas	Considera que las máquinas que cuentan las carreras de la institución contribuyen al logro de mejores resultados de aprendizaje				X							X					X					X		
		Está de acuerdo que las máquinas que cuentan las carreras de la institución requieren de actualización				X							X					X					X		
	Recursos educativos	Considera que los materiales educativos para las prácticas de la institución son suficientes para el logro de aprendizaje de todos los estudiantes				X							X					X					X		
Servicios educativos complementarios	Intermediación laboral	Considera que la institución ha implementado estrategias adecuadas para que los egresados logren insertarse laboralmente				X							X					X					X		
	Servicios básicos de emergencia	Está de acuerdo que la institución ha implementado servicios de atenciones básicas de emergencia				X							X					X					X		
		Considera que los servicios básicos de emergencia son atendidos con el personal especializado y los equipos adecuados				X							X					X					X		
Atención psicopedagógica	Está de acuerdo que la institución cuenta con los profesionales idóneos para prestar servicios de acompañamiento				X							X					X					X			

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
		psicopedagógico a los estudiantes que requieran																										

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario de la variable Oferta educativa				
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el nivel de la oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024				
<b>Nombres y apellidos del experto:</b>	Renán Saavedra Sandoval				
<b>Documento de identidad:</b>	00974279	<b>Años de experiencia en el área:</b>	5 años	<b>Máximo grado académico:</b>	Ph. D. en Neurociencias, Educación e Investigación Científica
<b>Institución:</b>	Universidad César Vallejo - UCV			<b>Cargo:</b>	Coordinador de Investigación
<b>Nacionalidad:</b>	Peruana			<b>Número telefónico</b>	998003292
<b>Firma</b>				<b>Fecha</b>	23/05/2024

### Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión por procesos

**Definición de la variable:** Según Del Pozo (2022), refiere que, la gestión por procesos es una metodología dinámica de gestión que busca la calidad del servicio o producto, en pro de lograr clientes contentos dentro y fuera de la organización como consecuencia de la interacción de recursos y tecnologías y que en los últimos años ha remplazado el enfoque tradicional de gestionar por funciones y departamentos para centrarse en los procesos y en las personas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Procesos de la institución	Misión institucional	Considera que en la misión de la institución es pertinente a sus objetivos priorizados					X						X						X						X
	Visión institucional	Considera que la visión de la institución direcciona la gestión para el logro de objetivos a largo plazo, relacionados con la educación técnica superior					X						X						X						X
	Servicios producidos por la institución	Considera que los servicios que produce la institución tienen usuarios definidos					X						X						X						X
		Considera que los productos que produce la institución tienen usuarios definidos					X						X						X						X
	Procesos identificados	Considera que los procesos institucionales definidos corresponden a los procesos estratégicos					X						X						X						X
		Está de acuerdo que los procesos en la institución se han clasificado en procesos misionales u operacionales					X						X						X						X
		Está de acuerdo que los procesos en la institución se han clasificado en procesos de soporte o apoyo					X						X						X						X
Mapa de procesos	Pertinencia de procesos	Los procesos identificados responden a las necesidades de la institución					X						X						X						X
	Necesidades institucionales	Los planes operativos contemplan la solución de las necesidades identificadas					X						X						X						X
	Necesidades de los usuarios	La institución gestiona las quejas de los usuarios internos sobre los servicios que reciben					X						X						X						X
		La institución gestiona las quejas de los usuarios externos sobre los servicios que reciben					X						X						X						X
	Contenido del mapa de procesos	Considera que el mapa de proceso ayuda a entender las relaciones entre los procesos para facilitar su implementación					X						X						X						X






Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Medios y materiales	Actualización de máquinas	Considera que las máquinas que cuentan las carreras de la institución contribuyen al logro de mejores resultados de aprendizaje					X					X					X					X	
		Está de acuerdo que las máquinas que cuentan las carreras de la institución requieren de actualización				X					X					X					X		
	Recursos educativos	Considera que los materiales educativos para las prácticas de la institución son suficientes para el logro de aprendizaje de todos los estudiantes				X					X					X					X		
Servicios educativos complementarios	Intermediación laboral	Considera que la institución ha implementado estrategias adecuadas para que los egresados logren insertarse laboralmente				X					X					X					X		
	Servicios básicos de emergencia	Está de acuerdo que la institución ha implementado servicios de atenciones básicas de emergencia				X					X					X					X		
		Considera que los servicios básicos de emergencia son atendidos con el personal especializado y los equipos adecuados				X					X					X					X		
	Atención psicopedagógica	Está de acuerdo que la institución cuenta con los profesionales idóneos para prestar servicios de acompañamiento psicopedagógico a los estudiantes que requieran				X					X					X					X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Oferta educativa				
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de la oferta educativa que brinda un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Ivo Martín Encomenderos Bancallán				
Documento de identidad:	17623582	Años de experiencia en el área:	17	Máximo grado académico:	Economista y Magister en Docencia Universitaria
Institución:	Universidad César vallejo filial Tarapoto			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	948931683
Firma	 M <sup>g</sup> Ivo M. Encomenderos Bancallán ECONOMISTA R <sup>g</sup> . 0134 - CELAM			Fecha	26/05/2024

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión por procesos**

**Definición de la variable:** Según Del Pozo (2022), refiere que, la gestión por procesos es una metodología dinámica de gestión que busca la calidad del servicio o producto, en pro de lograr clientes contentos dentro y fuera de la organización como consecuencia de la interacción de recursos y tecnologías y que en los últimos años ha remplazado el enfoque tradicional de gestionar por funciones y departamentos para centrarse en los procesos y en las personas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Procesos de la institución	Misión institucional	Considera que en la misión de la institución es pertinente a sus objetivos priorizados				X					X				X							X	
	Visión institucional	Considera que la visión de la institución direcciona la gestión para el logro de objetivos a largo plazo, relacionados con la educación técnica superior				X			X						X							X	
	Servicios producidos por la institución	Considera que los servicios que produce la institución tienen usuarios definidos			X					X					X							X	
		Considera que los productos que produce la institución tienen usuarios definidos				X				X					X							X	
	Procesos identificados	Considera que los procesos institucionales definidos corresponden a los procesos estratégicos				X				X					X							X	
		Está de acuerdo que los procesos en la institución se han clasificado en procesos misionales u operacionales				X				X					X							X	
Está de acuerdo que los procesos en la institución se han clasificado en procesos de soporte o apoyo				X					X					X							X		
Mapa de procesos	Pertinencia de procesos	Los procesos identificados responden a las necesidades de la institución				X			X					X							X		
	Necesidades institucionales	Los planes operativos contemplan la solución de las necesidades identificadas				X			X					X							X		
	Necesidades de los usuarios	La institución gestiona las quejas de los usuarios internos sobre los servicios que reciben			X				X					X							X		












Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
		La institución gestiona las quejas de los usuarios externos sobre los servicios que reciben					X				X					X					X		
	Contenido del mapa de procesos	Considera que el mapa de proceso ayuda a entender las relaciones entre los procesos para facilitar su implementación					X				X				X						X		
Implementación de procesos	Aplicación de ficha técnica de procesos	Es importante que los procesos principales (nivel 0), cuenten con una ficha técnica que facilite su comprensión y aplicación					X				X				X						X		
	Descripción de procesos	Considera que la institución debe contar con el manual de gestión de procesos y procedimientos como herramienta que garantice su implementación					X				X				X							X	
Mejora de la gestión por procesos	Evaluación de procesos	Considera que los indicadores son elementos claves para evaluar los procesos				X					X				X							X	
	Mejora de procesos	Considera que la identificación de brechas contribuye a mejorar la gestión por procesos					X				X				X								X
		Considera que es fundamental identificar indicadores institucionales (principales desempeños, revisión y análisis de los resultados) para resolver los problemas orientados a mejorar los procesos					X					X				X							X
		Considera que los indicadores permiten identificar procesos para lograr resultados esperados					X					X				X							

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la variable Gestión por procesos				
Objetivo del instrumento:	Identificar el grado de la gestión por procesos en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Ivette Ramírez Alvarado				
Documento de identidad:	44480461	Años de experiencia en el área:	10	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública
Institución:	Unidad de Gestión Educativa Local Lamas			Cargo:	Especialista en Planificación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	986612171
Firma				Fecha	22/05/2024





**Anexo 05. Índice de la V de Aiken**

**Variable gestión por procesos**

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
	<b>P2</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	<b>P3</b>	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
	<b>P4</b>	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	<b>P5</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
	<b>P6</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	<b>P7</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>D2</b>	<b>P8</b>	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	<b>P9</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
	<b>P10</b>	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	<b>P11</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
	<b>P12</b>	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>D3</b>	<b>P13</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P14</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>D4</b>	<b>P15</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P16</b>	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P17</b>	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	<b>P18</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

