



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Gestión por procesos y calidad de servicios educativos en una  
institución educativa pública de Villa El Salvador, Lima 2021”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Moron Tataje, Mercedes Luisa (ORCID: 0000-0002-9982-1268)

**ASESOR:**

Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS	

## **DEDICATORIA**

A mis hijos y esposo por su confianza, amor y apoyo incondicional; a mi querido Luchito que desde el cielo siempre está cuidándome

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por mantenerme con salud  
A mis profesores de la Maestría  
de Gestión Pública en especial  
a mi asesor, profesor Daniel, por  
su tiempo, enseñanzas, consejos  
y apoyo para realizar esta  
investigación

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Validación del instrumento	16
TABLA 2: Prueba de Fiabilidad, Variable 1 "Gestión por procesos"	16
TABLA 3: Prueba de Fiabilidad, Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	17
TABLA 4: Datos agrupados de la variable 1 "Gestión por procesos"	19
TABLA 5: Datos agrupados de la de la variable 2 "Calidad de servicios educativos"	20
TABLA 6: Datos agrupados de la dimensión 1 "Procesos estratégicos" de la variable 1 "Gestión por procesos"	21
TABLA 7: Datos agrupados de la dimensión 2 "Procesos operativos" de la variable 1 "Gestión por procesos"	22
TABLA 8: Datos agrupados de la dimensión 3 "Procesos de soporte" de la variable 1 "Gestión por procesos"	23
TABLA 9 Datos agrupados de la variable 2 "Calidad de servicios educativos"	24
TABLA 10: Tabla cruzada de la Variable 1 "Gestión por procesos" y la Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	25
TABLA 11: Tabla cruzada de la Dimensión 1 "Procesos estratégicos" de la Variable 1 "Gestión por procesos" y la Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	26
TABLA 12: Tabla cruzada de la Dimensión 2 "Procesos operativos" de la Variable 1 "Gestión por procesos" y la Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	27
TABLA 13: Tabla cruzada de la Dimensión 3 "Procesos de soporte" de la Variable 1 "Gestión por procesos" y la Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	28
TABLA 14: Prueba de correlación entre la Variable 1 "Gestión por procesos" y la Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	29
TABLA 15: Prueba de correlación entre la Dimensión 1 "Procesos estratégicos" de la Variable 1 "Gestión por procesos" y la Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	30
TABLA 16: Prueba de correlación entre la Dimensión 2 "Procesos operativos" de la Variable 1 "Gestión por procesos" y la Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	31
TABLA 17: Prueba de correlación entre la Dimensión 3 "Procesos de soporte" de la Variable 1 "Gestión por procesos" y la Variable 2 "Calidad de servicios educativos"	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Gráfico de barras de la Variable 1 “Gestión por procesos”	19
FIGURA 2: : Gráfico de barras de la Variable 2 “Calidad de servicios educativos”	20
FIGURA 3: Gráfico de barras de la Dimensión 1 “Procesos estratégicos” de la variable 1 “Gestión por procesos” (Agrupada)	21
FIGURA 4: Gráfico de barras de la Dimensión 2 “Procesos operativos” de la variable 1 “Gestión por procesos” (Agrupada)	22
FIGURA 5: Gráfico de barras de la Dimensión 3 “Procesos de soporte” de la variable 1 “Gestión por procesos” (Agrupada)	23

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre La Gestión por procesos y la Calidad de servicios educativos en una institución educativa Pública de Villa el Salvador. La población estuvo conformada por los docentes, directivos y personal administrativo de dicha institución, donde la muestra fue no probabilística y estuvo conformada por 35 colaboradores de la indicada entidad pública.

La indagación es de un enfoque cuantitativo, su diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo. La técnica de indagación que se empleó fue la encuesta y se llevó a cabo de forma online utilizando los formularios Google, ello debido a que en la actualidad estamos viviendo un contexto de pandemia; asimismo, el instrumento fue el cuestionario, dividido en dos partes, el primero con 20 preguntas y el segundo también con 20 preguntas, los que fueron medidos empleando la escala de Likert; para determinar la confiabilidad del instrumento se empleó el Alfa de Cronbach.

Se obtuvo como resultado que el valor de sig. = 0,316 > 0.05 y el nivel de correlación de -0.175, por tal motivo se concluyó que la gestión por procesos no se relaciona con la calidad de servicios educativos en una institución educativa pública de Villa el Salvador

**Palabras clave:** Gestión por procesos, Calidad de servicios educativos, Políticas Públicas.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between Management by processes and the Quality of educational services in a Public educational institution in Villa the Salvador. The population was made up of teachers, managers and administrative staff of said institution, where the sample was non-probabilistic and consisted of 35 employees of the indicated public entity.

The inquiry is from a quantitative approach, its design is non-experimental, cross-sectional, descriptive. The inquiry technique used was the survey and

It was carried out online using Google forms, due to the fact that we are currently experiencing a pandemic context; Likewise, the instrument was the questionnaire, divided into two parts, the first with 20 questions and the second also with 20 questions, which were measured using the Likert scale; Cronbach's Alpha was used to determine the reliability of the instrument.

It was obtained as a result that the value of  $\text{sig.} = 0.316 > 0.05$  and the level of correlation of  $-0.175$ , for this reason it was concluded that management by processes is not related to the quality of educational services in a public educational institution in Villa the Salvador

Keywords: Management by processes, Quality of educational services, Public Policies.



## I INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años en toda América Latina se están desplegando importantes iniciativas de modernización para las administraciones públicas, en el año 2010 el (CLAD), propone construir un nuevo estado capaz de enfrentar los retos que se les presente en el presente siglo, para ello recomienda a cada estado tener en cuenta su propia realidad y ajustar en base a ella toda su organización y funcionamiento, sólo así, aprendiendo de las experiencias, aciertos y errores se podrá proponer un nuevo modelo eficiente para la gestión pública que persiga en todo momento el bien común de sus ciudadanos. En este sentido, se renueva el compromiso de hacer más transparentes y efectivas las políticas públicas establecidas en varios países de Iberoamérica, y fortalecer las políticas para mejorar y promover la participación activa y responsable en las decisiones de su país y, por último, orientar la gestión pública a la obtención de resultados.

En este contexto, los procesos y los resultados son dos temas claves en el desarrollo de los modelos de mejora y calidad. Según (Cantón 2010) el referente por excelencia es el modelo europeo el cual utiliza la gestión por procesos como fundamento para responder de forma exitosa a toda la problemática presentada en el ordenamiento de los poderes públicos, este modelo mantiene un balance equilibrado entre los procesos y los resultados haciéndolo sostenible en el tiempo, tal es así que se pretende que esta gestión de procesos sea el eje sobre el cual giren los Centros Educativos como organizaciones para alcanzar la mejora de los mismos, ello conlleva a replantear todo un cambio cultural.

En este escenario, la Modernización de la Gestión Pública del Estado Peruano plantea como un pilar dentro de la Política nacional: la gestión por procesos la cual debe estar enfocada en la obtención de resultados y orientada al servicio de la ciudadanía con servidores competentes capaces de llevar adelante dichos cambios de manera descentralizada dentro de sus tres niveles de gobierno.

Dentro del marco del Sistema Educativo, la gestión educativa descentralizada es definida como una gestión de procesos con enfoque territorial la cual, de forma articulada y coordinada, responde a la diversidad y realidad de cada uno de los tres niveles de gobierno. Esta gestión debe impartir servicios educativos de calidad acorde a las necesidades de la población y deben estar orientados a mejorar los

aprendizajes en todos los estudiantes, así como también a su desarrollo integral, sin embargo, hay mucho que mejorar. En el Proyecto Educativo nacional (PEN 2036) se precisa que si bien es cierto que en las últimas décadas la modernización de la gestión pública ha sido el emblema de las políticas educativas también es cierto que estas deben complementarse y apuntar a simplificar procedimientos administrativos con el uso adecuado y automatizado de las TICs así como también a organizar eficaz y eficientemente a las instituciones públicas desarrollando la gestión por procesos, teniendo como centro la necesidad y satisfacción del ciudadano.

