



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de
Educación, Lima 2019.**

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

Autora:

Eliana Janeth Salinas Esquivel (ORCID 0000-0002-0700-1626)

Asesor:

Daniel Armando Cárdenas Canales (ORCID 0000-0002-8033-3424)

Línea de investigación:

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Eliana Janeth Salinas Esquivel, cuyo título es: "Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14

Lima, San Juan de Lurigancho 09 de agosto del 2019



Mgr. Miguel Angel Pérez Pérez

PRESIDENTE



Dr. Darién Barramedo Rodríguez Galán

SECRETARIO



Mgtr. Daniel Armando Cárdenas Canales

VOCAL



Elabora	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Dedicatoria

A Dios, por guiar mis pasos, a mi padre, que desde el cielo, siempre está presente en mi vida y mi corazón, a mi madre, mi hermano y mi querido esposo, por su apoyo, comprensión y amor incondicional.

Agradecimiento

Al Mg. Daniel Cárdenas Canales, por su enseñanza y consejos, en la realización de esta investigación.

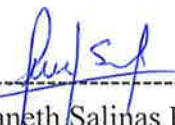
Declaratoria de autenticidad

Yo, Eliana Janeth Salinas Esquivel, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada César Vallejo, Sede Lima Este, identificada con DNI N° 42231104, declaro que la investigación titulada: Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019, presentada en 84 folios, para la obtención del grado académico de maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, agosto de 2019.



Eliana Janeth Salinas Esquivel
DNI N° 42231104

Índice

	pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	22
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Procedimiento	27
2.6. Método de análisis de datos	27
2.7. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	47
VI. REFERENCIAS	49
ANEXOS	57
Anexo 1. Matriz de consistencia	58
Anexo 2. Instrumento de evaluación	59
Anexo 3. Certificado de validez	63
Anexo 4. Data de datos para la confiabilidad	81
Anexo 5. Data de datos de la muestra	83
Anexo 6. Artículo científico	84
	vi

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables	24
Tabla 2. Validación del instrumento de las variables	26
Tabla 3. Confiabilidad de la variable Gestión de la calidad	26
Tabla 4. Confiabilidad de la variable Registro de grados y títulos	27
Tabla 5. Descripción de frecuencias de la variable gestión de la calidad	30
Tabla 6. Descripción de frecuencias de la variable Registro de grados y títulos	31
Tabla 7. Descripción de frecuencias de la dimensión Planificación para la calidad	32
Tabla 8. Descripción de frecuencias de la dimensión procedimientos de la gestión	33
Tabla 9. Descripción de frecuencias de la dimensión Mejora de la gestión	34
Tabla 10. Tablas cruzadas de la gestión de la calidad con el registro de grados y títulos	35
Tabla 11. Tablas cruzadas de la planificación para la calidad con el registro de grados y títulos	35
Tabla 12. Tablas cruzadas de los Procedimientos de la gestión con el Registro de grados y títulos	36
Tabla 13. Tablas cruzadas de la Mejora de la gestión con el Registro de grados y títulos	37
Tabla 14. Prueba de Normalidad	37
Tabla 15. Correlación entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos	38
Tabla 16. Correlación entre la Planificación para la calidad y el Registro de grados y títulos	39
Tabla 17. Correlación entre los Procedimientos de la gestión y el Registro de grados y títulos	40
Tabla 18. Correlación entre la Mejora de la gestión y el Registro de grados y títulos	41

Índice de figuras

	pág.
Figura 1. Diagrama	22
Figura 2. Descripción de frecuencias de la variable gestión de la calidad	30
Figura 3. Descripción de frecuencias de la variable Registro de grados y títulos	31
Figura 4. Descripción de frecuencias de la dimensión Planificación para la calidad	32
Figura 5. Descripción de frecuencias de la dimensión procedimientos de la gestión	33
Figura 6. Descripción de frecuencias de la dimensión Mejora de la gestión	34

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de establecer la relación que existe entre la Gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del MINEDU, Lima 2019, pretendiendo para esto obtener una respuesta al problema general ¿Existe relación en la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del MINEDU, Lima 2019?

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental, transeccional, correlacional. La muestra es censal toda vez que participa toda la población conformada por 35 servidores públicos de la DIGEST, y el muestreo es no probabilístico.

Se utilizó como instrumento un cuestionario validado mediante juicios de expertos y confiabilidad de alfa de Cronbach; asimismo, los datos recogidos del cuestionario fueron analizados con el software estadístico SPSS (versión 25).

Luego de realizado el análisis de datos, la correlación de las variables mediante el coeficiente de Rho de Spearman, arrojaron un $Rho=0,781$, con un valor $p = 0.00$ ($p < 0.05$), lo cual se interpreta como un nivel de relación positiva alta, con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; por tanto, con este resultado se advirtió que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos, de acuerdo a lo señalado por los servidores públicos de la DIGEST del MINEDU.

Palabras clave: Gestión de la calidad, registro de grados y títulos, DIGEST, MINEDU.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of establishing the relationship between Quality Management and the registration of degrees and degrees in the DIGEST of MINEDU, Lima 2019, with the aim of obtaining an answer to the general problem. Is there a relationship in the Quality management and registration of degrees and degrees in the DIGEST of MINEDU, Lima 2019?

The research is quantitative, applied type and non-experimental, cross-sectional, correlational design. The sample is census since the entire population of 35 public servants of the DIGEST participates, and the sampling is not probabilistic.

A questionnaire validated by expert judgments and reliability of Cronbach's alpha was used as an instrument; Likewise, the data collected from the questionnaire were analyzed with the SPSS statistical software (version 25).

After the data analysis, the correlation of the variables using the Spearman Rho coefficient, showed a $Rho = 0.781$, with a value $\rho = 0.00$ ($p < 0.05$), which is interpreted as a high positive relationship level, which rejected the null hypothesis and the alternate hypothesis was accepted; Therefore, with this result it was noted that there is a significant relationship between quality management and the registration of degrees and degrees, as indicated by the public servants of the DIGEST of the MINEDU.

Keywords: Quality management, registration of degrees and titles, DIGEST, MINEDU.

I. INTRODUCCIÓN

El registro de los grados y títulos de los estudiantes que egresan de Institutos de Educación Superior (en adelante IES) es función del Ministerio de Educación (en adelante MINEDU), quien diseña y administra el registro de los títulos que otorguen los institutos, tal como lo dispone el Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.

Es así que la DIGEST, entre sus funciones, se encarga de administrar el registro de grados y títulos de los IES, de conformidad con la Ley N° 30512 y su Reglamento. Cabe precisar, que el registro contiene el reporte de títulos correspondiente a la información registrada en el MINEDU a partir del 01 de enero de 2016 hasta la fecha actual, mientras que los títulos emitidos teniendo en cuenta la Ley N° 29394 y su Reglamento, se encuentran registrados en las Direcciones Regionales de Educación de cada jurisdicción. Por lo expuesto, se puede precisar que la DIGEST viene realizando la validación y registro de los títulos remitidos por los IES, considerando que éstos hayan cumplido con los requisitos previstos para su registro, ofreciendo de esta manera seguridad jurídica a los egresados a través de la transparencia de la información.

En atención a ello, la información consolidada en dicho registro ha presentado, en alguna oportunidad, omisiones o errores como producto de la validación registral, por lo que el MINEDU estaría proporcionando información errónea, lo cual evidenciaría que la gestión de la calidad por la que pasan la validación y registro de los grados y títulos no ha sido eficiente, oportuna y transparente, lo que conllevaría a que exista una fiscalización posterior al procedimiento, la cual a la fecha no existe. Asimismo, el plazo de dicho procedimiento de registro no debería sobrepasar el plazo de duración que es de 30 días hábiles, incluso ser lo más breve posible, tomando en cuenta que una de las prioridades del sector educación es que los jóvenes se inserten lo más pronto posible al mercado laboral, y de no cumplirse se estaría causando un perjuicio a los jóvenes egresados de los IES.

Adicionalmente, es oportuno señalar, que hasta la fecha el MINEDU no ha aprobado la norma que regule el registro de grados y títulos, tal como lo establece el Reglamento de la Ley N° 30512, lo que sigue generando que dicha institución no cuente con una norma específica que contemple formatos, criterios, consideraciones mínimas, entre otros, que fomente la mejora de la calidad del procedimiento del referido procedimiento.

Por tanto, es necesario una mayor atención a la gestión de calidad que se le da al registro de grados y títulos, a fin de identificar las deficiencias con las que cuenta el procedimiento; esto con el objetivo de mejorar la calidad del registro que brinda el MINEDU a través de la DIGEST.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores, es primordial que el MINEDU apruebe la norma regulatoria del registro de grados y títulos de los IES, verifique los niveles de eficiencia y eficacia del procedimiento de validación y registro por parte de los servidores públicos de la DIGEST, realice una fiscalización posterior del registro a través de un protocolo de identificación de deficiencias del procedimiento, proponiendo mecanismos para alcanzar mejores metas de productividad, así como las acciones correctivas para mejorar la gestión de calidad del precitado procedimiento en beneficio de los jóvenes que vienen egresando de institutos superiores tecnológicos y necesitan el registro de su grado o título para insertarse al campo laboral lo más pronto posible.

Por otro lado, el problema presentado en la presente investigación, ha generado una serie de noticias que involucra a autoridades y funcionarios públicos, tal como se evidencia en la noticia divulgada en el diario el Correo, el 22/10/2014, la cual señala que a nivel nacional, la venta de títulos falsos continúa, toda vez que el programa de Cuarto Poder denunció como en el Callao un abogado cobraba 7 mil soles para otorgar el grado universitario nada menos que frente al Poder Judicial del primer puerto.

Incluso la congresista Betty Ananculí, quien es acusada por la Fiscalía del presunto delito contra la administración pública, aseveró ante los organismos electorales y la Fiscalía que estudió en Ica, la carrera de Administración de Negocios Internacionales en el IEST Alas Peruanas, durante el 2011 al 2013, sin embargo, la Fiscalía encontró pruebas que ostentan que dicha información es falsa (La República 22/04/2018).

Asimismo, el diario el Comercio, publicó el 25/03/2019, que la SUNEDU considera a la Universidad Facultades Atenas como fraudulenta, motivo por el cual el rector de la Universidad Alas Peruanas (UAP), Enrique Bedoya Sánchez, fue acusado de pretender validar un título de doctorado por dicha universidad.

Siguiendo con el estudio de la presente investigación se identificaron antecedentes nacionales y antecedentes internacionales, tal como se muestra a continuación: Según Sarmiento (2018), presentó la tesis “Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017”, en la Universidad César Vallejo, El indagador concluyó que en el mencionado hospital no hay el suficiente conocimiento sobre gestión de la calidad ni una correcta capacitación, puesto que se evidencia la carencia de planificación que incluya a toda la organización, aquejando de esta manera a la institución a nivel profesional médico y administrativo, y a nivel económico.

Así mismo Pachamorro y Guimaray (2015), presentaron la tesis “La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado del departamento de Lima”, en la que se investigó sobre el problema que surge debido a la excesiva tiempo que demora el proceso de inscripción de los proveedores de bienes y servicios del RNP del OSCE, el cual es ocasionado toda vez que: las áreas relacionadas al registro no se conectan entre sí, no hay un registro de información, el sistema que procesa la información no es adecuado, entre otros. La investigación concluyó señalando que se mejoraron los plazos del procedimiento, ya que diseñaron un nuevo sistema de procesos que contribuirá a la simplificación administrativa, logró que las evaluaciones sean más seguras puesto que se optimizaron la distribución y el servicio al proveedor, además, mostró las diferencias que surgen de las comparaciones de las hipótesis, a fin de evidenciar que en RNP la gestión de calidad en un componente de la eficacia administrativa del OSCE.

Según Benitez (2017), presentó la tesis “Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017”. Los resultados de dicha investigación concluyeron que la precitada relación es significativa, directamente proporcional, esto permitió identificar los desatinos y perfeccionar los procesos.

Según Caldas (2016), presentó la tesis “Titulaciones conjuntas, Dobles grados y sus Implicancias en los registros y procedimientos académicos en la PUCP”, en la que se investigó sobre las peculiaridades de las titulaciones conjuntas y dobles grados o títulos que

se brindan en la precitada universidad con otras instituciones universitarias ya sean nacionales o internacionales. El resultado que se obtuvo fue que los conceptos de dichos procesos académicos no son específicos ni desarrollados en la literatura sobre la materia; además, el reglamento de Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la SUNEDU así como la data que tiene la universidad no establecen el posible registro a estudiantes que cursan dobles grados o títulos, y una titulación conjunta, puesto que no hay procedimientos visiblemente concretos para reconocer dicha situación académica de los estudiantes de la PUCP que migran al exterior a fin de obtener un doble grado o título, o de los individuos que vienen de otros países a educarse en la PUCP, con la finalidad de seguir dichas procesos académicos.

Según Tascón, Raquel y Espino (2016), presentaron la tesis “Sistema de gestión de la calidad en centros universitarios, aproximación al conocimiento de los responsables de calidad”, en la cual analizan los sistemas que avalan de calidad de las universidades estatales de España, buscando precisar si las personas que se encargan de dicho sistema se encuentran capacitados para efectuar dichas labores, con el objetivo de encontrar las carencias y recomendar soluciones. La investigación se desarrolló considerando una metodología heterogénea entre los enfoques cuantitativo y cualitativo, utilizando métodos y técnicas diferenciadas.

Según Vallejo (2010), presentó la tesis “Gestión de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje” en la Universidad de Málaga, en la que se investiga como los sistemas de gestión de la calidad acreditan la calidad de las actividades y procesos de diferentes universidades a fin de lograr su excelencia; asimismo, se analizan los modelos que se consideran para la autoevaluación de las titulaciones de la precita institución española, a través de la creación de un sistema para la gestión de la calidad, la cual se instituyó en veintiún centros de dicha institución universitaria. Los indicadores señalados en la investigación brindan un conocimiento detallado de la mejora de los sistemas de garantía de la calidad, que permitirán garantizar la calidad de los títulos oficiales que otorga la universidad.