<b>V de Ayken</b>	<b>0.96</b>
-------------------	-------------

**Variable oferta educativa**

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
	<b>P2</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P3</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
	<b>P4</b>	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	<b>P5</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
<b>D2</b>	<b>P6</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
	<b>P7</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
	<b>P8</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P9</b>	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
<b>D3</b>	<b>P10</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
	<b>P11</b>	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P12</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
	<b>P13</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P14</b>	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
<b>D4</b>	<b>P15</b>	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
	<b>P16</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P17</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	<b>P18</b>	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5

<b>V de Ayken</b>	<b>0.95</b>
-------------------	-------------



## Anexo 06. Resultados del análisis de consistencia interna

### Confiabilidad de los instrumentos de investigación

#### Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión por procesos

---

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	60	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	60	100,0

---

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.91	18

---

#### Análisis de confiabilidad de la variable: Oferta educativa

---

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	60	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	60	100,0

---

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,94	18

---

## Anexo 07. Consentimiento o asentimiento informado UCV



### Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Gestión por procesos y oferta educativa en un instituto de educación superior tecnológico público de la región San Martín, 2024.

Investigador (a): César Estrella Macedo

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión por procesos y oferta educativa en un instituto de educación superior tecnológico público de la región San Martín, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión por procesos y la oferta educativa en un instituto superior tecnológico público de la región San Martín, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Director General del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Nor Oriental de la Selva"

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Las gestiones se han caracterizado por una deficiente planificación de las actividades, las mismas se ejecutan en base a las necesidades que se presentan. Las herramientas del planeamiento estratégico no se utilizan, no se han identificado procesos estratégicos, operacionales y de soporte, tampoco se tiene claro los elementos de entrada y salida que intervienen durante la generación y la formación de los estudiantes y otros servicios. Consecuentemente la gestión por procesos es deficiente, obsoleta, mientras que la calidad del servicio y los productos obtenidos por los clientes (comunidad en general, estudiantes, docentes, trabajadores administrativos, directivos) son de baja calidad. A lo descrito se suma que, la oferta educativa tiene un bajo nivel de calidad, debido, entre otras, a planes de estudios descontextualizadas, docentes desactualizados, infraestructura obsoleta e insuficiente, tal es así que en los últimos procesos de admisión se ha evidenciado un bajo número de postulantes.

#### **\*Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Gestión por procesos y oferta educativa en un instituto de educación superior tecnológico público de la región San Martín 2024".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará de modo virtual.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

### **\*Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) Estrella Macedo César, email: [cestrella219@gmail.com](mailto:cestrella219@gmail.com) y docente asesor Sánchez Dávila Keller, email: [ssanchezda2081@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssanchezda2081@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ..... Deisy Altamirano Tapia .....

Firma: .....  .....

Fecha y hora: ..... 31-05-2024 ..... 4:25 Pm .....

**\*Obligatorio a partir de 18 años**  
Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

## Anexo 09. Base de datos estadísticos muestra piloto

### Alfa de Cronbach: Gestión por procesos

N° Encuestas Piloto	Preguntas																		Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sum fila (t)
1	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	78
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	71
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	78
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
7	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	81
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
9	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	75
10	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	81
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
12	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	71
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
14	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	75
15	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71

$\alpha =$             **0.91**

## Alfa de Cronbach: Oferta educativa

N° Encuestas Piloto	Preguntas																		Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sum fila (t)
1	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	82
2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	82
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
7	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	83
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	76
10	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	76
11	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	72
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	66