En este contexto, las Instituciones Educativas deben asumir el reto de ser organizaciones modernas orientadas a alcanzar sus metas y sobre todo a lograr que los estudiantes evidencien sus aprendizajes, para ello es necesario movilizar y fortalecer la capacidad institucional a través de una gestión basada en procesos que involucre a toda la comunidad educativa bajo la dirección del liderazgo pedagógico y transformacional del equipo directivo para asegurar que la calidad del servicio sea permanente a través de la búsqueda continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad así como de la toma de decisiones coherentes y oportunas.

El PEI de la I.E. pública de Villa el Salvador donde se realiza este estudio, se fundamenta en una gestión por procesos para la mejora de su funcionamiento, esto supone resolver problemas de manera pertinente estableciendo responsabilidades e involucrando la participación de toda la comunidad educativa, asimismo debe asegurar la entrega eficiente y eficaz del servicio como parte de la “cadena de valor” del sistema educativo. Si bien es cierto que la gestión por procesos apunta a lograr resultados que beneficien a toda la comunidad educativa enfatizando los procesos estratégicos, los procesos operativos y los procesos de gestión, se planteó la siguiente problemática: ¿En realidad, existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios educativos en una I.E. pública de Villa el Salvador? Para respaldar dicho problema se plantearon otras interrogantes: ¿Existe relación entre los procesos estratégicos y la calidad de servicios educativos en una I.E. pública de Villa el Salvador? ¿Existe relación entre los procesos operativos y la calidad de servicios educativos en una I.E. Pública de Villa el Salvador? ¿Existe relación entre los procesos de soporte y la calidad de servicios educativos en una I.E. pública de Villa el Salvador?

La justificación teórica de esta investigación radica en que la información recopilada de diferentes textos permitirá brindar aportes significativos a nuevos trabajos de investigación sobre temas semejantes.

Igualmente, la justificación metodológica se encuentra en que si bien es cierto esta es una investigación básica descriptiva – correlacional, los instrumentos utilizados para recopilar datos se validaron por expertos en el tema, la confiabilidad se determinó con el coeficiente Alfa de Cronbach y las variables fueron: Gestión por procesos y calidad de servicios. Esta metodología servirá de patrón para futuras investigaciones.

Así mismo la justificación práctica de esta investigación se da en el sentido que al relacionar las dos variables se logre dar el valor agregado a los procesos para la mejora de la prestación de servicios de calidad mejorar la calidad y así satisfacer las necesidades y requerimientos de los estudiantes

La justificación social se sostiene en que los resultados que obtendrá la Institución Educativa al utilizar este nuevo tipo de gestión, asegurarán que toda la comunidad educativa a la que atiende esté satisfecha con la calidad de servicio que recibe.

En este sentido, se propone como objetivo general de esta investigación lo siguiente: Determinar si existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador- 2021, a su vez se formularon tres objetivos específicos, siendo el primero determinar si existe relación entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador – 2021; el segundo, determinar si existe relación entre los procesos operativos y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador – 2021y el tercero, determinar si existe relación entre los procesos de soporte y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador - 2021

En cuanto a las hipótesis tanto general como específicas, se considera que si hay una relación significativa entre ellas, así se plantea como hipótesis general que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador – 2021, así; como primera Hipótesis específica se plantea que existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador – 2021; como segunda hipótesis tenemos que existe relación significativa

entre los procesos operativos y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador – 2021 y por último como tercera hipótesis se plantea que existe relación significativa entre los procesos de soporte y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador – 2021

## II MARCO TEÓRICO

### **Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a:**

Vite quien en el año 2019 presentó su trabajo sobre gestión por procesos, tuvo como objetivo determinar cuál era la relación entre gestión por procesos y la calidad del servicio ofrecido. En este trabajo se utilizó el enfoque cuantitativo, su diseño es experimental correlacional. En la investigación la población estuvo conformada por 67 colaboradores, se utilizó como instrumentos los cuestionarios, se empleó el Alfa de Cronbach, para la confiabilidad. asimismo, se determinaron los resultados utilizando el coeficiente Rho de Spearman. El nivel para la variable gestión por procesos fue de 57% de eficiencia mientras que para la variable de calidad de servicio fue de 87% lo cual es bueno, sin embargo, al relacionar las dos variables, se encontró que el grado de correlación entre ambas fue de apenas 0,398 con una significancia mayor de 0,05 con lo cual se demuestra que existe relación baja entre las dos variables.

Medina en el año 2018 se planteó como objetivo de su investigación, determinar en qué medida se relacionan la gestión por procesos y la gestión de calidad en la UGEL de Andahuaylas. En esta investigación cuantitativa, su población fue de 62 trabajadores, fue de tipo correlacional, utilizó las encuestas para la recolección de datos y para analizar y validar los resultados se utilizó el programa SPSS 20 y el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de 0.757 con (p-valor) = 0,000 de significancia con lo cual se concluye que en la UGEL de Andahuaylas se da la relación significativa y positiva entre las variables estudiadas

Flores en su investigación de este año 2020 sobre gestión por procesos en una Institución Educativa de la UGEL 03 -planteó como objetivo establecer en qué medida se relaciona la gestión por procesos con la gestión educativa. La investigación tiene el enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, se utilizaron las encuestas y cuestionarios para recoger los datos, asimismo estas fueron validadas por expertos en el tema. Se utilizó el software SPSS para determinar la confiabilidad de las variables, los resultados arrojaron un nivel de correlación positiva de Rho = 0,402 con significancia = 0,004 y (p<0,05) entre las variables lo cual demuestra que hay relación favorable entre ambas variables

Cueva, en el año 2016 estableció como objetivo de su investigación, establecer las diferencias de la calidad del servicio educativo entre II.EE. públicas y privadas. La población estuvo conformada por 250 estudiantes de los cuales 152 constituyeron la muestra probabilística. Esta investigación descriptiva comparativa, de diseño no experimental, utilizó el método hipotético deductivo y es de enfoque cuantitativo. El instrumento utilizado fue una encuesta y se validó con la opinión de expertos. Para el análisis comparativo de datos se utilizó la prueba de U de Man de Witney y su confiabilidad la determinó la estadística el Alpha de Cronbach. Se demuestra que hay diferencias significativas en la Calidad del servicio ofrecido por ambas II.EE. Es favorable para de las II.EE. privadas.

Paucar en el año 2019 realizó una investigación de enfoque cuantitativo sobre la calidad del servicio en la Ugel 01, se planteó determinar si hay relación existe entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción de usuarios, para ello utilizó el diseño descriptivo correlacional, su población se conformó por 559 docentes voluntarios y su muestra fue de 436, los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios. La validez la determinaron los expertos en el tema mientras que para la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Se demostró que el 69% de los usuarios califican a la calidad de servicio como buena y el 76% está satisfecho con el servicio, además hay una correlación de 0,7145 entre las dos variables, lo cual demuestra que si hay relación alta positiva entre las dos variables en estudio

Trinidad en el 2017 redactó su investigación sobre Calidad educativa y gestión, consideró por objetivo determinar la relación entre calidad educativa y estilos de gestión en los administrativos de la Ugel 03. Utilizó el enfoque cuantitativo, las variables se contrastaron con el método hipotético-deductivo, los datos fueron recopilados por cuestionarios de escala tipo Likert. La validez y confiabilidad de estos instrumentos la determinaron los expertos y el coeficiente de correlación de Pearson respectivamente. Los resultados de validez sobre calidad educativa fueron de 82% mientras que los estilos de gestión obtuvieron 88%. En confiabilidad se obtuvo un coeficiente alfa de 0.802 para calidad educativa y 0.785 para estilos de gestión. La correlación de ambas variables según Rho de Spearman es igual a 0,564 con significancia menor que 0,05 lo que indica que la relación entre ambas variables es significativa

**Dentro los antecedentes internacionales** encontramos a Rodríguez que en su estudio sobre análisis de gestión por procesos para la mejora de la atención en un Hospital de Guayaquil en el año 2016 consideró la investigación descriptiva exploratoria, utilizó métodos de deducción y una muestra de 135 colaboradores que laboran en dicho hospital a quienes se les aplicaron encuestas. Los resultados obtenidos demostraron que el 20,83% se encuentra medianamente satisfecho con el programa RDACAA porque aún no se adaptan; el 54,17% considera insuficiente la disponibilidad de recursos financieros y el 60,42% admite que hay pérdida de procesos. Asimismo, la investigación demuestra que hay debilidades en el sistema de información, en la contratación de médicos especialistas por falta de presupuesto, en el apoyo para capacitaciones, en el tiempo de espera en la consulta, en la dotación de medicinas y en la gestión del personal directivo. Por ello se sugiere que se incorpore un nuevo sistema que gestione la calidad y se enfoque en los procesos para perfeccionar la atención en dicho hospital.