Según López (2018), en su artículo “La Evaluación de la Calidad de Títulos Universitarios, dificultades percibidas por los responsables de los Sistemas de Garantía de

Calidad”, de la Revista Educación XX1, muestra una investigación donde intervienen las personas comprometidas con los precitados sistemas de garantía de las universidades con títulos de Educación; además, se aprecia que uno de los objetivos es detallar las principales dificultades que detectan los responsables de estos sistemas, cuyas respuestas posiblemente tengan un carácter demasiado burocrático el cual se encuentra amarrado a la falta de recursos, materiales como personales, a la ausencia de una buena formación de los agentes comprometidos en estos procesos; asimismo, se evidencia la falta de participación y coordinación de los empleados, puesto que no están totalmente comprometidos en la gestión de los Sistemas de Garantía de Calidad.

Según Fullana, Planas y Tesouro (2011), en su artículo “Retos, Dilemas y Logros de la Evaluación Interna de las Titulaciones Universitarias”, se plantean posibilidades respecto a que la evaluación de la calidad en el ejercicio común de las titulaciones sería un mecanismo indispensable para establecer una cultura de la calidad en las instituciones universitarias; por lo que, exponen como se evalúa la calidad en las universidades de España a la fecha; además señalan que a partir de ello se establecen las metas principales a los que desafía la evaluación de una titulación, así como la mejora de los sistemas la calidad de las enseñanzas por las que pasan los centros universitarios y la unión del sistema de calidad en el ejercicio frecuente de las titulaciones.

De otro lado, antes de conocer las definiciones de diferentes autores sobre la gestión de la calidad, es oportuno señalar que la gestión más que una ciencia es considerada una práctica, la cual se sustenta en la responsabilidad y el conocimiento. (Peter f. Drucker, 1986, p. 18)

Asimismo, desde tiempo atrás, se vienen identificando una serie de principios de gestión como: trabajo dividido, autoridad, interés general, disciplina, remuneración, orden, equidad, entre otros, los cuales podrían aplicarse en diferentes situaciones. (Daniel A. Wren y Arthur G. Bedeian, 2009, p. 217)

Además, según Camisón, Cruz, y González (2014), la calidad interna tiene que ver con mejorar la eficiencia interna en los procesos con la finalidad de reducir los gastos de no calidad, producida muchas veces por la ineficiencia o incumplimiento.

En esa misma línea de ideas, se exponen teorías relacionadas a la gestión de la calidad como la que presenta Cuatrecasas y Gonzales (2017), la gestión de la calidad buscar la superioridad en la competencia y la total complacencia de las necesidades e intereses de los interesados, practicando aspectos como la mejora constante, círculos de calidad, trabajar en grupo o equipo, flexibilidad de procesos, etc.

Asimismo, la gestión de la calidad se puede utilizar para operar, direccionar una institución, centrándose en mejorar el desempeño de quien brinda el servicio en un plazo largo, siendo su centro los clientes y estableciendo las necesidades de todos los interesados. (Burckhardt, Gisbert y Pérez, 2016, p. 13)

Según Gonzales y Arciniegas (2016), el sistema de gestión de calidad, tiene como objetivo, capacitar a las personas y plantear procesos auto controlables, a fin que obtengan los resultados proyectados, expresando entonces que el individuo que labora en estado de autocontrol, se encuentra totalmente empoderado y sería responsable de los resultados obtenidos.

Según Drummond (2014), la satisfacción del cliente es la clave de la calidad, tanto para las empresas que brindan servicios como para las que fabrican diversos productos; toda vez, que dicha satisfacción es haber cumplido con las metas propuestas de la empresa, por tanto haber realizado gestión de la calidad.

Por otro lado, según el MINEDU (2018), acorde a lo propuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, la DIGEST asume “la función de esbozar y gestionar el registro de los títulos que dan los institutos de educación superior tecnológica y artística” (p.6).

Además, en el artículo 40 de la Ley N° 30512, dispone que el MINEDU “cree el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos de los IES, emita los lineamientos y normativa complementaria” (p.21.), la finalidad es que los institutos superiores registren los títulos de profesional técnico que otorgan a sus estudiantes.

El artículo 88 del Reglamento de la Ley N° 30512, aprobado mediante DS. N° 010-2017-MINEDU, indica básicamente el procedimiento para el registro de grados y títulos dura 30 días hábiles, y que luego que el IES acredite que cumplió con los requisitos para dicho registro, el MINEDU procederá a su registro asignándoles un código único que serán diferentes tanto para grados como para títulos, en todo el Perú. Asimismo, para el acotado registro, los grados y títulos presentados deben estar suscritos por el director general del IES.

Los numerales 14.1.5 y 15.1 sobre los IES y las EEST, aprobados mediante R.V N° 178-2018-MINEDU, señalan que: “ el registro del grado de bachiller técnico y títulos técnico y profesional técnico son solicitados por los Institutos de Educación Superior al Ministerio de Educación, considerando los procedimientos dispuestos en la norma técnica establecida” (p.15).

Asimismo, el numeral 15 de los precitados lineamientos disponen que los títulos de técnico y profesional técnico obtenidos en institutos tecnológicos son emitidos de acuerdo al estándar determinado por el Ministerio de Educación, considerando características como: formato A4 en papel de 180 a 220 gr; fotografía tamaño pasaporte; rúbrica, pos rúbrica y sello del Director (p.18).

El Registro Nacional de Grados y Títulos contemplan cuatro (4) procedimientos referidos a: (i) Registro de Bachiller Técnico, (ii) Registro de Títulos, (iii) Registro de Títulos de expedidos por instituciones de Educación Superior pertenecientes a otros sectores; y, (iv) Registro de títulos expedidos por instituciones de Educación Superior en el Extranjero, los cuales se encuentran incluidos en el Reglamento de la Ley N° 30512.

Respecto al registro del grado de Bachiller Técnico, los requisitos que deben presentar los institutos tecnológicos serán de acuerdo a lo señalado en el artículo 89 del Reglamento; asimismo, es oportuno indicar que en la actualidad no se ha presentado al MINEDU ninguna solicitud de registro de este tipo; puesto que el licenciamiento de los IES recién se ha venido dando desde el año 2018.

Para el registro de títulos expedidos por los IES de educación y de otros sectores, del extranjero, los administrados deben presentar al MINEDU cumpliendo las exigencias determinadas en los artículos 90, 91 y 92 del Reglamento, según corresponda.

El Problema General de la investigación es ¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019?, como problemas específico 1. Se planteó ¿Qué relación existe entre la planificación para la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019?, problema específico 2. ¿Qué relación existe entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019?, problema específico 3. ¿Qué relación existe entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019?. De igual manera; se estableció las hipótesis de indagación, teniendo como hipótesis general: Existe relación entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019. Y como Hipótesis Específica 1: Existe relación entre la planificación para la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019. Hipótesis Específica 2: Existe relación entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019. Hipótesis Específica 3: Existe relación entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019. Igualmente se formuló el Objetivo General: Establecer la relación que existe entre la gestión la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.y como Objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre la planificación para la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019. Objetivo específico 2: Establecer la relación que existe entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.y finalmente el Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

En cuanto se refiere a la justificación de la indagación se justifica, valga la redundancia, en la necesidad de dotar de eficiencia y dinamizar los procedimientos de registro de grados y títulos de todos los Institutos de Educación Superior del Perú. Asimismo,

tiene relevancia social, puesto que permitirá establecer que una buena gestión de la calidad contribuirá a mejorar el registro de grados académicos y títulos en el MINEDU; por lo que, cumpliendo con lo dispuesto en el marco legal vigente y mejorando constantemente va a facilitar y beneficiar a los administrados. Además, se justifica en su valor teórico, toda vez que se analizó las teorías presentadas en la presente investigación, con la finalidad que se evidencie que la gestión de la calidad aportará en la eficiencia del procedimiento de registro de grados y títulos que realiza la DIGEST del Ministerio de Educación. Igualmente, la justificación tiene notabilidad práctica, puesto que permitió solucionar la problemática propuesta, evidenciando la relación que existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos, presentando una correlación reveladora entre ambas variables. Finalmente, sustento legal se enmarca en la Ley N° 30512 y su Reglamento.

II. MÉTODO

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) La indagación se encuadra bajo el orientación cuantitativa, para comprobar las hipótesis, emplea la recolección de datos, a través del análisis estadístico y la adición numérica (p. 4).

2.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo desarrolla características de un tipo de estudio de investigación aplicada; toda vez que aplica a la investigación a problemas definidos, en situaciones y particularidades definidas, la cual es inmediata y no desarrolla teorías, puesto que busca comparar la teoría con la realidad. (Tamayo, 2012, p.43).

El diseño de la indagación fue no experimental, pues no se creó ninguna situación, solo se apreciaron las que ya existen; las variables no se manipularon ni influenciaron en forma deliberada, puesto que al igual que sus efectos ya sucedieron. (Hernández, et al. 2014, p. 152). Este diseño a su vez se clasifica en transeccional y longitudinal, siendo que para el presente estudio se consideró el diseño transeccional.

El diseño transeccional, se encarga de recopilar datos en un momento y período único; la intención es detallar variables y examinar la interrelación e incidencia en un respectivo periodo. (Hernández, et al. 2014, p. 154).

Asimismo, el diseño de la indagación yace en transeccional correlacional, puesto que su interés es la correlación entre variables de estudio en un determinado período. (Hernández, et al. 2014, p. 157). El dibujo del diseño utilizado es el siguiente:

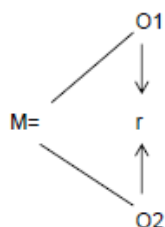


Figura 1. Diagrama

Dónde: M = Muestra, O1= Variable 1: gestión de la calidad, O2= Variable 2: registro de grados y títulos y r = Correlación (Relación entre las dos variables).

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de calidad

Según Burckhardt, Gisbert y Pérez (2016), la gestión de la calidad es: “una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización, que se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas (p.26).

Variable 2: Registro de grados y títulos

Según el artículo 88 del Reglamento de la Ley N° 30512, el procedimiento del registro de grados y título tiene una duración de 30 días hábiles, y acreditado el cumplimiento de los requisitos para el registro, el MINEDU asigna a los grados y títulos un código único diferenciado por cada tipo, a nivel nacional, procediendo luego a su registro.

Definición operacional de las variables.

Variable 1: Gestión de calidad

La gestión de calidad se midió con la Escala Likert: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo constituido por 19 reactivos, los que evaluaron las tres dimensiones: Planificación de la calidad, Procedimientos de la gestión y Mejora de la gestión.

Variable 2: Registro de grados y títulos

Registro de grados y títulos se midió con la Escala Likert: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo constituido por 19 reactivos, los que evaluaron las tres dimensiones: Evaluación de desempeño, Eficacia del procedimiento y Análisis del registro.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variabes	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y niveles	Rangos
V1 Gestión de la calidad	Según Burckhardt, Gisbert y Pérez (2016), la gestión de la calidad es una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización, que se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas.	Es un proceso mediante el que se verifica el cumplimiento de la normatividad por parte de la DIGEST al momento de evaluar las solicitudes de grados y títulos presentadas por los IES.	Planificación de la calidad	Políticas	1, 2, 3	Escala Likert, (5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo	Mala: < 58 Regular (58 – 66) Buena: > 66
				Estrategias Nivel DIGEST	4, 5, 6 7, 8, 9		
			Procedimientos de la gestión	Información sobre el registro	10, 11, 12		
				Nivel de calidad	13, 14, 15		
V2 Registro de grados y títulos	Según el artículo 88 del Reglamento de la Ley N° 30512, el procedimiento del registro de grados y títulos tiene una duración de 30 días hábiles, y acreditado el cumplimiento de los requisitos para el registro, el MINEDU asigna a los grados y títulos un código único diferenciado por cada tipo, a nivel nacional, procediendo luego a su registro.	Es un servicio que brinda el MINEDU, a través del cual la DIGEST evalúa las solicitudes presentadas por los IES, con la finalidad de alcanzar el registro de los grados y títulos de sus estudiantes.	Mejora de la gestión	Fiscalización	16, 17, 18, 19		
				Evaluación de desempeño	Conocimiento del personal		
			Eficacia del procedimiento		Responsabilidad del personal		
				Análisis del registro	Registro conforme a la normativa		
					Plazos del registro		
					Cumplimiento de requisitos del registro		
	Verificación del contenido y códigos de los diplomas	17, 18, 19					

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

La población quedó determinada por 35 servidores públicos de la DIGEST del MINEDU. La población es el grupo de individuos, entidades, organizaciones o elementos que coinciden con rasgos, descripciones de un espacio, período concreto (Hernández, et al. 2014, p.174). Asimismo, según Tamayo (2012), la población constituye el total del fenómeno anexo a un trabajo de investigación. (p.176)

La muestra del estudio de investigación fue censal, toda vez que se utilizó al total de la población, aquella donde todos los elementos de investigación son considerados como muestra. (Zarkovich, 2005, p. 21).

En atención a lo expuesto, la muestra está compuesta por 35 trabajadores de la DIGEST (19 hombres y 16 mujeres), quienes laboran en dicha dependencia bajo el régimen del Contrato Administrativo de Servicios y se encargan de realizar el procedimiento de registro de grados y títulos provenientes de institutos tecnológicos a nivel nacional. Cabe precisar, que dicho personal conforma la población de la presente investigación.

En lo que respecta al muestreo, la indagación empleó el muestreo no probabilístico, el cual presume un procedimiento de selección informal y depende de lo que decida el investigador o sujetos que se encargan de recolectar los datos. (Hernández, et al. 2014, p. 189).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En esta indagación se recurrió a la técnica denominada encuesta, que nos accedió para la recolección de datos esencial aplicados a los servidores públicos de la DIGEST del MINEDU sobre las variables: Gestión de la calidad y registro de grados y títulos. La técnica de encuesta se consigue mediante un cuestionario, ésta radica en un grupo de interrogaciones en relación a las variables que se pretenden evaluar. (Hernández, et al. 2014, p. 217).

Con el propósito de obtener datos de las variables: Gestión de la calidad y registro de grados y títulos, se manejó el instrumento llamado cuestionario hecho teniendo comobase la escala de Likert. Cabe precisar, que mediante el escalamiento de Likert se solicita a los encuestados que elijan una de las cinco categorías de la escala, las cuales tienen valores numéricos. (Hernández, et al. 2014, p. 238).