$\alpha =$             **0.94**

## Anexo 10. Base de datos estadísticos de la investigación

### Procesamiento de datos: variable gestión por procesos

N° Encuestas	Dimensión 1								Dimensión 2						Dimensión 3			Dimensión 4					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ST	P8	P9	P10	P11	P12	ST	P13	P14	ST	P15	P16	P17	P18	ST	
1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2	4	16	4	5	9	5	5	5	5	20	73
2	4	4	3	3	3	1	3	21	2	2	1	2	4	11	4	4	8	4	4	4	4	16	56
3	4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20	4	5	9	5	5	4	4	18	77
4	4	4	2	2	4	4	4	24	4	2	4	4	4	18	4	4	8	5	4	4	4	17	67
5	3	3	2	2	3	3	3	19	3	4	2	2	5	16	5	5	10	5	5	5	5	20	65
6	4	4	4	4	2	4	2	24	2	2	2	2	2	10	5	5	10	5	5	5	5	20	64
7	5	5	4	2	4	4	4	28	5	4	4	4	5	22	4	5	9	1	4	4	1	10	69
8	4	4	2	2	2	4	4	22	4	3	3	3	4	17	4	5	9	5	4	4	4	17	65
9	5	5	5	5	4	5	5	34	5	4	4	4	5	22	4	5	9	5	5	5	4	19	84
10	1	1	2	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	4	4	8	2	4	4	4	14	58
11	4	4	4	4	4	3	3	26	2	4	2	2	4	14	4	5	9	5	5	5	5	20	69
12	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	3	4	20	5	5	10	5	5	5	5	20	81
13	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	72
14	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	20	4	5	9	5	4	4	4	17	75

15	4	4	2	2	4	4	4	24	2	3	3	4	4	16	4	4	8	4	4	3	3	14	62
16	1	2	4	5	4	4	5	25	4	1	2	4	2	13	5	5	10	5	4	5	4	18	66
17	4	4	2	2	3	3	3	21	2	3	3	3	3	14	4	4	8	4	4	4	4	16	59
18	4	4	4	3	3	3	4	25	4	4	4	4	3	19	4	5	9	5	5	5	5	20	73
19	1	4	4	4	2	4	4	23	4	2	2	3	4	15	4	5	9	4	5	5	5	19	66
20	4	5	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	72
21	5	5	4	4	4	5	5	32	5	4	4	4	5	22	4	5	9	5	5	5	4	19	82
22	4	4	3	3	4	4	4	26	3	1	4	3	4	15	5	5	10	5	4	4	4	17	68
23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	72
24	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	3	4	19	4	4	8	4	4	4	4	16	70
25	4	4	3	3	4	4	3	25	3	2	4	4	4	17	4	4	8	4	4	4	4	16	66
26	5	5	4	4	3	3	3	27	3	4	2	3	5	17	5	5	10	5	4	4	2	15	69
27	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	17	4	4	8	4	4	4	4	16	69
28	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	4	3	18	5	5	10	5	5	4	4	18	73
29	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	1	1	5	13	5	5	10	5	5	5	5	20	64
30	2	4	4	4	2	2	2	20	2	2	2	2	4	12	4	4	8	4	4	4	4	16	56
31	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	3	3	4	18	4	5	9	5	5	5	5	20	78
32	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	3	3	3	15	4	4	8	3	4	4	4	15	63
33	4	4	5	4	4	3	4	28	4	3	4	2	4	17	4	4	8	3	4	4	2	13	66



34	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	5	4	17	71
35	4	4	4	2	4	4	3	25	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	2	14	67
36	1	5	5	5	1	5	5	27	1	5	5	4	4	19	2	5	7	5	4	4	4	17	70
37	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	69
38	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	19	4	4	8	4	3	4	4	15	70
39	5	5	4	4	5	5	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	76
40	3	4	2	3	3	2	4	21	2	3	2	1	2	10	2	4	6	4	2	2	4	12	49
41	2	3	2	2	2	2	4	17	2	3	2	2	3	12	4	4	8	5	5	5	5	20	57
42	4	4	2	3	4	4	3	24	4	4	2	2	4	16	4	5	9	5	5	4	4	18	67
43	4	4	4	2	4	4	4	26	4	2	2	2	4	14	4	5	9	5	5	5	5	20	69
44	4	4	4	4	3	3	3	25	3	2	1	2	3	11	4	4	8	4	4	3	3	14	58
45	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	3	2	4	15	4	4	8	4	4	4	5	17	68
46	5	5	4	3	4	5	5	31	4	4	2	2	5	17	5	5	10	5	5	5	5	20	78
47	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	3	3	17	3	4	7	4	3	3	4	14	63
48	4	4	4	4	4	4	3	27	5	5	5	4	4	23	4	5	9	5	4	4	4	17	76
49	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	20	4	4	8	5	4	4	4	17	80
50	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	69
51	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	19	4	4	8	4	3	4	4	15	70
52	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	75