Mallar en el año 2010 en su estudio: un enfoque de gestión diferente, determinó como objetivo dar a conocer esta herramienta para que las organizaciones generen su propio cambio y obtengan mejores resultados. Planteó que las organizaciones se centren en sus propias actividades para optimizarlas y mejorar su rendimiento, tener apertura a las nuevas tecnologías, enfocarse en el cliente atendiendo sus necesidades y demandas, es decir, ejecutar cuidadosamente todos los procesos que se deben dar en una organización. Concluyó que para mejores resultados se deben implementar las siete fases propuestas por el investigador, ya que ayudarán a aumentar el rendimiento y permitirá el logro de objetivos comunes siempre orientados a la satisfacción del cliente

Cervantes y Garcés (2016) en su investigación en una I.E. de Colombia se propuso diseñar un sistema para organizar los procesos de la gestión institucional, para ello estructuran el estudio en dos partes, en la primera se explica todo lo concerniente a la satisfacción del servicio educativo y en la segunda se explican los pasos para elaborar el diseño del sistema de gestión, La primera parte de esta investigación es de enfoque cuantitativo y se utilizan las encuestas y entrevistas para el recojo de datos. La población es de 1113 estudiantes y 60 docentes, la muestra consta de 215 estudiantes, 209 padres de familia y 46 docentes. En cuanto al análisis de resultados de las encuestas se utilizaron los diagramas de barras para graficarlos

y la estadística descriptiva para hacer las estimaciones o inferencias. Los resultados mostraron que se debe mejorar en la atención a los PP.FF., en el mantenimiento de la infraestructura y mobiliario, en la atención a las solicitudes de quejas o reclamos, en la comunicación sobre el seguimiento de los aprendizajes y en el nivel de exigencia académica; así mismo se evidenció que hay un incumplimiento de 54% en gestión de recursos y de 47% en la prestación del servicio educativo. Teniendo en cuenta estos resultados los investigadores trazaron un plan de acción para la mejora institucional y recomendaron la implementación de un nuevo diseño para gestionar mejor la calidad.

Fernández en el año 2017 en su estudio sobre calidad de atención planteó como objetivo elaborar propuestas para mejorar la calidad de atención al usuario del Seguro Social en la ciudad de Esquel en Argentina. Para medir la calidad del servicio y satisfacción de usuarios aplicó el método SERVQUAL. Realizó una investigación descriptiva y explicativa básica. Utilizó la escala Likert con 5 alternativas para las encuestas. La población fue de 11848 usuarios afiliados y la muestra fue conformada 372 personas entre usuarios afiliados y no afiliados. Los resultados obtenidos demostraron que hay mucha satisfacción en los usuarios afiliados al SEROS en las dimensiones de accesibilidad, atención, comunicación, equidad, tangibilidad, pero hay mucha insatisfacción en lo que respecta a la transparencia y capacidad de respuesta, insatisfechos también con la amabilidad y cortesía, La confiabilidad fue del 95%.

En la presente investigación se concluyó que para que una Institución Educativa pública mejore en la calidad de sus servicios necesariamente su enfoque debe estar basado en la gestión por procesos, lo cual es nuestro objeto de estudio.

Seguidamente haré mención a las **teorías que respaldan esta investigación**:

La variable primera es Gestión por Procesos

Para Contreras et al. (2017) la gestión por procesos es una forma de gestión impulsada por resultados basada en los requisitos del cliente. La organización por procesos busca la calidad añadiendo valor a los procesos identificados y delimitados, no es un modelo, pero está considerada como una práctica avanzada de gestión empresarial. Se fundamenta en el trabajo en equipo, hace realidad la gestión participativa y busca la eficacia total de la empresa, asimismo, para el cumplimiento de la misión institucional mapea los pasos a seguir



en la cadena de valor. Una de las ventajas de esta gestión es que contribuye a la optimización de los recursos disponibles ya que al ir añadiendo valor a los procesos se reducen tiempos y disminuyen los costos. Afirman que en toda organización se tiende a trabajar con tres tipos de procesos: Los estratégicos, los operativos y los de soporte los cuales formalizan y facilitan la gestión.

Pérez (2010) sostiene que la gestión por procesos es una técnica muy útil para conseguir satisfacer al cliente y obtener mejores resultados, su última finalidad es centrarse en lo crítico para generar valor hoy y en un futuro, pues su repercusión en el nivel organizativo y cultural son muy fuertes, apunta a la mejora continua y a la innovación a través de la sistematización de actividades, procedimiento de tareas entre etc. con el único fin de asegurar que los bienes y servicios impacten positivamente en el cliente

La normativa de nuestro país detalla que en toda gestión pública debe estar en función a resultados y siempre en favor de la ciudadanía, por lo tanto, cada entidad del Estado debe migrar hacia una organización por procesos que añada valor a ellos de tal manera se asegure resultados de calidad. Asimismo, esta gestión de acuerdo a las competencias que le corresponde debe empezar por entender cuáles son las necesidades que tienen los ciudadanos y organizar tanto los procesos de producción o actividades como los de soporte en una secuencia de actividades que transforme un insumo en un producto, pero añadiéndole un valor en cada etapa.

Como parte de esta cadena todas las organizaciones modernas investigan formas de optimizar los procesos internos y los recursos necesarios para hacerlo son: las personas, la infraestructura, los equipos y similares, los equipos, las tecnologías métodos y las finanzas. Las Instituciones Educativas que forman parte de la cadena de valor del sistema educativo también deben brindar servicios educativos efectivos y eficientes. Para ello, la gestión por procesos debe integrarse para lograr resultados en beneficio de la comunidad educativa.

Las pautas sobre como implementar la gestión a lo largo de la valiosa cadena es a través de diferentes tipos de procesos, pero dentro de una organización se tienden a operar bajo tres tipos de procesos, estos son: los procesos estratégicos, los operativos, y los de apoyo. Estos son los encargados de mostrar la dirección de la ubicación de destino del proceso empresarial que respalda el proceso auxiliar para lograr el objetivo definido.

## Segunda Variable : Calidad de servicio

Parasuraman, et ál. (2005) sostiene que la calidad de servicio como evaluación de un cliente es el resultado de la comparación que hace el cliente entre sus expectativas, sus deseos y los beneficios percibidos del servicio prestado. Por ello desarrollaron el modelo llamado SERVQUAL el cual propone cinco dimensiones para estimar la calidad del servicio, las cuales son: Tangibilidad (la cual toma en cuenta la parte física de las instalaciones y equipos, la apariencia del personal y de los materiales para las comunicaciones); Fiabilidad (tiene en cuenta la capacidad de brindar de manera precisa y confiable los servicios prometidos ); Seguridad (toma en cuenta el conocimiento y amabilidad de los trabajadores , así como la capacidad de transmitir confianza); Capacidad de respuesta (se considera la Voluntad de ayudar y dar servicio en tiempo y forma) y por último la empatía (la cual está referida a la atención personalizada y el cuidado que una empresa brinda a sus clientes).

Según Schiffman y Lazar (2005) el modelo SERVQUAL si permite conocer las expectativas del cliente y sus percepciones convirtiéndose en un poderoso método de investigación para medir la calidad del servicio en todo tipo de empresa.

Grönroos (1994) después de relacionar calidad e imagen corporativa afirma que la percepción de la calidad total se da por las sensaciones que experimenta el cliente cuando observa las diferencias entre lo que esperaba y lo que recibe, su modelo parte del concepto de servicio y lo explica a través de las dimensiones del qué y el cómo, es decir, que, si bien es que la imagen corporativa influye en la experiencia de calidad, también es importante desarrollar la calidad técnica y la funcional: ¿qué recibe el consumidor? ¿Cómo recibe el servicio?