Por otro lado, la validez permitirá, a través de un instrumento, que es un cuestionario de medida, medir a las variables: gestión de la calidad y registro de grados y títulos; por lo que, a través de la validez se realizarán las interpretaciones correctas, las cuales

se obtendrán al usar el cuestionario y establecerán la correspondencia con el constructo teniendo que exponer el tipo de variable que se desea evaluar. (Hernández et al. 2014, p. 201).

La validez del instrumento adecuado se efectuó mediante juicio de expertos, los cuales determinaron la adecuación maestra de las preguntas. Siempre que la evidencia de validez de criterio de constructo y contenido sea mayor el instrumento de medición representará mejor a la variable. ((Hernández et al. 2014, p. 204).

Tabla 2

Validación del instrumento de las variables

<i>Nombres y apellidos del experto</i>	<i>DNI</i>	<i>Resultado</i>
<i>Mg. Daniel Cárdenas Canales</i>	<i>07279232</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Manfred Philip Carrera Amaya</i>	<i>45780994</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Betsabe Lilia Pizarro Osorio</i>	<i>42515290</i>	<i>Aplicable</i>

Un instrumento es confiable cuando el valor de su aplicación a un similar objeto o persona produce iguales resultados; por tanto, se puede decir que es apto de ofrecer resultados coherentes y consistentes en circunstancias afines de medida. (Hernández et al. 2014, p.200). En atención a ello, la confiabilidad se ejecutó a través de la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach, la cual solo es utilizada cuando los instrumentos miden conceptos a través de varias preguntas, como en la presente investigación. (Vara, 2012, p. 298)

La encuesta utilizada en la investigación consistió en 38 preguntas, 19 por cada variable, la cual se aplicó para una muestra de 35 encuestados. El software estadístico SPSS (versión 25) fue utilizado para verificar el nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, tal como se muestra a continuación:

Tabla 3

Confiabilidad de la variable Gestión de la calidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>0,890</i>	<i>19</i>

Tabla 4

Confiabilidad de la variable Registro de grados y títulos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,881	19

2.5. Procedimiento

Para medir a las dos variables de naturaleza cualitativa: gestión de la calidad y registro de grados y títulos, se construyeron dos encuestas que constan de 19 ítems y 3 dimensiones con respuesta bajo la escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En Desacuerdo, (3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo, (4) De Acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo; las cuales fueron validadas mediante juicios de expertos y a través de la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach se verificó su nivel de confiabilidad.

Por lo que, siendo el instrumento válido y confiable, antes de iniciar la recolección de información solicité a la Universidad Cesar Vallejo, una carta de presentación dirigida a la Directora de la DIGEST, a fin que me facilite el acceso para aplicar las encuestas y recabar la información necesaria; dicha carta fue presentada ante el Ministerio de Educación el 18 de junio de 2019.

Luego de ello, los días 20 y 21 de junio del año en curso, se aplicaron las dos encuestas a los 35 trabajadores de la DIGEST del Ministerio de Educación, y recogida la información, ésta fue procesada utilizando el software estadístico SPSS (versión 25), donde se realizó el análisis de los resultados, tal como se muestra en el capítulo correspondiente de la presente investigación.

2.6. Método de análisis de datos

Considerando la medición de las variables y a través de la estadística se ejecutará el análisis de los datos cuantitativos, los cuales permitirán especificar y demostrar las primordiales peculiaridades de las variables de manera individual. (Hernández et al. 2014, p. 271).

Para garantizar la calidad de la investigación se han procesado los datos sobre las variables gestión de la calidad y registro de grados y títulos, utilizando el programa SPSS (versión 25), el cual permitió obtener gráficos estadísticos mediante las frecuencias y porcentajes. (Hernández et al. 2014, p. 273).

En atención a ello, previamente se identificó la escala con la que se midieron las precitadas variables, la cual fue ordinal y politómica, a fin de construir las tablas de distribución de frecuencias y de elaborar las figuras estadísticas de la distribución porcentual por cada variable y dimensión. Asimismo, para definir la técnica estadística a usar se realizó la prueba de normalidad, en el presente caso por ser una muestra menor a cincuenta se usó Shapiro-Wilk, donde se obtuvo resultados que no son normales, por lo que se utilizó el Rho de Spearman para pruebas estadísticas no paramétricas. Por lo que, para evaluar la correlación de las variables gestión de la calidad y registro de grados y títulos, se utilizó los coeficientes Rho de Spearman. (Hernández et al. 2014, p. 322).

Los resultados conseguidos mediante el análisis de datos cuantitativos fueron mostrados utilizando tablas y el análisis de las variables cualitativas se expresó en frecuencias y porcentajes.

2.7. Aspectos éticos

En la tesis se practicaron las normas éticas y el respeto a los derechos de los colaboradores de la DIGEST a ser debidamente informados sobre la investigación, a la confidencialidad y al anonimato de sus respuestas; asimismo, se contó con la autorización expresa de la Directora de la DIGEST para realizar las encuestas de manera voluntaria a los servidores públicos de dicha dirección.

III. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 5

Descripción de frecuencias de la variable gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	12	34,3	34,3	68,6
	Buena	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

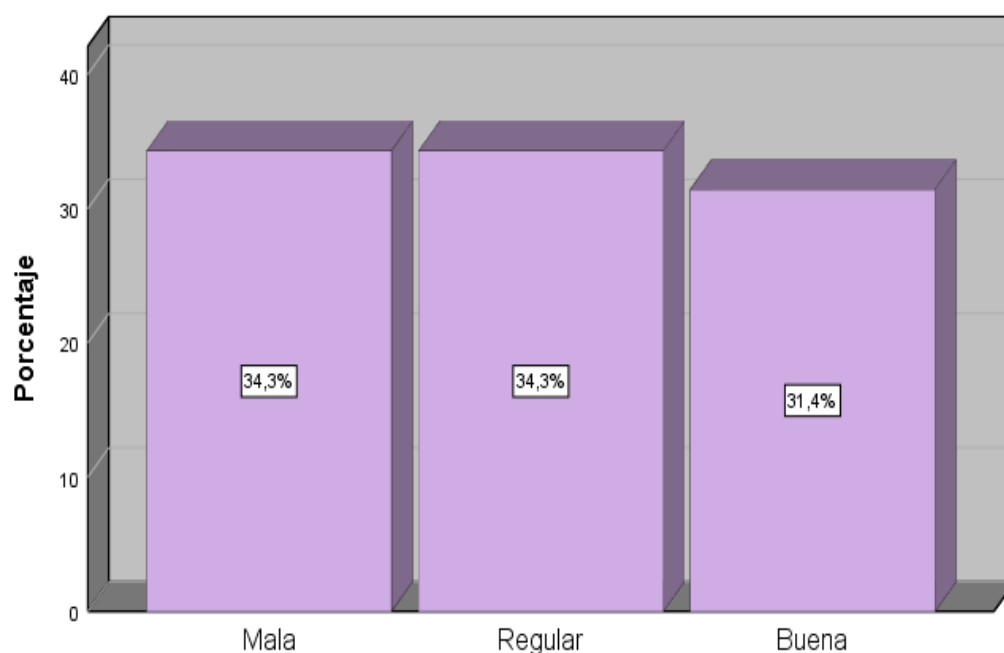


Figura 2. Descripción de frecuencias de la variable gestión de la calidad

En la tabla 5 y en la figura 1, se percibe que el 34.3% de los servidores públicos tiene una apreciación nivel “Mala” y el otro 34.3% consideran nivel “Regular”, mientras que el 31.4% percibe como nivel “Buena”, respecto a la gestión de la calidad en la DIGEST del Ministerio de Educación, 2019.

Tabla 6

Descripción de frecuencias de la variable Registro de grados y títulos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	34,3	34,3	34,3
	Moderado	13	37,1	37,1	71,4
	Eficiente	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

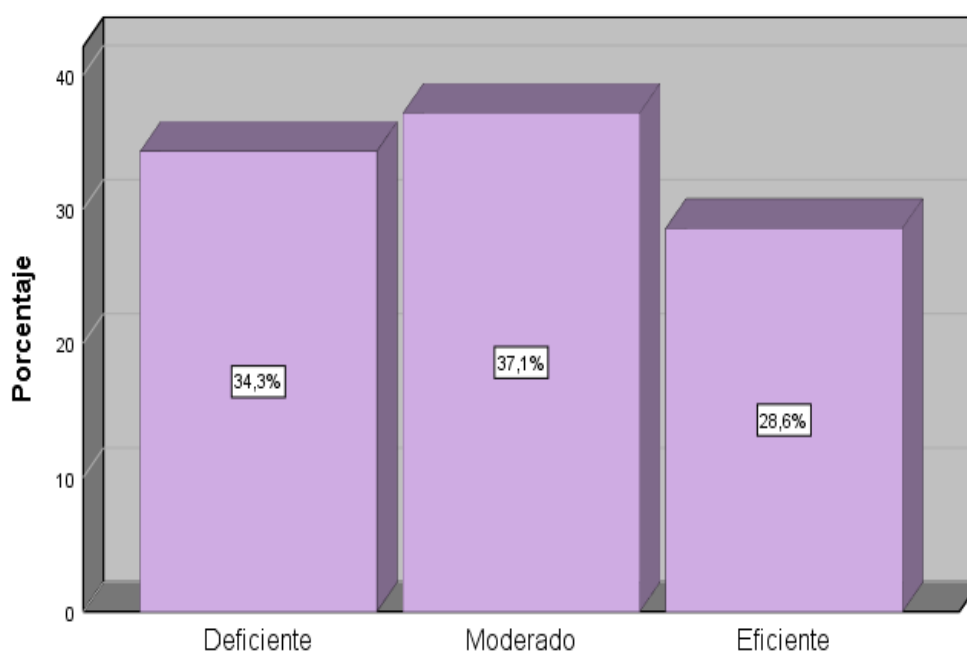


Figura 3. Descripción de frecuencias de la variable Registro de grados y títulos

En la tabla 6 y en la figura 2, se aprecia que el 37.1% de los servidores públicos tiene una percepción nivel “Moderado”, mientras que el 34.3% tienen una percepción de nivel “Deficiente” y un 28.6% un nivel “Eficiente”, respecto al registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, 2019.

Tabla 7

Descripción de frecuencias de la dimensión Planificación para la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	13	37,1	37,1	71,4
	Buena	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

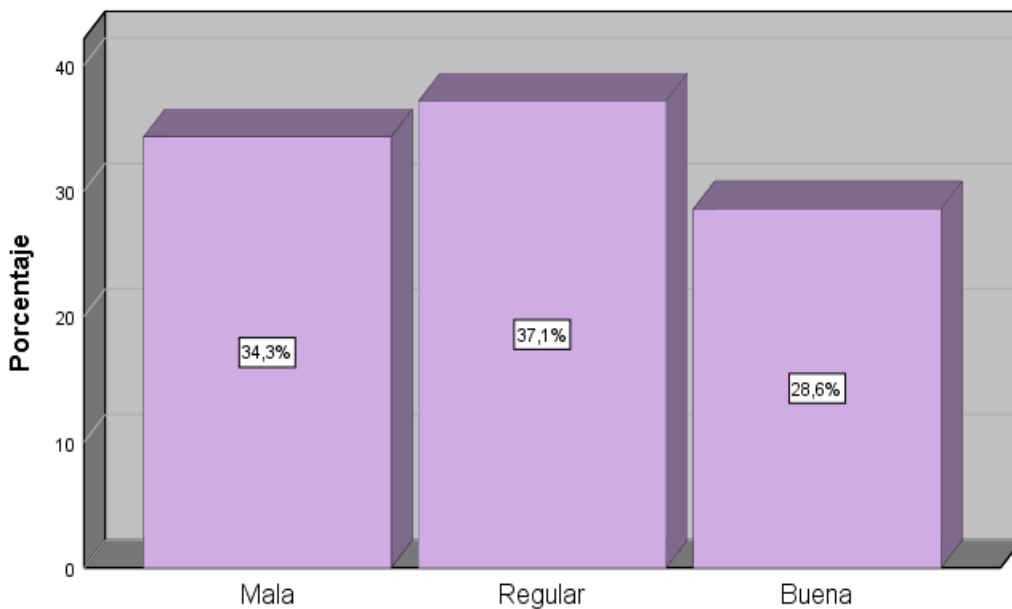


Figura 4. Descripción de frecuencias de la dimensión Planificación para la calidad

En la tabla 7 y en la figura 3, se aprecia que el 37.1% de los servidores públicos tiene una percepción “Regular”, mientras que el 34.3% la percibió como “Mala” y el 28.6% como “Buena”, sobre la planificación de la calidad en el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación.

Tabla 8

Descripción de frecuencias de la dimensión procedimientos de la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	14	40,0	40,0	40,0
	Regular	16	45,7	45,7	85,7
	Buena	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

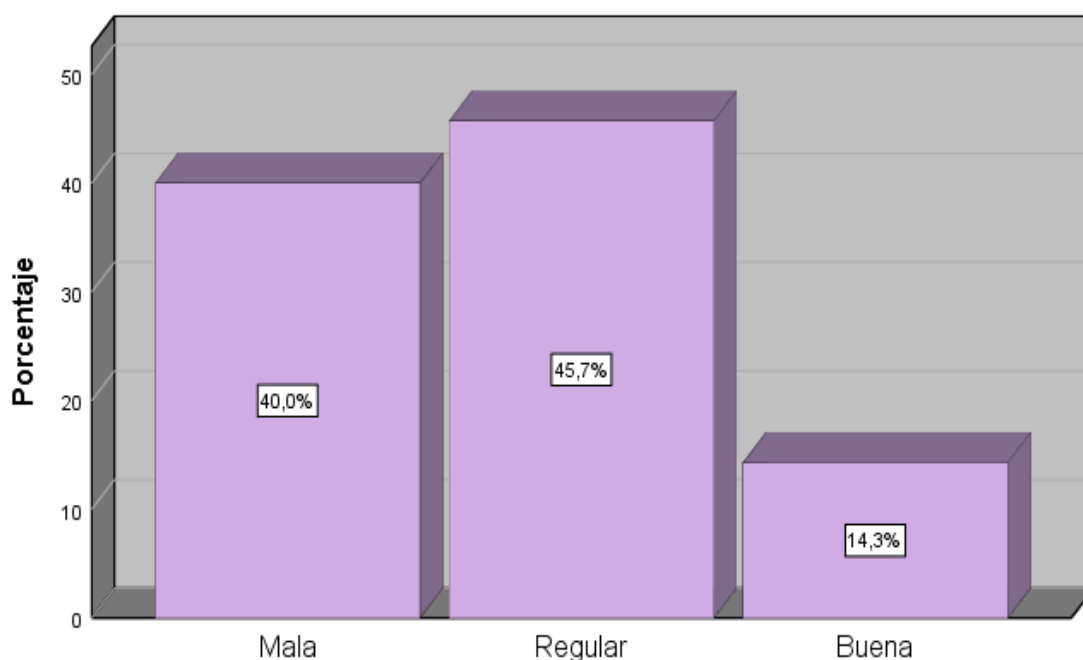


Figura 5. Descripción de frecuencias de la dimensión procedimientos de la gestión

En la tabla 8 y la figura 4, se aprecia que el 45.7% de los servidores públicos percibieron que los procedimientos de la gestión en el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación es “Regular”, mientras que el 40.0% la percibió como “Mala” y el 14.3% como “Buena”.