53	5	5	4	4	5	5	4	32	4	3	4	5	4	20	2	4	6	4	4	4	4	16	74
54	3	4	4	3	3	4	4	25	4	3	4	4	3	18	4	4	8	4	2	4	4	14	65
55	4	3	4	4	4	4	4	27	4	5	5	2	4	20	4	4	8	5	5	5	4	19	74
56	4	4	4	3	4	4	3	26	4	4	4	4	4	20	4	5	9	4	4	4	4	16	71
57	5	4	4	4	4	2	4	27	4	4	4	4	4	20	4	5	9	5	5	4	4	18	74
58	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	5	4	3	19	4	5	9	5	5	5	5	20	76
59	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	3	4	15	69
60	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2	4	18	4	4	8	4	4	4	5	17	71

**Procesamiento de datos: variable oferta educativa**

N° Encuestas	Dimensión 1						Dimensión 2					Dimensión 3						Dimensión 4					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	ST	P6	P7	P8	P9	ST	P10	P11	P12	P13	P14	ST	P15	P16	P17	P18	ST	
1	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	2	4	4	2	17	1	2	2	5	10	70
2	5	3	5	3	4	20	3	2	5	5	15	5	1	2	5	2	15	2	2	2	1	7	57
3	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	19	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18	82
4	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	2	2	5	2	16	4	4	4	4	16	65
5	5	3	5	5	5	23	5	4	5	5	19	5	2	2	5	2	16	3	2	1	3	9	67
6	5	4	5	3	5	22	5	2	5	5	17	5	3	3	5	3	19	1	2	2	2	7	65
7	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	19	5	4	5	5	3	22	3	4	1	4	12	75
8	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	18	5	2	4	5	2	18	2	2	2	2	8	65
9	5	2	5	4	5	21	5	5	5	5	20	4	2	2	5	2	15	2	5	2	5	14	70
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	2	4	4	2	16	2	4	2	4	12	64
11	5	3	5	5	5	23	5	4	5	5	19	5	2	4	5	2	18	2	2	2	2	8	68
12	5	4	5	5	5	24	5	3	5	5	18	5	3	4	5	2	19	2	4	2	5	13	74
13	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	4	4	2	19	2	4	4	2	12	75
14	4	3	4	4	4	19	3	4	5	3	15	2	3	2	5	2	14	3	2	2	2	9	57
15	4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14	70

16	5	4	2	4	5	20	5	5	5	5	20	5	1	1	5	1	13	4	5	4	4	17	70
17	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	15	4	3	3	4	3	17	3	3	3	4	13	64
18	5	3	4	4	5	21	5	4	5	5	19	4	3	5	4	3	19	3	3	3	3	12	71
19	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	2	2	5	2	16	2	4	2	5	13	72
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	72
21	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	5	2	4	5	4	20	4	5	1	3	13	76
22	5	3	4	5	5	22	4	4	5	5	18	4	3	4	5	3	19	2	4	3	4	13	72
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	71
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	3	4	4	2	18	3	4	3	4	14	69
25	5	3	4	4	5	21	3	3	5	5	16	5	2	2	4	2	15	3	4	2	2	11	63
26	5	3	5	4	5	22	5	2	5	5	17	5	2	2	5	2	16	2	2	2	2	8	63
27	4	2	4	4	4	18	4	3	4	4	15	4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	15	65
28	5	3	5	3	5	21	4	3	5	5	17	5	3	3	5	4	20	2	2	2	5	11	69
29	3	3	5	5	5	21	5	3	5	5	18	5	5	1	5	1	17	3	3	3	5	14	70
30	4	2	4	5	4	19	4	2	4	4	14	4	2	2	5	2	15	2	2	2	2	8	56
31	5	3	5	4	5	22	4	4	4	4	16	5	3	2	4	2	16	2	3	2	1	8	62
32	5	1	5	3	4	18	4	4	5	5	18	5	3	3	4	2	17	3	4	4	5	16	69
33	5	5	4	2	4	20	4	2	4	4	14	4	3	4	5	4	20	2	2	4	4	12	66
34	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	71