Brady y Cronin (2001) enfocados en los estudios de Grönroos, de Parasuraman entre otros de la época, plantearon el modelo Jerárquico Multidimensional el cual se basa en evaluar el desempeño en otros niveles por lo que, en última instancia, todas estas evaluaciones deben combinarse para llegar a un consenso sobre la calidad de servicio. El servicio es muy complejo. Sin embargo, los autores argumentan que la calidad de servicio constituye la estructura terciaria y que sus propuestas de medición explican la complejidad perceptiva a través de dimensiones explícitas y prácticas que se construyen a partir de otros sub-aspectos, por ello la

calidad se percibe como una variable multidimensional. Se parte de estudios cualitativos y es utilizada cuando se quiere obtener evaluaciones muy detalladas ya que utilizan una buena cantidad de ítems.

Duque (2005) plantea que la mejor evaluación de calidad es la que se recibe desde la perspectiva del cliente, por ello es importante que las dimensiones a tener en cuenta y los ítems que se van a evaluar permitan hacer una contrastación real entre lo que el cliente espera recibir y el servicio que recibe

### **III. METODOLOGÍA**

Teniendo en cuenta lo referido por Hernández et ál. (2014) este trabajo de investigación tendrá un enfoque cuantitativo ya que se podrán procesar las variables utilizando la estadística, además se podrá describir, explicar y predecir los hechos que se están investigando para buscar regularidades y relaciones que permitan establecer modelos y probar teorías

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

Dado que el objetivo de este trabajo de investigación fue medir el grado de correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios educativos podemos afirmar que es de tipo básica descriptiva porque de acuerdo a lo que señala Gay (1996) este tipo de investigación determina el modo de ser de las variables en estudio, recolecta datos para probar las hipótesis o para dar respuesta a las preguntas que atañen a los objetos estudiados, está basada en hechos reales. En este sentido, se realizó la contrastación de las variables teniendo en cuenta una muestra específica de la población objeto de estudio, también se recopiló y procesó los datos para poder responder a las interrogantes y comprobar las hipótesis planteadas.

Teniendo como referente a Hernández et ál. (2014) este trabajo de investigación se enfocó en el diseño no experimental correlacional ya que no hay modificación de las variables, asimismo para determinar el grado de correlación primero se midió, luego cuantificó, analizó y vinculó las variables para establecer el nivel de asociación entre ellas

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

##### **Variable 1: Gestión por procesos**

La gestión por procesos es una propuesta administrativa que tiene un enfoque metodológico y, en función a sus recursos disponibles, apunta a la mejora continua y a la innovación a través de la sistematización de actividades, procedimiento de tareas entre otros con el único fin de asegurar que los bienes y servicios impacten positivamente en el ciudadano (Contreras et. ál., 2017)

La operacionalización es un proceso metodológico utilizado para pasar de la variable abstracta a sus referentes empíricos por lo tanto la definición operacional

de esta variable Gestión por procesos está relacionada con los procesos que se utilizan para la recolectar y orientar toda la información necesaria en la mejora de la gestión, se consideró tres dimensiones: Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte, cada dimensión acompañada de sus respectivos indicadores tal como se puede visualizar en la matriz de operacionalización (ver anexo 1)

La información se recogió a través de cuestionarios compuestos por 20 ítems y para medir los valores obtenidos de los indicadores (ver anexo 1) se utilizó una escala de medición ordinal tipo Likert, cuyos rangos fueron del 1 al 5,

Nunca=1

Casi nunca=2

Algunas veces=3;

Casi siempre=4

Siempre=5)

## **Variable 2: Calidad de Servicios**

Parasuraman(2014) afirma que la calidad de servicio por ser fugaz es difícil de medir objetivamente y es solo temporal, la percepción o confianza de los consumidores en el servicio recibido es la medida más adecuada para realizar un análisis de satisfacción. El punto de partida es la interacción dada entre los clientes y la organización del servicio

Parasuraman et ál. (2014) proponen cinco dimensiones generales para evaluar la calidad percibida por los consumidores en función de la diferencia entre lo esperado y lo percibido, esta investigación incluye estas dimensiones : Confianza o empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad para realizar el estudio (ver anexo)

La información para esta variable también se recogió a través de cuestionarios compuestos por 20 ítems y una escala de medición nominal:

Nunca=1

Casi nunca=2

Algunas veces=3;

Casi siempre=4

Siempre=5)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Hernández et ál. (2014) manifiesta que, el conjunto que forma la población, en todos los casos, debe estar de acuerdo con algunas especificaciones, en este sentido en la presente investigación la población incluye a 64 colaboradores entre directivos, personal docente y administrativo de una I. E. pública de Villa el Salvador en Lima

Como lo hace notar Tamayo (2003) la muestra como subgrupo que forma parte de la población es la que determina la problemática en estudio por tanto la muestra en esta investigación consideró a una parte del personal docente y administrativo de la I.E. Se consideró como muestra a un grupo de 35 colaboradores y se utilizó el muestreo no probabilístico de orden intensional debido a que, por la pandemia, el trabajo remoto y problemas de salud no es posible tener acceso a la mayoría de los colaboradores, por lo tanto, no fue posible utilizar los métodos estadísticos.

**Criterios de inclusión:** Se consideró a todo el personal docente y administrativo de la Institución Educativa de Villa el Salvador

**Criterios de exclusión:** Se excluyó de la investigación a todo el personal de servicio de dicha Institución.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Para Chávez(2008) la recolección de datos es una etapa muy importante dentro de la investigación ya que de ella dependerán todos los resultados obtenidos y el instrumento utilizado debe estar orientado a crear condiciones para la medición.

Así mismo Alarco y Alvarez-Andrade (2012) conciben a los cuestionarios online como una técnica utilizada para recoger toda la información requerida de los encuestados y consideran que los instrumentos online son los que se manipulan para lograr buenos resultados y almacenar datos de forma eficiente

Según Sabino (2014) el instrumento más utilizado en las encuestas para recoger datos es el cuestionario, el cual está formado por preguntas referidas a la variable que se pretende medir, en nuestro caso se utilizó los cuestionarios de Google.

Bernal (2010) refiere que en investigación todo instrumento utilizado para la recolección de información debe cumplir dos requisitos: confiabilidad y validez. La confiabilidad porque debe ser consistente en las puntuaciones obtenidas cuando se aplica por segunda vez en las mismas condiciones y validez porque a partir de los resultados nos va a indicar el grado con el que pueden inferirse las conclusiones

En el presente trabajo de investigación teniendo en cuenta a los teóricos, se utilizó la técnica de la encuesta y como ya se dijo se utilizaron como instrumentos los cuestionarios online debido a la situación del cuidado de la salud por efectos de la pandemia COVID-19 que afecta a nuestro país, de esta manera prevenimos los contagios y ayudamos a las autoridades en el esfuerzo por evitar los contagios, pues muchos integrantes de nuestra población aún no han recibido las vacunas. Así, se elaboró un cuestionario para cada una de las dos variables. Este cuestionario estuvo compuesto de dimensiones e indicadores correspondientes a las variables que están en estudio.

Para la primera variable referida a gestión por procesos se construyeron 20 ítems que se distribuyeron de acuerdo a las tres dimensiones propuestas: Dimensión Procesos Estratégicos (ítem del 1 al 8); Dimensión Procesos Operativos (ítem del 9 al 13); Dimensión Procesos de Soporte (ítem del 14 al 20).

Para la segunda variable referida a Calidad de servicio educativo también se construyeron 20 ítems para las 5 dimensiones establecidas: Dimensión tangibilidad (ítems del 1 al 4); Fiabilidad (ítems del 5 al 9); Seguridad (ítems del 10 al 13); Capacidad de respuesta (ítems del 14 al 17); Confianza (ítems del 18 al 20)

Hernández-Sampieri (2018) refiere que en general, la validez de un instrumento radica en el grado que dicho instrumento mide realmente a la variable en estudio. Por lo tanto, estos cuestionarios que son los instrumentos de la investigación se sometieron a juicio de dos profesionales expertos en el tema para determinar su validez. Así mismo por ser importante y necesario se determinó la confiabilidad de estos.