Tabla 9

Descripción de frecuencias de la dimensión Mejora de la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	34,3	34,3	34,3
	Regular	12	34,3	34,3	68,6
	Buena	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

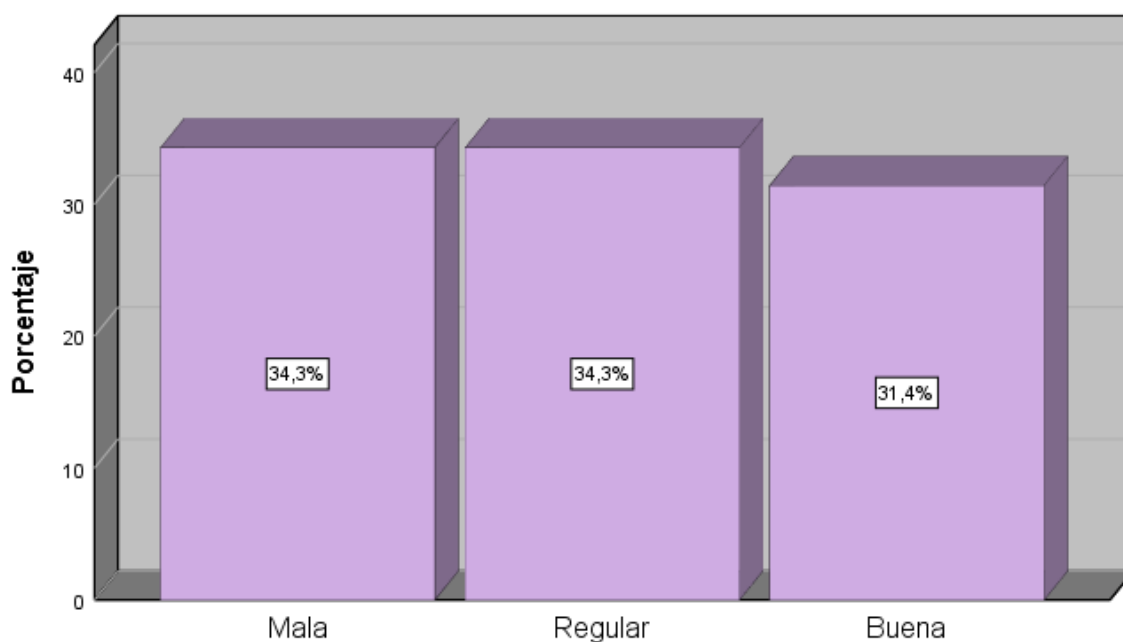


Figura 6. Descripción de frecuencias de la dimensión Mejora de la gestión

En la tabla 9 y la figura 5, se aprecia que el 34.3% de los servidores públicos percibieron que la mejora de gestión en el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación es “Mala”, así como el otro 34.3% como “Regular”, mientras que el 31.4% la percibió como “Buena”.

Tablas cruzadas

Tabla 10

Tablas cruzadas de la gestión de la calidad con el registro de grados y títulos

		Registro de grados y títulos				
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total	
Gestión de la calidad	Mala	Recuento	8	4	0	12
		% del total	22,9%	11,4%	0,0%	34,3%
	Regular	Recuento	3	6	3	12
		% del total	8,6%	17,1%	8,6%	34,3%
	Buena	Recuento	1	3	7	11
		% del total	2,9%	8,6%	20,0%	31,4%
Total	Recuento	12	13	10	35	
	% del total	34,3%	37,1%	28,6%	100,0%	

En la tabla 10 se aprecia que el 22.9 % de los entrevistados indicaron que la gestión de la calidad es “Mala” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Deficiente”, el 17.1% indicó que la gestión de la calidad es “Regular” por lo que el registro de grados y títulos es “Moderado” y el 20.0% señaló que la gestión de la calidad es “Buena” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Eficiente”.

Tabla 11

Tablas cruzadas de la planificación para la calidad con el registro de grados y títulos

		Registro de grados y títulos				
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total	
Planificación para la calidad	Mala	Recuento	8	2	2	12
		% del total	22,9%	5,7%	5,7%	34,3%
	Regular	Recuento	2	9	2	13
		% del total	5,7%	25,7%	5,7%	37,1%
	Buena	Recuento	2	2	6	10
		% del total	5,7%	5,7%	17,1%	28,6%
Total	Recuento	12	13	10	35	
	% del total	34,3%	37,1%	28,6%	100,0%	

En la tabla 11 se aprecia que el 25.7 % de los servidores públicos indicaron que la planificación para la calidad es “Regular” por lo que el registro de grados y títulos es “Moderado”, el 22.9 % indicó que la planificación para la calidad es “Mala” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Deficiente” y el 17.1% señaló que la planificación para la calidad es “Buena” por lo que el registro de grados y títulos es “Eficiente”.

Tabla 12

Tablas cruzadas de los Procedimientos de la gestión con el Registro de grados y títulos

		Registro de grados y títulos			Total	
		Deficiente	Moderada	Eficiente		
Procedimientos de la gestión	Mala	Recuento	6	7	1	14
		% del total	17,1%	20,0%	2,9%	40,0%
	Regular	Recuento	6	6	4	16
		% del total	17,1%	17,1%	11,4%	45,7%
	Buena	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%
Total	Recuento	12	13	10	35	
	% del total	34,3%	37,1%	28,6%	100,0%	

En la tabla 12 se aprecia que el 17.1% de los servidores públicos indicaron que el procedimiento de la gestión es “Mala” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Deficiente”; asimismo, otro 17.1% indicó que los procedimientos de la gestión son “Regulares” por lo que el registro de grados y títulos es “Moderado”; el 14.3% señaló que los procedimientos de la gestión son “Buenos” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Eficiente”.

Tabla 13

Tablas cruzadas de la Mejora de la gestión con el Registro de grados y títulos

		Registro de grados y títulos				
		Deficiente	Moderada	Eficiente	Total	
Mejora de la gestión	Mala	Recuento	8	4	0	12
		% del total	22,9%	11,4%	0,0%	34,3%
	Regular	Recuento	3	4	5	12
		% del total	8,6%	11,4%	14,3%	34,3%
	Buena	Recuento	1	5	5	11
		% del total	2,9%	14,3%	14,3%	31,4%
Total	Recuento	12	13	10	35	
	% del total	34,3%	37,1%	28,6%	100,0%	

De la tabla 13 se puede afirmar que el 22.9% de los servidores públicos indicaron que la mejora de la gestión es “Mala” por lo que el registro de grados y títulos es “Deficiente”, el 14.3% señaló que la mejora de la gestión es “Buena” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Eficiente” y el 11.4% indicó que la mejora de la gestión es “Regular” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Moderado”.

Análisis Inferencial

Tabla 14

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,797	35	,000
Registro de grados y títulos	,802	35	,000
Planificación para la calidad	,802	35	,000
Procedimientos de la gestión	,788	35	,000
Mejora de la gestión	,797	35	,000

El estadístico de prueba Shapiro-Wilk ostenta 0,000 el nivel de significancia siendo este resultado menor de 0.05. En ese sentido se objeta la hipótesis nula, aceptando que la

distribución de los datos no es normal; entonces se aplicará estadística no paramétrica, para probar la hipótesis se usará Rho de Spearman.

Correlaciones no paramétricas

Prueba de Hipótesis General

H₀. No existe relación entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

H_a. Existe relación entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Tabla 15

Correlación entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos

			Gestión de la Calidad	Registro de grados y títulos
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Registro de grados y títulos	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Los resultados muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,781; con una significancia de 0,01 entre las variables gestión de la calidad y registro de grados y títulos; indicando con ello, que existe un nivel de correlación positiva alta entre las dos variables. Por lo que, al ser el P valor =0,000 (<0.05), se objeta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir coexiste una relación significativa entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 1.

H₀: No existe relación entre la planificación para la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

H1: Existe relación entre la planificación para la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Tabla 16

Correlación entre la Planificación para la calidad y el Registro de grados y títulos

			Planificación para la calidad	Registro de grados y títulos
Rho de Spearman	Planificación para la calidad	Coefficiente de correlación	de 1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	35	35
	Registro de grados y títulos	Coefficiente de correlación	de ,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	35	35

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

Los resultados muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,439; con una significancia de 0,01 entre la dimensión Planificación para la calidad y la variable Registro de grados y títulos; indicando con ello, que, entre ambas, existe un nivel de relación positiva moderada. Por lo que, al ser el P valor =0,000 (<0.05), se objeta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir coexiste una correlación significativa entre la dimensión Planificación para la calidad y la variable Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 2.

H₀: No existe relación entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

H₁: Existe relación entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Tabla 17

Correlación entre los Procedimientos de la gestión y el Registro de grados y títulos

			Procedimientos de la gestión	Registro de grados y títulos
Rho de Spearman	Procedimientos de la gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Registro de grados y títulos	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Los resultados muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,635; con una significancia de 0,01 entre la dimensión Procedimientos de la gestión y la variable Registro de grados y títulos; indicando con ello, que, entre ambas, existe un nivel de relación positiva moderada. Por lo que, al ser el P valor =0,000 (<0.05), se objeta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir coexiste una correspondencia significativa entre la dimensión Procedimientos de la gestión y la variable Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 3.

H₀: No existe relación entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

H₁: Existe relación entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Tabla 18

Correlación entre la Mejora de la gestión y el Registro de grados y títulos

			Mejora de la gestión	Registro de grados y títulos
Rho de Spearman	Mejora de la gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,718**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Registro de grados y títulos	Coeficiente de correlación	,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Los resultados muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,718; con una significancia de 0,01 entre la dimensión Mejora de la gestión y la variable Registro de grados y títulos; indicando con ello, que, entre ambas, existe un nivel de relación positiva alta. Por lo que, al ser el P valor =0,000 (<0.05), se objeta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la gestión y la variable Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la indagación dan cuenta de la existencia de la correlación positiva y alta 0,781 entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación; posición que es semejante a la de Pachamorro y Guimaray (2015), quien ostento la indagación titulada gestión de calidad para alcanzar el grado académico de Maestros en Administración Pública, concluyo señalando que se mejoraron los plazos del procedimiento, ya que diseñaron un nuevo sistema de procesos que contribuirá a la simplificación administrativa, logró que las evaluaciones sean más seguras puesto que se optimizaron la distribución y el servicio al proveedor, además, mostró las diferencias que surgen de las comparaciones de las hipótesis, a fin de evidenciar que en RNP la gestión de calidad en un componente de la eficacia administrativa del OSCE. Posición que es semejante a la de Benitez (2017), quien en su investigación denominada “Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017”. La conclusión a la que arribo fue, que entre sus variables coexiste una correlación directa y reveladora, en la medida que permitió identificar falencias y optimizar el proceso. Caso similar a la presente investigación en la DIGEST - MINEDU; que también permitió observar que, mejorando la gestión de la calidad, la eficiencia del registro de grados y títulos.

Los resultados del análisis descriptivo de la hipótesis 1, muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,439; con una significancia de 0,01 entre la dimensión Planificación para la calidad y la variable Registro de grados y títulos; indicando con ello, que entre ambas, existe un nivel de relación positiva moderada; posición que es diferente a la que obtuvo Sarmiento (2018), quien en su trabajo señaló mediante su tabla de frecuencias de percepción de la dimensión de “Planificación de la calidad”, que ninguno de los encuestados (0.0%) percibió que la acotada dimensión sea “Buena”, lo cual evidenció la carencia de planificación que incluye a toda la organización, aquejando de esta manera a la institución a todo el personal, y a nivel económico. A diferencia de lo observado en la Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales, en la DIGEST del Ministerio de Educación se evidencia que se viene realizando una planificación regular de la gestión de la calidad, por parte de los servidores de salud encargado de realizar el registro de grados y títulos.

Los resultados del análisis descriptivo de la hipótesis 2, muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0,635; con una significancia de 0,01 entre la dimensión Procedimientos de la gestión y la variable Registro de grados y títulos; indicando con ello, que, entre ambas, existe un nivel de relación positiva moderada. Resultados que son sustentados por López (2018), quien muestra una investigación donde intervienen las personas comprometidas con los precitados sistemas de garantía de las universidades con títulos de Educación; además, se aprecia que uno de los objetivos es detallar las principales dificultades que detectan los responsables de estos sistemas, cuyas respuestas posiblemente tengan un carácter demasiado burocrático el cual se encuentra amarrado a la falta de recursos, materiales como personales, a la ausencia de una buena formación de los agentes comprometidos en estos procesos; asimismo, se evidencia la falta de participación y coordinación de los empleados, puesto que no están totalmente comprometidos en la gestión de los Sistemas de Garantía de Calidad.