35	2	3	5	4	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	71
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	76
37	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	2	4	4	3	18	3	4	4	4	15	71
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	14	69
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	2	2	5	5	14	68
40	4	3	2	2	5	16	4	4	5	5	18	5	3	3	4	2	17	4	2	4	4	14	65
41	5	2	5	4	5	21	5	2	5	5	17	5	1	1	5	2	14	2	2	2	2	8	60
42	5	3	4	5	5	22	4	4	4	5	17	5	3	2	5	2	17	2	2	2	2	8	64
43	5	4	5	5	5	24	5	2	5	5	17	5	2	3	5	2	17	2	2	2	4	10	68
44	4	2	4	3	5	18	4	3	4	5	16	4	2	2	5	2	15	1	2	2	2	7	56
45	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	4	2	17	3	4	2	2	11	65
46	5	3	5	4	5	22	3	2	5	5	15	5	4	4	5	2	20	2	2	2	3	9	66
47	4	3	4	4	5	20	4	4	5	5	18	4	2	3	5	3	17	3	4	2	4	13	68
48	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	78
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	2	3	4	3	17	4	4	4	4	16	69
50	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	19	4	4	1	4	3	16	3	4	4	4	15	70
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	14	71
52	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	18	2	4	2	4	4	16	2	2	5	5	14	72
53	4	2	2	2	5	15	4	4	5	5	18	5	3	3	4	2	17	4	4	4	4	16	66

54	5	5	5	4	5	24	5	2	5	5	17	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	14	75
55	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	2	2	5	2	16	2	2	2	2	8	61
56	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	16	5	3	4	5	2	19	2	2	2	2	8	66
57	5	5	5	5	5	25	5	2	5	5	17	5	2	3	5	2	17	4	4	4	4	16	75
58	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	16	4	4	4	4	2	18	2	2	2	4	10	64
59	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	16	4	2	4	5	2	17	1	2	2	2	7	60
60	5	4	4	4	4	21	3	2	4	4	13	4	3	4	4	2	17	3	2	2	3	10	61

## Anexo 11. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Instituto de Educación Superior Tecnológica Público

### "NOR ORIENTAL DE LA SELVA" TARAPOTO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

La Banda de Shilcayo, 14 de Mayo del 2024

#### CARTA N.142-2024-DIESTP "NOS".

Señor  
Lic. CÉSAR ESTRELLA MACEDO

Ciudad -

ASUNTO: ACEPTACION PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REF. Documento de fecha 08-05-2024. Escuela de Posgrado UCV-Tarapoto

Por medio de la presente me dirijo a usted, para expresarle mi saludo cordial y en atención al documento de la referencia de la Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto, presenta a usted, como estudiante de la Escuela de Posgrado, en el Programa de estudios de Maestría en Gestión Pública, del III Ciclo.

Dando contestación a lo solicitado, mi despacho da la aceptación para la realización del trabajo de Investigación, en el Instituto de Educación Superior Tecnológica Público "Nor Oriental de la Selva", en el desarrollo de su trabajo de investigación, titulado "Gestión por procesos y oferta educativa en un instituto tecnológico público de la región, San Martín 2024.

Así también se autoriza la publicación del resultado del trabajo de investigación a nombre del Instituto de Educación Superior Tecnológica Público "Nor Oriental de la Selva"

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



*[Handwritten signature]*  
M<sup>g</sup> Gunther D. Arévalo Arévalo  
DIRECTOR GENERAL (H)



*[Handwritten notes]*  
16/05/24  
TU A  
24/05/24  
César Estrella M.  
DONDISTP NOS  
DIREC  
cc: Administración  
cc: AS  
cc: Act




IR. TUPAC AMARU N° 398 LA BANDA DE SHILCAYO - TARAPOTO

Teléfonos: (042) 522339 - 522681

www.itec.universidad.edu.pe | www.itec.universidad@gmail.com

Autorizado R.S. N° 111-ED Revalidado R.D. N° 100-2025-ED

## Anexo 12. Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES</b>	
<b>Datos Generales</b>	
Nombre de la organización:	RUC: 20154546520
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO "PÚBLICO "NOR ORIENTAL DE LA SELVA"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Lic. Mgtr. Gunther Oswaldo Arévalo Arévalo	01088172
<b>Consentimiento:</b>	
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(*)</sup> , autorizo [ <input checked="" type="checkbox"/> ], no autorizo [ <input type="checkbox"/> ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:	
Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por procesos y oferta educativa en un instituto de educación superior tecnológico público de la región San Martín, 2024	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
César Estrella Macedo	01066054
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: La Banda de Shicayo 13 de mayo del 2024	
 Firma:  Mg. Gunther Oswaldo Arévalo Arévalo DIRECTOR GENERAL (R) <b>(Titular o Representante legal de la Institución)</b>	
<small>(*) 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 si será necesario describir sus características.</small>	