**TABLA 1***Validación del instrumento*

<b>Experto</b>	<b>observaciones</b>	<b>Puntaje</b>
Mg. Daniel Cardenas canales	Si hay suficiencia, aplicable	Muy satisfactoria
Dr. Nerio Janampa Acuña	Si hay suficiencia, aplicable	Muy satisfactoria

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante la aplicación del software SPSS V26 y de la prueba de fiabilidad del alfa de Cronbach para cada variable .

Los valores de la medición del Alfa de Cronbach son los siguientes:

0,90 – 1,00: Muy satisfactoria.

0,80 – 0,89: Adecuada.

0.70 – 0.79: Moderada

0,60 – 0,69: Baja

< 0,50: El instrumento no se acepta, no pasa la prueba de fiabilidad

**TABLA 2***Prueba de fiabilidad para la primera variable Gestión por procesos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.945	20

**Nota.** Según la tabla, la primera variable Gestión por Procesos, conformada por 20 ítems, obtuvo el valor de alfa de Cronbach 0,945; este resultado evidenció que la fiabilidad del instrumento es muy satisfactoria, por lo tanto, se acepta y se afirma que pasó la prueba de fiabilidad.



**TABLA 3**

*Prueba de fiabilidad para la segunda variable "Calidad del servicio educativo".*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.959	20

**Nota.** Según la tabla, el resultado obtenido para la segunda variable Calidad de servicios educativos que está conformada por 20 ítems fue muy satisfactoria ya que el valor del alfa de Cronbach es de 0,963; con este resultado se acepta la prueba de fiabilidad.

### **3.5 Procedimiento de datos**

En esta investigación, debido a la pandemia Covid-19, los cuestionarios se aplicaron utilizando el formulario Google, las respuestas se recogieron del Excel que trae este formulario y se ingresaron al software de estadística SPSS 26; este permitió tabular datos y realizar la prueba de confiabilidad aplicando para ello el Alfa de Cronbach; asimismo este software permitió realizar el análisis de frecuencia y las tablas cruzadas para las variables y las dimensiones, también se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk y por último la prueba de hipótesis Rho de Spearman; estos datos obtenidos nos permitió determinar la relación entre las variables y sus dimensiones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El proceso de análisis de datos realizado en este estudio comenzó con el recojo de datos a través de cuestionarios los cuales fueron examinados de expertos para determinar su validez. La confiabilidad de estos se determinó utilizando el Alfa de Cronbach. Para Hernández et ál. (2014) el método de análisis de datos sirve para establecer conclusiones, tomar decisiones o simplemente tener una visión amplia del tema en estudio. En esta investigación, el procedimiento el análisis de los datos

se realizó a partir de los resultados arrojados de la prueba de Shapiro de Wilk ya que los datos de la muestra son menores a 50

Teniendo en cuenta que la prueba de Shapiro- Wilks aplicada a los resultados de la encuesta indican que los datos no se distribuyen de una forma normal, entonces, para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, esta prueba permitió medir la relación entre las dos variables, en este análisis se planteó la existencia de una hipótesis nula  $H_0$  la cual se acepta o se rechaza de acuerdo a su nivel de significancia.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación cumple con las especificaciones propuesto por la Universidad Cesar Vallejo, se respeta la autoría de los documentos bibliográficos utilizados en este trabajo, así como también a los colaboradores que respondieron las encuestas, solo se utilizan los datos para esta investigación . Para la escritura, se aplicaron reglas tipo APA y, gracias al sistema Turnitin, se realizó la validación del trabajo correspondiente para asegurar que no se excediera la tasa de coincidencia.

## IV RESULTADOS

### ANALISIS DESCRIPTIVO

Esta investigación tuvo por objetivo general: Determinar si existe la relación que existe entre la Gestión por proceso y la calidad de servicio educativo.

Para ver el nivel en que se encuentran las variables presentamos los resultados obtenidos:

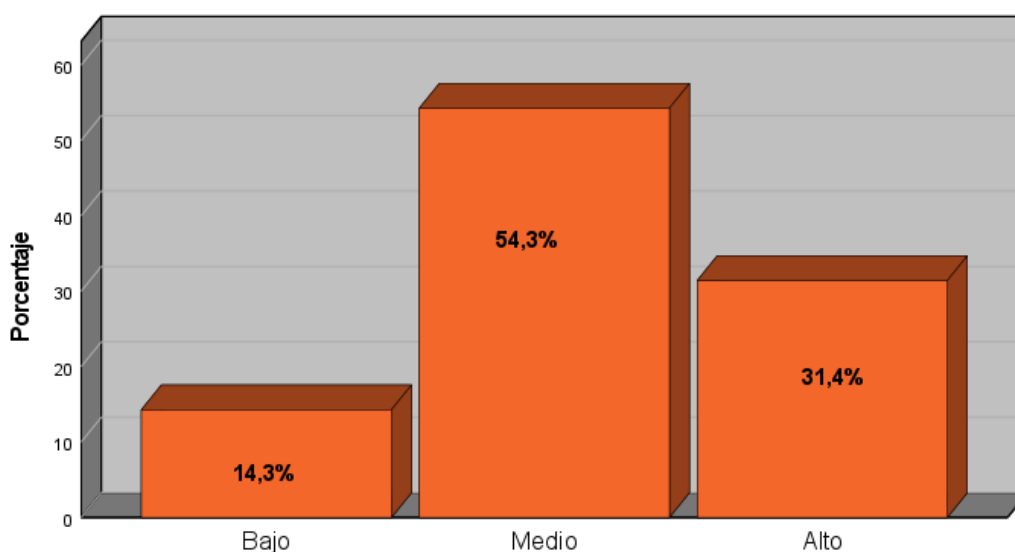
**TABLA 4**

*Distribución de frecuencias de la variable gestión por procesos en una I. E. pública de Villa el Salvador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	5	14,3	14,3	14,3
Medio	19	54,3	54,3	68,6
Alto	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Gestión por procesos*



**Nota.** En este gráfico se observa que del 100% de entrevistados que equivalen a 35 colaboradores , el 14,3% (5) afirmaron que su nivel de apreciación sobre la variable gestión por procesos es bajo; el 54,3% (19), manifestaron que su nivel de apreciación es medio, mientras que el 31,4% (11) afirma que su nivel de apreciación es alto.

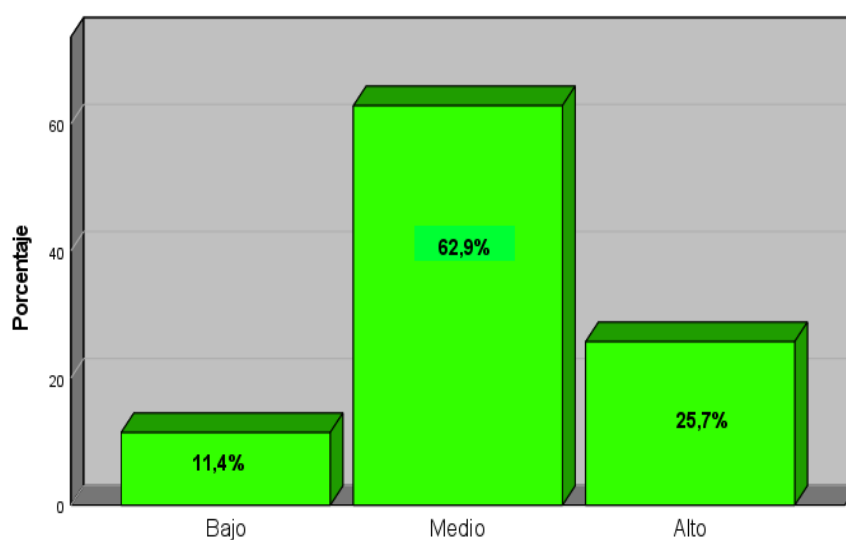
**TABLA 5**

*Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicios educativos en una Institución Educativa pública de Villa el Salvador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	4	11,4	11,4	11,4
Medio	22	62,9	62,9	74,3
Alto	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**FIGURA 2**

*Calidad de servicio educativo*



**Nota.** El gráfico muestra que del 100% de entrevistados que equivalen a 35 colaboradores, el 11,4% (4) consideran que la variable calidad de servicio educativo en la Institución Educativa pública de Villa el Salvador es baja; el 62,9% (22), manifestaron que la calidad de dicho servicio es medio y el 25,7% (9) afirma que la calidad del servicio educativo es alta.