Los resultados del análisis estadístico hipótesis 3, que muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,718 y el nivel de significancia de 0,01 entre la dimensión Mejora de la gestión y la variable Registro de grados y títulos, indicando con ello, que entre ambas, existe un nivel de relación positiva alta; posición que es semejante con lo señalado en la teoría de la calidad desde un enfoque interno de Camisón, Cruz y González (2014), que indica que la avance de la eficacia de los procesos busca la conformidad de las especificaciones con la finalidad de reducir el coste de no calidad, es decir que para que el procedimiento de registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación sea eficiente debe garantizarse la gestión de la calidad, significa que coexiste una correlación directa y reveladora entre las variables presentadas en la presente investigación.

V. CONCLUSIONES

Primera.

La investigación concluyó que coexiste una correlación directa y significativa entre gestión de la calidad y registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019; toda vez que los resultados que se obtuvieron fueron estadísticamente significativos ($r=0,781^{**}$, $p=0,000<0.05$), siendo un nivel de correlación positiva alta.

Segunda.

La investigación concluyó que coexiste una correlación directa y significativa entre la planificación para la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019; toda vez que los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos ($r=0,439^{**}$, $p=0,000<0.05$), siendo un nivel de correlación positiva moderada.

Tercera.

La investigación concluyó que coexiste una correlación directa y significativa entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019; toda vez que los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos ($r=0,635^{**}$, $p=0,000<0.05$), siendo un nivel de correlación positiva moderada.

Cuarta.

La investigación concluyó que coexiste una relación directa y significativa entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019; toda vez que los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos ($r=0,718^{**}$, $p=0,000<0.05$), siendo un nivel de correlación positiva alta.

VI. RECOMENDACIONES

Primera.

Se recomienda reforzar la gestión de la calidad para mejorar la eficiencia en el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Segunda.

Se recomienda que en la planificación para la calidad la DIGEST implemente planes de capacitación especializados que mejoren las competencias de los servidores públicos encargados del registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Tercera.

Se recomienda que en los procedimientos de la gestión el MINEDU expida los lineamientos y normas complementarias que dispone la Ley N° 30512 respecto al registro de grados y títulos, con la finalidad de mejorar el procedimiento de registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

Cuarta.

Se recomienda que en la mejora de la gestión la DIGEST implemente un protocolo de deficiencias que identifique los errores más frecuentes que se comenten durante el procedimiento, a fin de mejorar el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

VI. REFERENCIAS

- Alfalla, R., Marin, J. y Medina, C. (2012). *Is worker commitment necessary for achieving competitive advantage and customer satisfaction when companies use HRM and TQM practices?* Recuperado de: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/16533/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arraut, L. (2010). *Quality Management as an Organizational Innovation for the Productivity of the Company*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>
- Benitez, J. (2017). *Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17641>.
- Burckhardt, V., Gisbert, V. y Pérez, A. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=655245>.
- Caldas, I. (2016). *Titulaciones conjuntas, Dobles grados y sus Implicancias en los registros y procedimientos académicos en la PUCP*. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7950>.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2014). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Campbell, J., Jardine, A. y McGlynn. (2016). *Asset Management excellence*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=W96gu5XqM50C&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+Evolution+Of+Management+Thought&ots=Nku0NNXbAi&sig=SSrVcorT2Xiryv0cLDTuuj5RFIM#v=onepage&q=The%20Evolution%20Of%20Management%20Thought&f=false>
- Crosby, P. (2014). *Reflections on quality: 295 highs of the world quality guru*: Recuperado de: <https://www.amazon.com/Philip-Crosbys-Reflections-Quality-Inspirations/dp/0070145253>

Cruz, F., López, A. y Ruiz, C. (2017). *Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation*. Recuperado de: <http://www.Dialnet-SistemaDeGestionISO90012015-6096091.pdf>

Cuatrecasas, L. y Gonzales, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=libros+sobre+conceptos+de+Gesti%C3%B3n+de+la+Calidad+&ots=Pusx8ZdD-v&sig=qeyDWcUt0DNzY-LGQILY7wRGeFQ#v=onepage&q=libros%20sobre%20conceptos%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad&f=false>.

DNV GL (2016). *ISO 9001: 2015 Quality management*. Recuperado de: <http://www.dnvba.com/es/Informacion- prensa/Documents/ ISO90012015.pdf>

Dominguez, f., et al. (2015). *A framework and tool to manage Cloud Computing service quality*. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/88033/A%20framework%20and%20tool.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Drucker, P. (1986). *Management, Tasks, Responsibilities, Practices*. Recuperado de: <http://www.icmbpl.com/Management%20-%20Tasks,%20Responsibilities,%20Practices%20by%20Peter%20Drucker%20e%20book.pdf>.

Drummond, H. (2014). *La Calidad Total*. Madrid: Ediciones Deust S.A.

Fullana, J., Planas, A., & Tesouro, M. (2011). Retos, Dilemas y Logros de la Evaluación Interna de las Titulaciones Universitarias. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

González, J., Sánchez, J., Domínguez, F., García J. y Escalona, M. (2019). *An approach to characterize and evaluate the quality of Product Lifecycle Management Software*

Systems. Computer Standards and Interfaces. Recuperado de:
<https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/88309>

Gonzales, O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad.* Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=baUwDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=libros+sobre+Gesti%C3%B3n+de+la+Calidad+&ots=bmwFc_7_kD&sig=KRS5ssJt-m48zZHzsXNHrvIOzFA#v=onepage&q=libros%20sobre%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad&f=false.

Gutiérrez, C. (22/10/2014). *Venden títulos universitarios falsos frente a Poder Judicial del Callao. Correo.* Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/peru/venden-titulos-universitarios-falsos-frente-83773/>.

Fullana, J., Planas, A., & Tesouro, M. (2011). Retos, Dilemas y Logros de la Evaluación Interna de las Titulaciones Universitarias. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.*

Hernández, F., & Maquilón, J. (2010). Quality indicators of scientific journals and editorial management system through OJS. *Revista de investigación científica* , 13-29.

Hernández, A. Fernández, F. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta. Ed.)*. México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.

ICONTEC (2015). *Quality management systems - requirements.* Recuperado:
http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Norma Internacional. (Trad. Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario)*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:e>

- ISO, (2015). Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en>
- Jimeno, J. (2014). *How to make a quality dossier (final dossiers, manufacturing dossiers ...)*. Recuperado de: <https://www.pdcahome.com/8140/los-25-articulos-mas-leidos-sobre-calidad-y-gestion/>
- Lessem, R. y Schieffer, A. (2016). *Transformation Management - Towards the Integral Enterprise*. Recuperado de: https://9781315550176_googlepreview.pdf
- López, M. (2018). La evaluación de la Calidad de Titulos Universitarios, dificultades percibidas por los responsables de los Sistemas de Garantía de Calidad. *Revista Educacion XXI*, 263-283.
- Minedu (2019a). *Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación*. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/310378/PLAN_133_2015_DS_N_001-2015-MINEDU.PDF.
- Minedu (2019b). *Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-de-institutos.pdf>.
- Minedu (2019c). *Reglamento de la Ley N° 30512*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/rm-n-216-2017-minedu.pdf>.
- Minedu (2019d). *Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/lineamientos-academicos-generales-2018.PDF>.

- Norma Iso 9001 (2015). *Sistema de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario*, Ginebra, Suiza.
- Oyarzún, F. (2005). *Calidad en un sistema de gestión de calidad*. Universidad Arturo Prat, Chile.
- Pachamorro, R. y Guimaray, E. (2015). *La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado del departamento de Lima*. Recuperado de: <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/129>.
- Padma, P., Ganesh, L. & Rajendran, C. (2016). *A study on the critical factors of ISO 9001: 2000 and organizational performance of Indian manufacturing firms*. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.10080/00207540600793299>
- Palma, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). *Quality management: key element for the development of organizations*. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. y Berry, L. (1985). “A Conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, 4(4), 41- 50.
- Ramos, D. (2014). *Gestiona calidad*. Recuperado de: <http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/compendio-articulos-gestion-calidad.pdf>
- Redacción. (22/04/2018). Certificados y títulos falsos persiguen a Fuerza Popular. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/politica/1231430-certificados-y-titulos-falsos-persiguen-a-fp/>.
- Redacción. (25/03/2019). Denuncian que rector de Alas Peruanas quiso convalidar título falso ante la SUNEDU. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/denuncian-rector-alas-peruanas-quiso-convalidar-titulo-falso-sunedu-noticia-620032>.

- Ruiz. A., Ayala, J., Alamoto, N. y Acero, J. (2015). *Literature review of quality management: The case of journals published in Latin-America and Spain*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232015000300009
- Sarmiento, T. (2018). *Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- SGS del Perú (2016). Implementación de la nueva norma ISO 9001:2015 en el Perú, Certificadora Société Générale de Surveillance, Perú.
- Sinergia Insular (2014). *Las Certificadoras del Sistema de gestión de Calidad*, Instituto, Perú.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (5ta. Ed.). México D.F: Editorial Limusa.
- Tascón, C., Espino, R. y Medina, M. (2016). *Sistema de gestión de la calidad en centros universitarios, aproximación al conocimiento de los responsables de calidad. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=133020>.
- Tipan, S. (2014). *Quality management and registration of degrees and degrees in the digest of the ministry of education*. Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8898/1/AC-MGP-ESPE-048288.pdf>

Vallejo, J. (2010). *Gestión de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje*. Universidad de Málaga. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=24231>.

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Recuperado de: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>.

Oren, D. y Bedeian, A. (2009). *The Evolution Of Management Thought*. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31092425/CMGT500_w01_Chapter10.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DThe_evolution_of_management_thought.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190807%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190807T152948Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=cc0b199a7ac197aad7b4a5889b71cc3719d68ece2c90400a7ede13deaaac5a94.

Witzel, M. (2017). *A history of Management thought*. Recuperado de: http://9781315692517_googlepreview.pdf

Zarkovich, S. (2005). *Metodología de la investigación. Los métodos de muestreo y los censos*. Recuperado de: <http://159.90.80.55/tesis/000158677.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA			OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Vari-ables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y niveles	Rangos
¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019?	Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.	Existe nivel de relación entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Según Burckhardt, Gisbert y Pérez (2016), la gestión de la calidad es una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización, que se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesada.	Es un proceso mediante el que se verifica el cumplimiento de la normatividad por parte de la DIGEST al momento de evaluar las solicitudes de registro de grados y títulos presentadas por los IES.	Planificación para la calidad	Políticas	1, 2, 3	Escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Mala < 58 Regular (58-66) Buena > 66
							Estrategias	4, 5, 6		
						Procedimientos de la gestión	Nivel DIGEST	7, 8, 9		
Información sobre el registro	10, 11, 12									
Mejora de la gestión	Nivel de calidad	13, 14, 15								
	Fiscalización	16, 17, 18, 19								
¿Qué relación existe entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019?	Establecer el nivel de relación que existe entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.	Existe nivel de relación entre los procedimientos de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.	REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS	Según el artículo 88 del Reglamento de la Ley N° 30512, el procedimiento del registro de grados y título tiene una duración de 30 días hábiles, y acreditado el cumplimiento de los requisitos para el registro, el MINEDU asigna a los grados y títulos un código único diferenciado por cada tipo, a nivel nacional, procediendo luego a su registro.	Es un servicio que brinda el MINEDU, a través del cual la DIGEST evalúa las solicitudes presentadas por los IES, con la finalidad de alcanzar el registro de los grados y títulos de sus estudiantes.	Evaluación de desempeño	Conocimiento del personal	1, 2, 3	Mala < 62 Regular (62-71) Buena > 71	
							Responsabilidad del personal	4, 5, 6		
						Eficacia del procedimiento	Registro conforme a la normativa	7, 8, 9		
Plazos del registro	10, 11, 12									
Análisis de registro	Cumplimiento de requisitos de registro	13, 14, 15, 16								
	Verificación del contenido y códigos de los diplomas	17, 18, 19								
¿Qué relación existe entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019?	Establecer el nivel de relación que existe entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.	Existe nivel de relación entre la mejora de la gestión y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.								

Anexo 2. Instrumento de evaluación

CUESTIONARIO N° 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Instrucciones

Estimado(a) encuestado(a), el siguiente cuestionario tiene como objetivo recoger información sobre su punto de vista acerca de los niveles de Gestión de la Calidad en la DIGEST del MINEDU, para lo cual su opinión es de vital importancia. Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración. Deberá marcar con una “X” la respuesta que considere adecuada.

Si las frases reflejan las formas de Gestión de la Calidad en su institución, por favor marque con una “X” en el recuadro correspondiente acorde con la escala valorativa siguiente:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Planificación para la calidad						
	Indicador: Políticas	1	2	3	4	5
1	¿Existe un documento que señale la política de calidad para el registro?					
2	¿Existen criterios de calidad instaurados para el registro?					
3	¿Se cuenta con un registro de actividades que debe desarrollarse previo al procedimiento de registro?					
Indicador: Estrategias						
4	¿Se toma conocimiento si otras instituciones públicas implementan la gestión de calidad en el registro?					
5	¿Se comparten planes de gestión de calidad que se refieren al registro?					
6	¿Se implementan mecanismos de gestión para evitar errores en el registro?					
Dimensión 2: Procedimientos de la gestión						
Indicador: Nivel DIGEST						
7	¿Existe un equipo de trabajo responsable del registro?					
8	¿Existe una delimitación de funciones adecuada del personal responsable del registro?					

9	¿Se cuenta con los lineamientos y normas complementarias que dispone la Ley N° 30512 para el registro de grados y títulos?					
	Indicador: Información sobre el registro					
10	¿Existe un portal web que contenga información accesible sobre el registro?					
11	¿Se brinda información asistencial al administrado sobre el procedimiento de registro?					
12	¿Se corrobora la veracidad de la información que presentan los IES para los fines del registro?					
Dimensión 3: Mejora de la gestión						
	Indicador: Nivel de calidad					
13	¿El personal cuenta con una data que recoja la cantidad de registros que efectúa al mes?					
14	¿Se identifican los errores más frecuentes en el procedimiento de registro?					
15	¿Se determina el nivel de calidad del procedimiento de registro?					
	Indicador: Fiscalización					
16	¿Existe una base de datos que contenga el registro de grados y títulos?					
17	¿Se realiza un protocolo de deficiencias dentro del marco normativo del procedimiento de registro?					
18	¿Se realiza un protocolo de fiscalización posterior al registro?					
19	¿La fiscalización cuenta con un registro de conformidad del procedimiento?					

CUESTIONARIO N° 2: REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS

Instrucciones

Estimado(a) encuestado(a), el siguiente cuestionario tiene como objetivo recoger información sobre su punto de vista acerca de los niveles del Registro de Grados y Títulos en la DIGEST del MINEDU, para lo cual su opinión es de vital importancia. Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración. Deberá marcar con una “X” la respuesta que considere adecuada.

Si las frases reflejan las formas del Registro de Grados y Títulos en su institución, por favor marque con una “X” en el recuadro correspondiente acorde con la escala valorativa siguiente:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Evaluación de desempeño						
	Indicador: Conocimiento del personal	1	2	3	4	5
1	¿Se capacita constantemente al personal sobre el procedimiento de registro?					
2	¿El personal evalúa las solicitudes de registro de acuerdo a las disposiciones señaladas?					
3	¿El personal para realizar el registro, cuenta con las leyes y reglamentos, en el marco de su desempeño?					
Indicador: Responsabilidad del personal						
4	¿Existe un sistema en el que se evidencie que personal es responsable de la solicitud de registro?					
5	¿Se determina el nivel de responsabilidad del personal que realiza el registro?					
6	¿Se evalúa el desempeño del personal que realiza el registro?					
Dimensión 2: Eficacia del procedimiento						
Indicador: Registro conforme a la normativa						
7	¿El registro se realiza conforme a la normativa vigente en la materia?					
8	¿Para el registro se aplica las normas administrativas procedimentales dispuestas en el TUO de la Ley N° 27444?					
9	¿Las observaciones realizadas a la solicitud de registro se encuentran debidamente registradas?					
Indicador: Plazos del registro						

10	¿El registro se realiza dentro del plazo de 30 días hábiles?					
11	¿Existen casos en que el procedimiento de registro sobrepase el plazo establecido?					
12	¿Existen casos especiales en los que los administrados solicitan ampliación de plazo para el registro?					
Dimensión 3: Análisis del registro						
	Indicador: Cumplimiento de requisitos de registro					
13	¿Existe una previa constatación de los requisitos por parte del personal de Mesa de Partes?					
14	¿El personal verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma vigente?					
15	¿Se solicita a los administrados requisitos que no se encuentran contemplados en el marco normativo?					
16	¿Se informa a los administrados sobre las observaciones encontradas a su solicitud de registro?					
	Indicador: Verificación del contenido y códigos de los diplomas					
17	¿Se verifica los datos de los egresados consignados en los diplomas?					
18	¿Se verifica la autenticidad de las firmas de las autoridades que suscriben los diplomas?					
19	¿Se verifica el código otorgado a los diplomas?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación para la calidad							
1	¿Existe un documento que señale la política de calidad para el registro?	/		/		/		
2	¿Existen criterios de calidad instaurados para el registro?	/		/		/		
3	¿Se cuenta con un registro de actividades que debe desarrollarse previo al procedimiento de registro?	/		/		/		
4	¿Se toma conocimiento si otras instituciones públicas implementan la gestión de calidad en el registro?	/		/		/		
5	¿Se comparten planes de gestión de calidad que se refieren al registro?	/		/		/		
6	¿Se implementan mecanismos de gestión para evitar errores en el registro?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Procedimientos de la gestión	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿Existe un equipo de trabajo responsable del registro?	/		/		/		
8	¿Existe una delimitación de funciones adecuada del personal responsable del registro?	/		/		/		
9	¿Se cuenta con los lineamientos y normas complementarias que dispone la Ley N° 30512 para el registro de grados y títulos?	/		/		/		
10	¿Existe un portal web que contenga información accesible sobre el registro?	/		/		/		
11	¿Se brinda información asistencial al administrado sobre el procedimiento de registro?	/		/		/		
12	¿Se corrobora la veracidad de la información que presentan los IES para los fines del registro?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Mejora de la gestión	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿El personal cuenta con una data que recoja la cantidad de registros que efectúa al mes?	/		/		/		

14	¿Se identifican los errores más frecuentes en el procedimiento de registro?	/	/	/	/
15	¿Se determina el nivel de calidad del procedimiento de registro?	/	/	/	/
16	¿Existe una base de datos que contenga el registro de grados y títulos?	/	/	/	/
17	¿Se realiza un protocolo de deficiencias dentro del marco normativo del procedimiento de registro?	/	/	/	/
18	¿Se realiza un protocolo de fiscalización posterior al registro?	/	/	/	/
19	¿La fiscalización cuenta con un registro de conformidad del procedimiento?	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CORONADO CAMOLLA DOMINGO DNI: 07279230

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION

San Juan de Lurigancho 22 de 06 del 2019

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

.....


 Firma del Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación para la calidad							
1	¿Existe un documento que señale la política de calidad para el registro?	X		X		X		
2	¿Existen criterios de calidad instaurados para el registro?	X		X		X		
3	¿Se cuenta con un registro de actividades que debe desarrollarse previo al procedimiento de registro?	X		X		X		
4	¿Se toma conocimiento si otras instituciones públicas implementan la gestión de calidad en el registro?	X		X		X		
5	¿Se comparten planes de gestión de calidad que se refieren al registro?	X		X		X		
6	¿Se implementan mecanismos de gestión para evitar errores en el registro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procedimientos de la gestión							
7	¿Existe un equipo de trabajo responsable del registro?	X		X		X		
8	¿Existe una delimitación de funciones adecuada del personal responsable del registro?	X		X		X		
9	¿Se cuenta con los lineamientos y normas complementarias que dispone la Ley N° 30512 para el registro de grados y títulos?	X		X		X		
10	¿Existe un portal web que contenga información accesible sobre el registro?	X		X		X		
11	¿Se brinda información asistencial al administrado sobre el procedimiento de registro?	X		X		X		
12	¿Se corrobora la veracidad de la información que presentan los IES para los fines del registro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Mejora de la gestión							
13	¿El personal cuenta con una data que recoja la cantidad de registros que efectúa al mes?	X		X		X		

14	¿Se identifican los errores más frecuentes en el procedimiento de registro?	X		X		X	
15	¿Se determina el nivel de calidad del procedimiento de registro?	X		X		X	
16	¿Existe una base de datos que contenga el registro de grados y títulos?	X		X		X	
17	¿Se realiza un protocolo de deficiencias dentro del marco normativo del procedimiento de registro?	X		X		X	
18	¿Se realiza un protocolo de fiscalización posterior al registro?	X		X		X	
19	¿La fiscalización cuenta con un registro de conformidad del procedimiento?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Carolina Araya, Marcel Phillips DNI: 45780994

Grado y Especialidad del validador: Maestro en Administración

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

San Juan de Lurigancho 18 de junio del 2019


 Firma del Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación para la calidad							
1	¿Existe un documento que señale la política de calidad para el registro?	X		X		X		
2	¿Existen criterios de calidad instaurados para el registro?	X		X		X		
3	¿Se cuenta con un registro de actividades que debe desarrollarse previo al procedimiento de registro?	X		X		X		
4	¿Se toma conocimiento si otras instituciones públicas implementan la gestión de calidad en el registro?	X		X		X		
5	¿Se comparten planes de gestión de calidad que se refieren al registro?	X		X		X		
6	¿Se implementan mecanismos de gestión para evitar errores en el registro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procedimientos de la gestión	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿Existe un equipo de trabajo responsable del registro?	X		X		X		
8	¿Existe una delimitación de funciones adecuada del personal responsable del registro?	X		X		X		
9	¿Se cuenta con los lineamientos y normas complementarias que dispone la Ley N° 30512 para el registro de grados y títulos?	X		X		X		
10	¿Existe un portal web que contenga información accesible sobre el registro?	X		X		X		
11	¿Se brinda información asistencial al administrado sobre el procedimiento de registro?	X		X		X		
12	¿Se corrobora la veracidad de la información que presentan los IES para los fines del registro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Mejora de la gestión	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿El personal cuenta con una data que recoja la cantidad de registros que efectúa al mes?	X		X		X		

14	¿Se identifican los errores más frecuentes en el procedimiento de registro?	X		X		X	
15	¿Se determina el nivel de calidad del procedimiento de registro?	X		X		X	
16	¿Existe una base de datos que contenga el registro de grados y títulos?	X		X		X	
17	¿Se realiza un protocolo de deficiencias dentro del marco normativo del procedimiento de registro?	X		X		X	
18	¿Se realiza un protocolo de fiscalización posterior al registro?	X		X		X	
19	¿La fiscalización cuenta con un registro de conformidad del procedimiento?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Rzario Osonio Betsabe Lilia DNI: 42515290

Grado y Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

San Juan de Lurigancho, 19 de 06 del 2019

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



 Firma del Experto informante

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019”

OBJETIVO:

Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión de la calidad

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la DIGEST del Ministerio de Educación

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

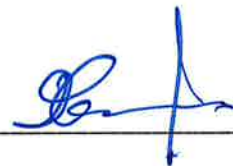
CORDENAS CONDUM DANIEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION

VALORACIÓN:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI N°.....07279230

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019”

OBJETIVO:

Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión de la calidad

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la DIGEST del Ministerio de Educación

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Carrera Amaya, Manfred Philip

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Administración

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI N° 95780994

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019”

OBJETIVO:

Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión de la calidad

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la DIGEST del Ministerio de Educación

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Pizarro Osorio Betsabe Lilia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestra en Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI N° 42515290

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Evaluación de desempeño							
1	¿Se capacita constantemente al personal sobre el procedimiento de registro?	✓		✓		✓		
2	¿El personal evalúa las solicitudes de registro de acuerdo a las disposiciones señaladas?	✓		✓		✓		
3	¿El personal para realizar el registro, cuenta con las leyes y reglamentos, en el marco de su desempeño?	✓		✓		✓		
4	¿Existe un sistema en el que se evidencie que personal es responsable de la solicitud de registro?	✓		✓		✓		
5	¿Se determina el nivel de responsabilidad del personal que realiza el registro?	✓		✓		✓		
6	¿Se evalúa el desempeño del personal que realiza el registro?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia del procedimiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿El registro se realiza conforme a la normativa vigente en la materia?	✓		✓		✓		
8	¿Para el registro se aplica las normas administrativas procedimentales dispuestas en el TUO de la Ley N° 27444?	✓		✓		✓		
9	¿Las observaciones realizadas a la solicitud de registro se encuentran debidamente registradas?	✓		✓		✓		
10	¿El registro se realiza dentro del plazo de 30 días hábiles?	✓		✓		✓		
11	¿Existen casos en que el procedimiento de registro sobrepase el plazo establecido?	✓		✓		✓		
12	¿Existen casos en los que los administrados solicitan ampliación de plazo para el registro?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Análisis de registro		Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	¿Existe una previa constatación de los requisitos por parte del personal de Mesa de Partes?	/		/		/	
14	¿El personal verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma vigente?	/		/		/	
15	¿Se solicita a los administrados requisitos que no se encuentran contemplados en el marco normativo?	/		/		/	
16	¿Se informa a los administrados sobre las observaciones encontradas a su solicitud de registro?	/		/		/	
17	¿Se verifica los datos de los egresados consignados en los diplomas?	/		/		/	
18	¿Se verifica la autenticidad de las firmas de las autoridades que suscriben los diplomas?	/		/		/	
19	¿Se verifica el código otorgado a los diplomas?	/		/		/	

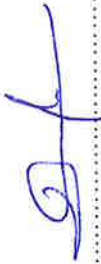
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CARDENAS CONDOLDO DOMINGUEZ

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION

San Juan de Lurigancho 21 de 06 del 2019

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

.....


 Firma del Experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Evaluación de desempeño							
1	¿Se capacita constantemente al personal sobre el procedimiento de registro?	X		X		X		
2	¿El personal evalúa las solicitudes de registro de acuerdo a las disposiciones señaladas?	X		X		X		
3	¿El personal para realizar el registro, cuenta con las leyes y reglamentos, en el marco de su desempeño?	X		X		X		
4	¿Existe un sistema en el que se evidencie que personal es responsable de la solicitud de registro?	X		X		X		
5	¿Se determina el nivel de responsabilidad del personal que realiza el registro?	X		X		X		
6	¿Se evalúa el desempeño del personal que realiza el registro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia del procedimiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿El registro se realiza conforme a la normativa vigente en la materia?	X		X		X		
8	¿Para el registro se aplica las normas administrativas procedimentales dispuestas en el TUO de la Ley N° 27444?	X		X		X		
9	¿Las observaciones realizadas a la solicitud de registro se encuentran debidamente registradas?	X		X		X		
10	¿El registro se realiza dentro del plazo de 30 días hábiles?	X		X		X		
11	¿Existen casos en que el procedimiento de registro sobrepase el plazo establecido?	X		X		X		
12	¿Existen casos en los que los administrados solicitan ampliación de plazo para el registro?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Análisis de registro		Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	¿Existe una previa constatación de los requisitos por parte del personal de Mesa de Partes?	X		X		X	
14	¿El personal verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma vigente?	X		X		X	
15	¿Se solicita a los administrados requisitos que no se encuentran contemplados en el marco normativo?	X		X		X	
16	¿Se informa a los administrados sobre las observaciones encontradas a su solicitud de registro?	X		X		X	
17	¿Se verifica los datos de los egresados consignados en los diplomas?	X		X		X	
18	¿Se verifica la autenticidad de las firmas de las autoridades que suscriben los diplomas?	X		X		X	
19	¿Se verifica el código otorgado a los diplomas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Carolina Amador, Rafael P. Hubish DNI: 45780994

Grado y Especialidad del validador: Maestría en Administración

San Juan de Lurigancho, 18 de agosto del 2019


 Firma del Experto informante

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Evaluación de desempeño								
1	¿Se capacita constantemente al personal sobre el procedimiento de registro?	X		X		X		
2	¿El personal evalúa las solicitudes de registro de acuerdo a las disposiciones señaladas?	X		X		X		
3	¿El personal para realizar el registro, cuenta con las leyes y reglamentos, en el marco de su desempeño?	X		X		X		
4	¿Existe un sistema en el que se evidencie que personal es responsable de la solicitud de registro?	X		X		X		
5	¿Se determina el nivel de responsabilidad del personal que realiza el registro?	X		X		X		
6	¿Se evalúa el desempeño del personal que realiza el registro?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Eficacia del procedimiento								
7	¿El registro se realiza conforme a la normativa vigente en la materia?	X		X		X		
8	¿Para el registro se aplica las normas administrativas procedimentales dispuestas en el TUO de la Ley N° 27444?	X		X		X		
9	¿Las observaciones realizadas a la solicitud de registro se encuentran debidamente registradas?	X		X		X		
10	¿El registro se realiza dentro del plazo de 30 días hábiles?	X		X		X		
11	¿Existen casos en que el procedimiento de registro sobrepase el plazo establecido?	X		X		X		
12	¿Existen casos en los que los administrados solicitan ampliación de plazo para el registro?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Análisis de registro		Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	¿Existe una previa constatación de los requisitos por parte del personal de Mesa de Partes?	X		X		X	
14	¿El personal verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma vigente?	X		X		X	
15	¿Se solicita a los administrados requisitos que no se encuentran contemplados en el marco normativo?	X		X		X	
16	¿Se informa a los administrados sobre las observaciones encontradas a su solicitud de registro?	X		X		X	
17	¿Se verifica los datos de los egresados consignados en los diplomas?	X		X		X	
18	¿Se verifica la autenticidad de las firmas de las autoridades que suscriben los diplomas?	X		X		X	
19	¿Se verifica el código otorgado a los diplomas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Pizarro Osorio Betabe Fiza DNI: 42915290

Grado y Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

San Juan de Lurigancho, 19 de 06 del 2019



Firma del Experto informante

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019”

OBJETIVO:

Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Registro de grados y títulos

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la DIGEST del Ministerio de Educación

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CORDEHOS CARMEN DANIEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI N°.....62275252.....