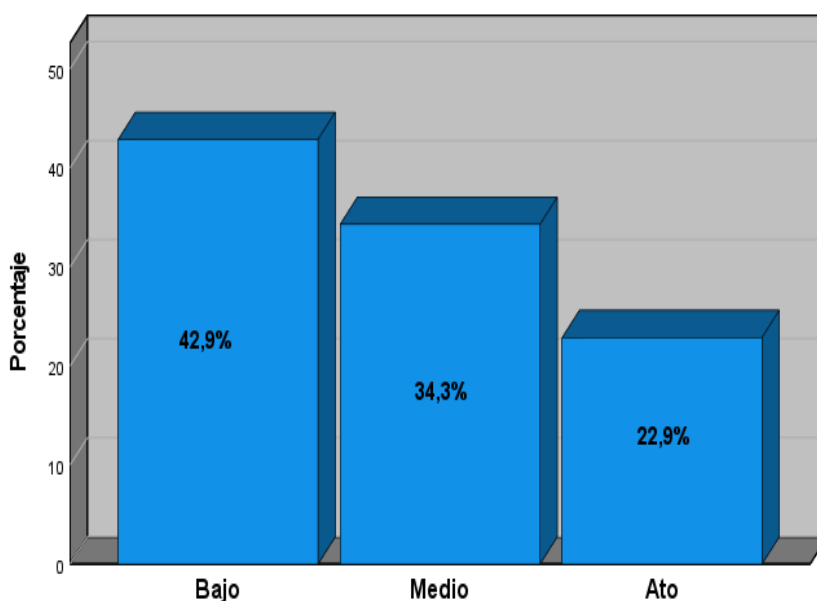
**TABLA 6**

*Distribución de frecuencias de la dimensión Procesos Estratégicos de la variable gestión por procesos en una Institución Educativa pública de Villa el Salvador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	15	42,9	42,9	42,9
Medio	12	34,3	34,3	77,1
Ato	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**FIGURA 3**

*Procesos estratégicos*



**Nota.** En este gráfico observamos que del 100% de los entrevistados que equivale a 35 colaboradores el 42,9% (15) considera que el nivel de percepción de la dimensión procesos estratégicos de la variable gestión por procesos es bajo, el 34,3% (12) consideran que el nivel de percepción de dicha dimensión es medio y solo el 22,9% (8) consideran que el nivel de percepción es alto

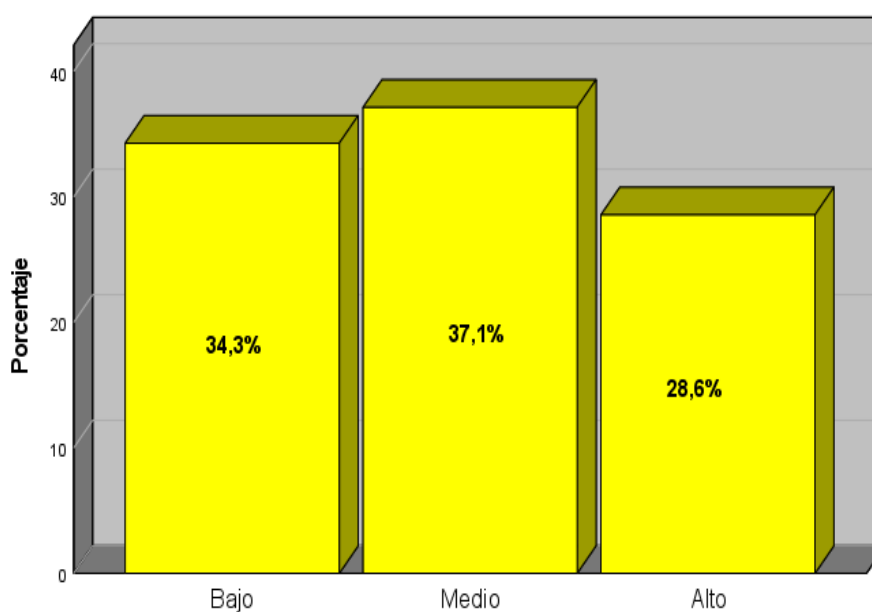
**TABLA 7**

*Distribución de frecuencias de la dimensión Procesos Operativos de la variable gestión por procesos en una Institución Educativa pública de Villa el Salvador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	34,3	34,3	34,3
	Medio	13	37,1	37,1	71,4
	Alto	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**FIGURA 4**

*Procesos Operativos*



**Nota.** En este gráfico se observa que del 100% de los entrevistados que equivale a 35 colaboradores el 34,3% (12) considera que el nivel de percepción de la dimensión procesos operativos de la variable gestión por procesos es bajo, el 37,1% (13) consideran que el nivel de percepción de dicha dimensión es medio y el 28,6% (10) consideran que el nivel de percepción es alto

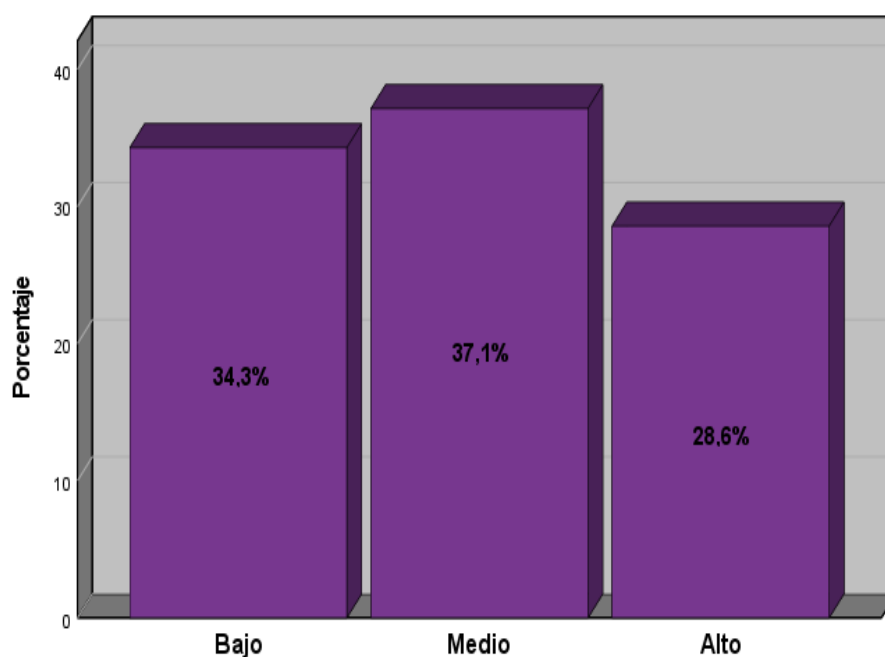
**TABLA 8**

*Distribución de frecuencias de la dimensión Procesos de soporte de la variable gestión por procesos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	12	34,3	34,3	34,3
Medio	13	37,1	37,1	71,4
Alto	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**FIGURA 5**

*Procesos de soporte*



**Nota.** En este gráfico se observa que del 100% de los entrevistados que equivale a 35 colaboradores el 34,3% (12) considera que el nivel de percepción de la dimensión procesos de soporte de la variable gestión por procesos es bajo, el 37,1% (13) consideran que el nivel de percepción de dicha dimensión es medio y el 261,6% (10) consideran muy alto el nivel de percepción

## TABLA 9

*Tabla de comparación entre las variables Gestión por Procesos y Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador*

		Calidad del servicio educativo				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión por procesos	Bajo	Recuento	3	5	4	12
		% del total	8,6%	14,3%	11,4%	34,3%
	Medio	Recuento	4	3	5	12
		% del total	11,4%	8,6%	14,3%	34,3%
	Alto	Recuento	5	4	2	11
		% del total	14,3%	11,4%	5,7%	31,4%
Total	Recuento	12	12	11	35	
	% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%	

**Nota.** La tabla muestra que el 34,3% (12) de los colaboradores encuestados manifiestan que la aplicación de la gestión por procesos es baja para la percepción de la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es baja pues, según la tabla es solo el 8,6% (3). El 34,3% (12) de los colaboradores encuestados manifiestan que la aplicación de la gestión por procesos es de nivel medio para la percepción de la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es de nivel medio pues, según la tabla es solo el 8,6% (3). Finalmente, el 31,4% (11) de los colaboradores encuestados manifiestan que la aplicación de la gestión por procesos es alta para la percepción de la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es alta, según la tabla es solo el 5,7% (2).