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019”

OBJETIVO:

Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Registro de grados y títulos

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la DIGEST del Ministerio de Educación

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Carmen Amaya, Marjeda Philip

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Administración

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI N° 95780994

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019”

OBJETIVO:

Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Registro de grados y títulos

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la DIGEST del Ministerio de Educación

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Pizarro Osorio Betsabe Lilia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestra en Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI N° 42516290

Anexo 4. Data de datos para la confiabilidad

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Enc	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2
2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3
5	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2
6	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	5	5	3	3	5	4	5	4
7	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2
8	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3
10	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3
11	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	2
12	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
13	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5
14	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3
16	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
17	1	4	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
18	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1	3
20	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2
21	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1
22	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
23	1	2	4	4	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	2	4	2	1	1
24	1	2	3	2	1	2	4	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1
25	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2
26	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2
27	1	2	4	3	2	3	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	3	3
28	1	2	4	3	3	4	5	2	2	3	5	4	4	3	2	5	3	2	1
29	5	4	5	3	2	2	5	1	1	1	1	3	2	2	2	4	1	1	1
30	2	2	1	1	2	1	4	2	2	4	1	4	1	2	2	1	1	1	1
31	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	5	4	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
33	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	4	4	1	1	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	1	1
35	1	4	4	1	1	3	4	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2

VARIABLE 2: REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS

Enc.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	5	5	5	5
4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	5	2	4
5	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4
6	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	1	5	5	3	5
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	1	5	5	5	5
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	1	5	5	2	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4
12	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3
13	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
14	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5
15	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4
18	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4
19	1	2	4	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4
21	2	2	3	5	5	3	1	1	1	3	1	3	1	3	5	3	1	3	1
22	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4
23	2	4	4	4	4	2	3	2	3	1	5	4	4	4	1	5	4	1	2
24	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4
25	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3
26	3	4	3	4	3	3	4	2	3	1	4	1	4	4	1	4	4	3	4
27	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	5	5	5	5
28	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	4	4	3
29	1	1	4	1	1	2	1	3	2	1	5	5	1	1	3	1	4	4	4
30	2	2	1	1	2	1	2	4	3	1	5	4	2	3	4	1	5	5	4
31	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3
32	5	5	5	3	3	1	3	3	3	3	5	5	1	5	1	5	5	3	3
33	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	1	5	4	4	4
35	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4

Anexo 5. Data de datos de la muestra

Enc.	v1	v2	d1v1	d2v1	d3v1	d1v2	d2v2	d3v2	v11	v22	d1v11	d2v11	d3v11
1	61.00	50.00	16.00	22.00	23.00	18.00	14.00	18.00	2	1	1	2	2
2	84.00	77.00	27.00	28.00	29.00	25.00	25.00	27.00	3	3	3	3	3
3	64.00	75.00	19.00	21.00	24.00	22.00	24.00	29.00	2	3	2	1	2
4	62.00	67.00	19.00	22.00	21.00	20.00	23.00	24.00	2	2	2	2	2
5	59.00	62.00	15.00	23.00	21.00	18.00	23.00	21.00	2	1	1	2	2
6	70.00	71.00	20.00	21.00	29.00	18.00	27.00	26.00	3	2	2	1	3
7	62.00	70.00	18.00	24.00	20.00	23.00	23.00	24.00	2	2	2	2	1
8	85.00	86.00	27.00	29.00	29.00	29.00	28.00	29.00	3	3	3	3	3
9	72.00	83.00	22.00	24.00	26.00	29.00	28.00	26.00	3	3	3	2	3
10	70.00	72.00	24.00	22.00	24.00	24.00	22.00	26.00	3	3	3	2	2
11	73.00	72.00	25.00	27.00	21.00	23.00	23.00	26.00	3	3	3	3	2
12	65.00	66.00	21.00	21.00	23.00	19.00	24.00	23.00	2	2	3	1	2
13	83.00	85.00	23.00	30.00	30.00	25.00	28.00	32.00	3	3	3	3	3
14	71.00	79.00	17.00	26.00	28.00	24.00	25.00	30.00	3	3	2	3	3
15	49.00	33.00	18.00	14.00	17.00	12.00	8.00	13.00	1	1	2	1	1
16	65.00	70.00	18.00	21.00	26.00	22.00	25.00	23.00	2	2	2	1	3
17	62.00	72.00	16.00	22.00	24.00	23.00	24.00	25.00	2	3	1	2	2
18	55.00	67.00	20.00	18.00	17.00	19.00	22.00	26.00	1	2	2	1	1
19	55.00	59.00	12.00	24.00	19.00	13.00	21.00	25.00	1	1	1	2	1
20	62.00	69.00	17.00	24.00	21.00	22.00	22.00	25.00	2	2	2	2	2
21	55.00	47.00	22.00	16.00	17.00	20.00	10.00	17.00	1	1	3	1	1
22	66.00	64.00	18.00	23.00	25.00	20.00	20.00	24.00	2	2	2	2	3
23	53.00	59.00	16.00	21.00	16.00	20.00	18.00	21.00	1	1	1	1	1
24	44.00	58.00	11.00	17.00	16.00	14.00	20.00	24.00	1	1	1	1	1
25	50.00	53.00	12.00	22.00	16.00	20.00	16.00	17.00	1	1	1	2	1
26	60.00	59.00	16.00	22.00	22.00	20.00	15.00	24.00	2	1	1	2	2
27	67.00	71.00	15.00	24.00	28.00	23.00	20.00	28.00	3	2	1	2	3
28	58.00	66.00	17.00	21.00	20.00	16.00	21.00	29.00	1	2	2	1	1
29	46.00	45.00	21.00	12.00	13.00	10.00	17.00	18.00	1	1	3	1	1
30	35.00	52.00	9.00	17.00	9.00	9.00	19.00	24.00	1	1	1	1	1
31	70.00	67.00	21.00	24.00	25.00	22.00	22.00	23.00	3	2	3	2	3
32	52.00	67.00	18.00	15.00	19.00	22.00	22.00	23.00	1	2	2	1	1
33	71.00	62.00	20.00	23.00	28.00	17.00	22.00	23.00	3	1	2	2	3
34	61.00	72.00	16.00	24.00	21.00	23.00	24.00	25.00	2	3	1	2	2
35	55.00	69.00	14.00	20.00	21.00	21.00	21.00	27.00	1	2	1	1	2

Anexo 6. Artículo científico

Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

AUTORA: Br. Eliana Janeth Salinas Esquivel

Correo electrónico: esalinas495@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de establecer la relación que existe entre la Gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del MINEDU, Lima 2019, pretendiendo para esto obtener una respuesta al problema general ¿Existe relación en la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del MINEDU, Lima 2019?

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental, transeccional, correlacional. La muestra es censal toda vez que participa toda la población conformada por 35 servidores públicos de la DIGEST, y el muestreo es no probabilístico.

Se utilizó como instrumento un cuestionario validado mediante juicios de expertos y confiabilidad de alfa de Cronbach; asimismo, los datos recogidos del cuestionario fueron analizados con el software estadístico SPSS (versión 25).

Luego de realizado el análisis de datos, la correlación de las variables mediante el coeficiente de Rho de Spearman, arrojaron un $Rho=0,781$, con un valor $p = 0.00$ ($p < 0.05$), lo cual se interpreta como un nivel de relación positiva alta, con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; por tanto, con este resultado se advirtió que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos, de acuerdo a lo señalado por los servidores públicos de la DIGEST del MINEDU.

Palabras clave: Gestión de la calidad, registro de grados y títulos, DIGEST, MINEDU.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of establishing the relationship between Quality Management and the registration of degrees and degrees in the DIGEST of

MINEDU, Lima 2019, with the aim of obtaining an answer to the general problem. Is there a relationship in the Quality management and registration of degrees and degrees in the DIGEST of MINEDU, Lima 2019?

The research is quantitative, applied type and non-experimental, cross-sectional, correlational design. The sample is census since the entire population of 35 public servants of the DIGEST participates, and the sampling is not probabilistic.

A questionnaire validated by expert judgments and reliability of Cronbach's alpha was used as an instrument; Likewise, the data collected from the questionnaire were analyzed with the SPSS statistical software (version 25).

After the data analysis, the correlation of the variables using the Spearman Rho coefficient, showed a $Rho = 0.781$, with a value $p = 0.00$ ($p < 0.05$), which is interpreted as a high positive relationship level, which rejected the null hypothesis and the alternate hypothesis was accepted; Therefore, with this result it was noted that there is a significant relationship between quality management and the registration of degrees and degrees, as indicated by the public servants of the DIGEST of the MINEDU.

KEYWORDS: Quality management, registration of degrees and titles, DIGEST, MINEDU

INTRODUCCIÓN

El registro de los grados y títulos de los estudiantes que egresan de Institutos de Educación Superior (en adelante IES) está a cargo del Ministerio de Educación (en adelante MINEDU), quien a través de la Dirección de Gestión de Instituciones de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística (en adelante la DIGEST) diseña y administra el registro de los títulos que otorguen los institutos, tal como lo dispone el Reglamento de Organización y Funciones del MINEDU, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.

Es así que la DIGEST, entre sus funciones, se encarga de administrar el registro de grados y títulos de los IES, de conformidad con la Ley N° 30512 y su Reglamento. Cabe precisar, que el registro contiene el reporte de títulos correspondiente a la

información registrada en el MINEDU a partir del 01 de enero de 2016 hasta la fecha actual, mientras que los títulos emitidos teniendo en cuenta la Ley N° 29394 y su Reglamento, se encuentran registrados en las Direcciones Regionales de Educación de cada jurisdicción. Por lo expuesto, se puede precisar que la DIGEST viene realizando la validación y registro de los títulos remitidos por los IES, considerando que éstos hayan cumplido con los requisitos previstos para su registro, ofreciendo de esta manera seguridad jurídica a los egresados a través de la transparencia de la información.

En atención a ello, la información consolidada en dicho registro ha presentado, en alguna oportunidad, omisiones o errores como producto de la validación registral, por lo que el MINEDU estaría proporcionando información errónea, lo cual evidenciaría que la gestión de la calidad por la que pasan la validación y registro de los grados y títulos no ha sido eficiente, oportuna y transparente, lo que conllevaría a que exista una fiscalización posterior al procedimiento, la cual a la fecha no existe. Asimismo, el plazo de dicho procedimiento de registro no debería sobrepasar el plazo de duración que es de 30 días hábiles, incluso ser lo más breve posible, tomando en cuenta que una de las prioridades del sector educación es que los jóvenes se inserten lo más pronto posible al mercado laboral, y de no cumplirse se estaría causando un perjuicio a los jóvenes egresados de los IES.

Adicionalmente, es oportuno señalar, que hasta la fecha el MINEDU no ha aprobado la norma que regule el registro de grados y títulos, tal como lo establece el Reglamento de la Ley N° 30512, lo que sigue generando que dicha institución no cuente con una norma específica que contemple formatos, criterios, consideraciones mínimas, entre otros, que fomente la mejora de la calidad del procedimiento del referido procedimiento.

Por tanto, es necesario una mayor atención a la gestión de calidad que se le da al registro de grados y títulos, a fin de identificar las deficiencias con las que cuenta el procedimiento; esto con el objetivo de mejorar la calidad del registro que brinda el MINEDU a través de la DIGEST.

En atención a lo señalado en los párrafos precedentes, es primordial que el MINEDU apruebe la norma regulatoria del registro de grados y títulos de los IES, verifique los niveles de eficiencia y eficacia del procedimiento de validación y registro por parte de los servidores públicos de la DIGEST, realice una fiscalización posterior del registro a través de un protocolo de identificación de deficiencias del procedimiento, proponiendo mecanismos para alcanzar mejores metas de productividad, así como las acciones correctivas para mejorar la gestión de calidad del precitado procedimiento en beneficio de los jóvenes que vienen egresando de institutos superiores tecnológicos y necesitan el registro de su grado o título para insertarse al campo laboral lo más pronto posible.

Por otro lado, el problema presentado en la presente investigación, ha generado una serie de noticias que involucra a autoridades y funcionarios públicos, tal como se evidencia en la noticia divulgada en el diario el Correo, el 22/10/2014, la cual señala que a nivel nacional, la venta de títulos falsos continúa, toda vez que el programa de Cuarto Poder denunció como en el Callao un abogado cobraba 7 mil soles para otorgar el grado universitario nada menos que frente al Poder Judicial del primer puerto.