**TABLA 10**

*Tabla de comparación entre la dimensión Procesos estratégicos y calidad del servicio educativo en una Institución Educativa pública de Villa el Salvador*

			Calidad del servicio Educativo			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Procesos estratégicos	Bajo	Recuento	4	7	4	15
		% del total	11,4%	20,0%	11,4%	42,9%
	Medio	Recuento	4	3	5	12
		% del total	11,4%	8,6%	14,3%	34,3%
	Alto	Recuento	4	2	2	8
		% del total	11,4%	5,7%	5,7%	22,9%
Total	Recuento	12	12	11	35	
	% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%	

**Nota.** Según la tabla se observa que el 42,9% (15) de los colaboradores encuestados manifiestan que el desarrollo de los procesos estratégicos favorece en un nivel bajo la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es de nivel bajo pues, según la tabla es solo el 11,4% (4). El 34,3% (12) de los colaboradores encuestados manifiestan que el desarrollo de los procesos estratégicos favorecen en un nivel medio la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es de nivel medio pues, según la tabla es solo el 8,6% (3); finalmente el 22,9% (8) de los colaboradores encuestados manifiestan que el desarrollo de los procesos estratégicos es alta para la percepción de la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es alta, según la tabla es solo el 5,7% (2).

**TABLA 11**

*Tabla de comparación entre la dimensión Procesos operativos y calidad del servicio educativo en una Institución Educativa pública de Villa el Salvador*

		Calidad del servicio educativo				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Procesos Operativos	Bajo	Recuento	5	3	4	12
		% del total	14,3%	8,6%	11,4%	34,3%
	Medio	Recuento	1	7	5	13
		% del total	2,9%	20,0%	14,3%	37,1%
	Alto	Recuento	6	2	2	10
		% del total	17,1%	5,7%	5,7%	28,6%
Total		Recuento	12	12	11	35
		% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%

**Nota.** Según la tabla se evidencia que el 34,3% (12) de los colaboradores que fueron encuestados manifiestan que el desarrollo de los procesos operativos favorece en un nivel bajo la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es de nivel bajo pues, según la tabla es solo el 14,3% (4). El 37,1% (13) de los colaboradores encuestados manifiestan que el desarrollo de los procesos operativos favorecen en un nivel medio la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es de nivel medio pues, según la tabla es solo el 20% (7); finalmente el 28,6% (10) de los colaboradores encuestados manifiestan que el desarrollo de los procesos operativos es alta para la percepción de la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es alta, según la tabla es solo el 5,7% (2)

**Tabla 12**

*Tabla de comparación entre la dimensión Procesos de soporte y calidad del servicio educativo en una Institución Educativa pública de Villa el Salvador*

<b>Calidad del Servicio Educativo</b>						
			Bajo	Medio	Alto	Total
Procesos de soporte	Bajo	Recuento	5	3	4	12
		% del total	14,3%	8,6%	11,4%	34,3%
	Medio	Recuento	3	6	4	13
		% del total	8,6%	17,1%	11,4%	37,1%
	Alto	Recuento	4	3	3	10
		% del total	11,4%	8,6%	8,6%	28,6%
Total	Recuento	12	12	11	35	
	% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%	

**Nota.** Según la tabla tenemos que el 34,3% (12) de los colaboradores manifiestan que el desarrollo de los procesos operativos favorece en un nivel bajo la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es de nivel bajo pues, según la tabla es solo el 14,3% (4). El 37,1% (13) de los colaboradores encuestados manifiestan que el desarrollo de los procesos operativos favorecen en un nivel medio la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es de nivel medio pues, según la tabla es solo el 17,1% (3); finalmente el 28,6% (10) de los colaboradores encuestados manifiestan que el desarrollo de los procesos operativos es alta para la percepción de la calidad del servicio educativo, este porcentaje es mayor al de los encuestados que piensan que la calidad del servicio educativo es alta, según la tabla es solo el 8,6% (3)

## **Análisis Inferencial**

### **Prueba de normalidad**

Para verificar el tipo de distribución de los datos y para ver con que prueba se llevará a cabo el contraste estadístico de las variables, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, teniendo en cuenta que la población con la que se trabajó fue menor a 50 datos, solo se trabajó con 35 datos almacenados. Con esta prueba se determinará si los datos obtenidos vienen de una distribución normal. Para ello, se considera la siguiente condición:

Si en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk se determina que:

La significancia  $> 0,05$  entonces se acepta que los datos de la muestra se distribuyen en forma normal, y se usará la prueba paramétrica de Pearson.

La significancia  $P < 0,05$  entonces se acepta que los datos de la muestra no se distribuyen de forma normal, en ese caso, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

**TABLA 13**

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,797	35	<,001
Calidad de servicio Educativo	,797	35	<,001
Procesos Estratégicos	,785	35	<,001
Procesos Operativos	,802	35	<,001
Procesos de soporte	,802	35	<,001

En la tabla observamos que el valor de sig = 0,001  $< 0,005$ , en todos los casos por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta que los datos de la muestra en el presente trabajo de investigación, no se distribuyen en forma normal, es por ello que para la prueba de hipótesis planteada se usará la técnica estadística NO paramétrica Rho de Spearman.

### **Prueba de hipótesis General**

Para comprobar el nivel de relación entre la variable gestión por proceso y calidad de servicios educativos, se consideró los siguientes criterios:

$H_0$ = No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, Lima 2021

$H_a$  = Si existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, Lima 2021

### **Condición estadística**

Si la significancia " $p$ " es menor a 0.05; entonces se rechazará la  $H_0$

Si la significancia " $p$ " es mayor a 0.05; entonces no se rechazará la  $H_0$

**TABLA 14**

*Prueba de correlación según Spearman para gestión por procesos y calidad de servicios educativos*

			Gestión por procesos	Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	-,175
		Sig. (bilateral)	.	,316
		N	35	35
	Calidad de servicios educativos	Coeficiente de correlación	-,175	1,000
Sig. (bilateral)		,316	.	
		N	35	35

**Nota.** Según los resultados obtenidos en la prueba de Rho Spearman, la significancia obtenida es ,316 por lo tanto  $p > 0,05$  se determina que existe evidencia estadística para aceptar  $H_0$ , por lo tanto, se acepta que no existe relación significativa entre las variables gestión por procesos y calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador,

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Para comprobar la relación de la variable Calidad de servicio y la dimensión procesos estratégicos se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

$H_0$ = No existe relación significativa entre los procesos estratégico y la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, Lima 2021

$H_a$  = Si existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, Lima 2021

### **Condición estadística**

Si la significancia " $p$ " es menor a 0.05; entonces se debe rechazar la  $H_0$

Si la significancia " $p$ " es mayor a 0.05; entonces no se debe rechazar la  $H_0$

**TABLA 15**

*Prueba de correlación según Spearman para la dimensión procesos estratégicos y calidad de servicios educativos*

			Gestión por procesos	Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	1,000	-,091
		Sig. (bilateral)	.	,605
		N	35	35
	Calidad de servicios educativos	Coeficiente de correlación	-,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,605	.
		N	35	35

**Nota.** Según los resultados obtenidos en la prueba de Rho Spearman, la significancia obtenida es ,605 por lo tanto  $p > 0,05$  ; estos resultados determinan que existe evidencia estadística para aceptar la  $H_0$  y prueba que no existe relación significativa entre la dimensión procesos estratégicos y calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

Para comprobar la relación de la variable calidad de servicio y la dimensión procesos operativos se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

$H_0$ = No existe relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, Lima 2021