Incluso la congresista Betty Ananculí, quien es acusada por la Fiscalía del presunto delito contra la administración pública, aseveró ante los organismos electorales y la Fiscalía que estudió en Ica, la carrera de Administración de Negocios Internacionales en el IEST Alas Peruanas, durante el 2011 al 2013, sin embargo la Fiscalía encontró pruebas que ostentan que dicha información es falsa (La República 22/04/2018).

Asimismo, el diario el Comercio, publicó el 25/03/2019, que la SUNEDU considera a la Universidad Facultades Atenas como fraudulenta, motivo por el cual el rector de la Universidad Alas Peruanas (UAP), Enrique Bedoya Sánchez, fue acusado de pretender validar un título de doctorado por dicha universidad.

Se consideró como antecedentes internacionales los estudios realizados por López (2018), en su artículo “La Evaluación de la Calidad de Títulos Universitarios, dificultades percibidas por los responsables de los Sistemas de Garantía de Calidad”, de la Revista Educación XXI. Tascón, Raquel y Espino (2016), presentaron la tesis “Sistema

de gestión de la calidad en centros universitarios, aproximación al conocimiento de los responsables de calidad”, en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Vallejo (2010), presentó la tesis “Gestión de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje” en la Universidad de Málaga, finalmente Fullana, Planas y Tesouro (2011), en su artículo “Retos, Dilemas y Logros de la Evaluación Interna de las Titulaciones Universitarias”. Así mismo para los antecedentes nacionales se contó con la contribución de los autores Sarmiento (2018), presentó la tesis “Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017”. Benitez (2017), presentó la tesis “Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017”. Caldas (2016), presentó la tesis “Titulaciones conjuntas, Dobles grados y sus Implicancias en los registros y procedimientos académicos en la PUCP”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Finalmente Pachamorro y Guimaray (2015), presentaron la tesis “La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado del departamento de Lima.

En cuanto a la definición de primera variable se trabajó con Burckhardt, Gisbert y Pérez (2016), quienes definen a la gestión de la calidad como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización, que se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas. La segunda variable es sustentada por el MINEDU (2019c), Según el artículo 88 del Reglamento de la Ley N° 30512, el procedimiento del registro de grados y título tiene una duración de 30 días hábiles, y acreditado el cumplimiento de los requisitos para el registro, el MINEDU asigna a los grados y títulos un código único diferenciado por cada tipo, a nivel nacional, procediendo luego a su registro.

El problema de investigación planteada en esta indagación fue: Qué relación existe entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019? El objetivo de investigación coexistió Establecer la relación que existe entre la gestión la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019. La hipótesis de indagación fue: Existe relación entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

METODOLOGÍA

El presente trabajo desarrolla características de un tipo de estudio de investigación aplicada; toda vez que aplica a la investigación a problemas definidos, en situaciones y particularidades definidas, la cual es inmediata y no desarrolla teorías, puesto que busca comparar la teoría con la realidad. (Tamayo, 2012, p.43). El diseño de la indagación fue no experimental, pues no se creó ninguna situación, solo se apreciaron las que ya existen; las variables no se manipularon ni influenciaron en forma deliberada, puesto que al igual que sus efectos ya sucedieron. (Hernández, et al. 2014, p. 152). Este diseño a su vez se clasifica en transeccional y longitudinal, siendo que para el presente estudio se consideró el diseño transeccional. El diseño transeccional, se encarga de recopilar datos en un momento y período único; la intención es detallar variables y examinar la interrelación e incidencia en un respectivo periodo. (Hernández, et al. 2014, p. 154).

Población y Muestra.

Población.

La población quedó determinada por 35 servidores públicos de la DIGEST del MINEDU. La población es el grupo de individuos, entidades, organizaciones o elementos que coinciden con rasgos, descripciones de un espacio en un período específico (Hernández, et al. 2014, p.174).

La muestra

La muestra de estudio se considera censal, se trabajó con toda la población.

RESULTADOS

Tabla 10. *Tablas cruzadas de la Gestión de la calidad con el Registro de grados y títulos*

		Registro de grados y títulos			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Gestión de la Mala calidad	Recuento	8	4	0	12
	% del total	22,9%	11,4%	0,0%	34,3%
Regular	Recuento	3	6	3	12

	% del total	8,6%	17,1%	8,6%	34,3%
Buena	Recuento	1	3	7	11
	% del total	2,9%	8,6%	20,0%	31,4%
Total	Recuento	12	13	10	35
	% del total	34,3%	37,1%	28,6%	100,0%

En la tabla 10 se aprecia que el 22.9 % de los servidores públicos indicaron que la gestión de la calidad es “Mala” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Deficiente”, el 17.1% indicó que la gestión de la calidad es “Regular” por lo que el registro de grados y títulos es “Moderado” y el 20.0% señaló que la gestión de la calidad es “Buena” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Eficiente”.

Tablas cruzadas de la Planificación para la calidad con el Registro de grados y títulos

		Registro de grados y títulos				
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total	
Planificación para la Mala calidad	Recuento	8	2	2	12	
	% del total	22,9%	5,7%	5,7%	34,3%	
	Regular	Recuento	2	9	2	13
	% del total	5,7%	25,7%	5,7%	37,1%	
	Buena	Recuento	2	2	6	10
	% del total	5,7%	5,7%	17,1%	28,6%	
Total	Recuento	12	13	10	35	
	% del total	34,3%	37,1%	28,6%	100,0%	

En la tabla 11 se aprecia que el 25.7 % de los servidores públicos indicaron que la planificación para la calidad es “Regular” por lo que el registro de grados y títulos es “Moderado”, el 22.9 % indicó que la planificación para la calidad es “Mala” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Deficiente” y el 17.1% señaló que la planificación para la calidad es “Buena” por lo que el registro de grados y títulos es “Eficiente”.

Tabla 12. Tablas cruzadas de los Procedimientos de la gestión con el Registro de grados y títulos

		Registro de grados y títulos			
		Deficiente	Moderada	Eficiente	Total

Procedimientos de la gestión	Mala	Recuento	6	7	1	14
		% del total	17,1%	20,0%	2,9%	40,0%
	Regular	Recuento	6	6	4	16
		% del total	17,1%	17,1%	11,4%	45,7%
	Buena	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%
Total		Recuento	12	13	10	35
		% del total	34,3%	37,1%	28,6%	100,0%

En la tabla 12 se aprecia que el 17.1% de los servidores públicos indicaron que los procedimientos de la gestión es “Mala” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Deficiente”; asimismo, otro 17.1% indicó que los procedimientos de la gestión son “Regulares” por lo que el registro de grados y títulos es “Moderado”; el 14.3% señaló que los procedimientos de la gestión son “Buenos” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Eficiente”.

Tabla 13. *Tablas cruzadas de la Mejora de la gestión con el Registro de grados y títulos*

		Registro de grados y títulos				
		Deficiente	Moderada	Eficiente	Total	
Mejora de la gestión	Mala	Recuento	8	4	0	12
		% del total	22,9%	11,4%	0,0%	34,3%
	Regular	Recuento	3	4	5	12
		% del total	8,6%	11,4%	14,3%	34,3%
	Buena	Recuento	1	5	5	11
		% del total	2,9%	14,3%	14,3%	31,4%
Total		Recuento	12	13	10	35
		% del total	34,3%	37,1%	28,6%	100,0%

De la tabla 13 se puede afirmar que el 22.9% de los servidores públicos indicaron que la mejora de la gestión es “Mala” por lo que el registro de grados y títulos es “Deficiente”, el 14.3% señaló que la mejora de la gestión es “Buena” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Eficiente” y el 11.4% indicó que la mejora de la gestión es “Regular” por lo tanto el registro de grados y títulos es “Moderado”.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Tabla 15. *Correlación entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos*

		Gestión de la Calidad	Registro de grados y títulos
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad	Coefficiente de correlación 1,000	,781**
		Sig. (bilateral) .	,000
		N 35	35
Rho de Spearman	Registro de grados y títulos	Coefficiente de correlación ,781**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
		N 35	35

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

Los resultados muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,781; con una significancia de 0,01 entre las variables gestión de la calidad y registro de grados y títulos; indicando con ello, que existe un nivel de correlación positiva alta entre las dos variables. Por lo que, al ser el P valor =0,000 (<0.05), se objeta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir coexiste una relación significativa entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

DISCUSIÓN

Los resultados de la indagación dan cuenta de la existencia de la correlación positiva y alta 0,781 entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación; posición que es semejante a la de Pachamorro y Guimaray (2015), quien ostento la indagación titulada gestión de calidad para alcanzar el grado académico de Maestros en Administración Pública, concluyo señalando que se mejoraron los plazos del procedimiento, ya que diseñaron un nuevo sistema de procesos que contribuirá a la simplificación administrativa, logró que las evaluaciones sean más seguras puesto que se optimizaron la distribución y el servicio al proveedor, además, mostró las diferencias que surgen de las comparaciones de las hipótesis, a fin de evidenciar que en RNP la gestión de calidad en un componente de la eficacia administrativa del OSCE. Posición que es semejante a la de Benitez (2017), quien en su

investigación denominada “Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017”. La conclusión a la que arribo fue, que entre sus variables coexiste una correlación directa y reveladora, en la medida que permitió identificar falencias y optimizar el proceso. Caso similar a la presente investigación en la DIGEST - MINEDU; que también permitió observar que mejorando la gestión de la calidad, la eficiencia del registro de grados y títulos.

Los resultados del análisis descriptivo de la hipótesis 1, muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,439; con una significancia de 0,01 entre la dimensión Planificación para la calidad y la variable Registro de grados y títulos; indicando con ello, que entre ambas, existe un nivel de relación positiva moderada; posición que es diferente a la que obtuvo Sarmiento (2018), quien en su trabajo señaló mediante su tabla de frecuencias de percepción de la dimensión de “Planificación de la calidad”, que ninguno de los encuestados (0.0%) percibió que la acotada dimensión sea “Buena”, lo cual evidenció la carencia de planificación que incluye a toda la organización, aquejando de esta manera a la institución a todo el personal, y a nivel económico. A diferencia de lo observado en la Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales, en la DIGEST del Ministerio de Educación se evidencia que se viene realizando una planificación regular de la gestión de la calidad, por parte de los servidores de salud encargado de realizar el registro de grados y títulos.

Los resultados del análisis descriptivo de la hipótesis 2, muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0,635; con una significancia de 0,01 entre la dimensión Procedimientos de la gestión y la variable Registro de grados y títulos; indicando con ello, que entre ambas, existe un nivel de relación positiva moderada. Resultados que son sustentados por López (2018), quien muestra una investigación donde intervienen las personas comprometidas con los precitados sistemas de garantía de las universidades con títulos de Educación; además, se aprecia que uno de los objetivos es detallar las principales dificultades que detectan los responsables de estos sistemas, cuyas respuestas posiblemente tengan un carácter demasiado burocrático el cual se encuentra amarrado a la falta de recursos, materiales como personales, a la ausencia de una buena formación de los agentes comprometidos en estos procesos; asimismo, se evidencia la

falta de participación y coordinación de los empleados, puesto que no están totalmente comprometidos en la gestión de los Sistemas de Garantía de Calidad.

Los resultados del análisis estadístico hipótesis 3, que muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,718 y el nivel de significancia de 0,01 entre la dimensión Mejora de la gestión y la variable Registro de grados y títulos, indicando con ello, que entre ambas, existe un nivel de relación positiva alta; posición que es semejante con lo señalado en la teoría de la calidad desde un enfoque interno de Camisón, Cruz y González (2014), que indica que la avance de la eficacia de los procesos busca la conformidad de las especificaciones con la finalidad de reducir el coste de no calidad, es decir que para que el procedimiento de registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación sea eficiente debe garantizarse la gestión de la calidad, significa que coexiste una correlación directa y reveladora entre las variables presentadas en la presente investigación.

CONCLUSION

Primera: La investigación concluyó que existe una relación directa y significativa entre gestión de la calidad y registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019; toda vez que los resultados que se obtuvieron fueron estadísticamente significativos ($r=0,781^{**}$, $p=0,000<0.05$), siendo un nivel de correlación positiva alta.

REFERENCIAS

- Benitez, J. (2017). *Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria*, 2017. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17641>.
- Hernández, A. Fernández, F. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta. Ed.)*. México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.
- Minedu (2019c). *Reglamento de la Ley N° 30512*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/rm-n-216-2017-minedu.pdf>.

Pachamorro, R. y Guimaray, E. (2015). *La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado del departamento de Lima*. Recuperado de: <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/129>.

Tascón, C., Espino, R. y Medina, M. (2016). *Sistema de gestión de la calidad en centros universitarios, aproximación al conocimiento de los responsables de calidad*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=133020>.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2018
Página : 1 de 1

Yo, Daniel Armando Cárdenas Canales, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor de la tesis titulada "Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019", de la estudiante Eliana Janeth Salinas Esquivel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 3 de agosto de 2019.

Firma

Daniel Armando Cárdenas Canales

DNI N° 07279232



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Gestión de la calidad y Registro de **gratificación** títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestría en Gestión Pública

Autora:
Elizbeth Salinas Esquivel (ORCID 0000-0002-0710-1626)

ASESOR:
Daniel Armando Cárdenas Canales (ORCID 0000-0002-8033-3424)

Línea de investigación:
Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2019

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 7 %
- 2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 5 %
- 3 www.asesorempresari... Fuente de Internet 2 %
- 4 Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante 1 %
- 5 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 %
- 6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 %

Activado

High Resolution

Text-only Report

Número de palabras: 8147

Página: 1 de 40

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Eliana Janeth Salinas Esquivel, identificada con DNI N° 42231104, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de la Calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


Eliana Janeth Salinas Esquivel

DNI: 42231104

FECHA: Lima, 3 de diciembre del 2019

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: Eliana Janeth Salinas Esquivel.

INFORME TÍTULADO: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EN LA DIGEST DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, LIMA 2019".

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 09 DE AGOSTO DE 2019.

NOTA O MENCIÓN: 14



MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