$H_a$  = Si existe relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, Lima 2021

### **Condición estadística**

Si la significancia " $p$ " es menor a 0.05; entonces se rechazará la  $H_0$

Si la significancia " $p$ " es mayor a 0.05; no se rechazará la  $H_0$

**TABLA 16**

*Prueba de correlación según Spearman para la dimensión procesos operativos y calidad de servicios educativos*

			Procesos operativos	Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	Procesos operativos	Coeficiente de correlación	1,000	-,128
		Sig. (bilateral)	.	,463
		N	35	35
	Calidad de servicios educativos	Coeficiente de correlación	-,128	1,000
		Sig. (bilateral)	,463	.
		N	35	35

**Nota.** Según la tabla, los resultados obtenidos en la prueba Rho de Spearman, la significancia obtenida es ,463 por lo tanto  $p > 0,05$  se determina que estadísticamente se debe aceptar la  $H_0$  y que, por lo tanto, no hay relación significativa entre la dimensión procesos operativos y calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador

### **Prueba de hipótesis específica 3**

Para demostrar la relación de la calidad de servicios y la dimensión procesos de soporte se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

$H_0$ = No existe relación significativa entre los procesos de soporte y la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, Lima 2021

$H_a$  = Si existe relación significativa entre los procesos de soporte y la calidad de servicios educativos en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, Lima 2021

### **Condición estadística**

Si la significancia " $p$ " es menor a 0,05; entonces se rechaza la  $H_0$

Si la significancia " $p$ " es mayor a 0,05; entonces no se rechaza la  $H_0$

**TABLA 17**

*Prueba de correlación según Spearman para la dimensión procesos de soporte y calidad de servicios educativos*

			Procesos de soporte	Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	Procesos de soporte	Coeficiente de correlación	1,000	,001
		Sig. (bilateral)	.	,997
		N	35	35
	Calidad de servicios educativos	Coeficiente de correlación	,001	1,000
		Sig. (bilateral)	,997	.
		N	35	35

**Nota.** Según la tabla, tenemos que, en la prueba de Rho Spearman, la significancia obtenida es ,997 por lo tanto  $p > 0,05$ , estos resultados determinan que estadísticamente se acepta  $H_0$  por lo tanto no existe relación significativa entre la dimensión procesos de soporte y calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador



## V. DISCUSIÓN

Considerando que el objetivo general fue determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador, los resultados obtenidos mostraron que el Rho de Spearman = -0,175 y la significatividad= 0,316, esto comprueba que no hay relación entre las dos variables.

Vite (2019), en su investigación cualitativa sobre gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en la fiscalización electoral, tuvo una población de 80 colaboradores y concluye que el nivel para la primera variable fue de 57% mientras que para la segunda variable fue de 87% lo cual es bueno, sin embargo, al relacionar las dos variables, se encontró que el grado de correlación entre ambas fue de apenas 0,398 con una significancia menor de 0,05 con lo cual se concluye que hay correlación no muy significativa entre las dos variables, este resultado no coincide con los resultados de este trabajo, pues el nivel medio para la variable gestión por procesos fue de 54,3% mientras que para la variable de calidad de servicio fue de 62,9% pero el grado de correlación es de 0,167 y la significancia  $p\text{-valor} > 0,05$ . No solo no hay correlación entre las dos variables sino que además la significancia es negativa. Probablemente la no relación es debido al momento difícil que estamos atravesando por la pandemia del Covid 19 que afectó no solo económicamente sino emocionalmente a los sectores más pobres del país. Por un lado, muchos de nuestros estudiantes no tienen los medios necesarios para recibir las clases de forma virtual y por otro la mayoría de los docentes no estaba preparado para desenvolverse en un escenario virtual, esto sumado a los problemas económicos y a la pérdida de muchos familiares afectó de manera abrupta a la educación peruana que tenía muchas brechas por cerrar y con esto las brechas y retos siguen siendo aún mayores

Medina(2018) al relacionar la gestión por procesos y la gestión de calidad en la UGEL de Andahuaylas , encontró que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.757 con ( $p\text{-valor}$ ) = 0,000 de significancia con lo cual concluyó que en la UGEL de Andahuaylas existe una alta relación positiva entre las dos variables, estos resultados difieren de los encontrados en esta investigación probablemente

porque se realizó en el año 2018 cuando aún todos asistíamos de forma presencial al trabajo y hoy por efecto de la pandemia del Covid 19, la falta de conectividad en muchos hogares y falta de apoyo del estado todo ha cambiado, la realidad es muy diferente a lo que se vivía antes de la pandemia.

Paucar (2019) en su investigación de enfoque cuantitativo sobre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios en la Ugel 01, demostró que el 69% de los usuarios califican a la calidad de servicio como buena y el 76% está satisfecho con el servicio, además hay una correlación de 0,7145 entre las dos variables, lo cual demuestra que si hay relación alta positiva entre las dos variables en estudio. Estos resultados no se reflejan en esta investigación ya que en lo que respecta a calidad de servicio, en su nivel alto solo llegó al 33,1%, esto debido a que las clases son virtuales y muchos de nuestros estudiantes no cuentan con laptops, y/o computadoras para recibir sus clases, en muchos casos existe un solo celular para 2, 3 o 4 hermanos, entonces no podemos hablar de calidad educativa en estos momentos

Trinidad(2017) en su investigación sobre la relación entre Calidad educativa y estilos de gestión en los administrativos de la Ugel 03 demostró que la calidad educativa llegó a un nivel alto de 82% mientras que los estilos de gestión obtuvieron 88%. En confiabilidad se obtuvo un coeficiente alfa de 0.802 para calidad educativa y 0.785 para estilos de gestión. La correlación de ambas variables según Rho de Spearman es igual a 0, 564 con significancia menor que 0,05 lo que indica que la relación entre es significativa, estos resultados son muy opuestos a los encontrados en esta investigación. La gestión por procesos es un tema nuevo en las instituciones educativas, se comenzó a hablar de ella y conocerla en el año 2018, al año siguiente recién en algunas instituciones educativas se puso en práctica, lamentablemente la pandemia cambió todo el escenario.

Rodríguez(2016) en su estudio realizado en un centro hospitalario de Guayaquil sobre gestión por procesos en el área de consulta externa para mejorar la atención a los usuarios demostró que el 20,83% se encuentra medianamente satisfecho con el programa de calidad de atención porque aún no se adaptan; el 54,17% considera insuficiente la disponibilidad de recursos financieros y el 60,42% admite que hay

pérdida de procesos. Asimismo, la investigación demostró que hay debilidades en el sistema. Esta investigación al igual que nuestro estudio encontró la baja satisfacción en la calidad del servicio porque aún no se adaptan, esto también podría estar ocurriendo con los estudiantes ya que a pesar del tiempo transcurrido aún no se adaptan al nuevo contexto de la virtualidad.

Fernández (2017) en su estudio, planteó como objetivo medir la calidad del servicio y la satisfacción en el Seguro Social en la ciudad de Esquel en Argentina. Los resultados obtenidos demostraron que hay mucha satisfacción en los usuarios afiliados al SEROS en las dimensiones de accesibilidad, atención, comunicación, equidad, tangibilidad, pero hay mucha insatisfacción en lo que respecta a la transparencia y capacidad de respuesta, insatisfechos también con la amabilidad y cortesía, La confiabilidad es del 95%. En nuestra investigación se observó que el nivel medio aprobatorio en lo que respecta a la calidad del servicio es de 62,9% lo que indica que si bien es cierto el nivel ha decaído, aún muchas familias confían en el servicio ofrecido

Cervantes y Garcés (2016) en su investigación en una I.E. de Colombia sobre los procesos de la gestión institucional y la satisfacción del servicio educativo evidenciaron que hay un incumplimiento de 54% en gestión de recursos y de 47% en la prestación del servicio educativo. Estos resultados, se asemejan en lo referente al incumplimiento, pero no de la institución educativa sino del estado pues a más de un año de pandemia aún no llegan las tablets a los sectores que más lo necesitan

## IV CONCLUSIONES

### Primera:

Teniendo en cuenta la hipótesis general se concluyó que la gestión por procesos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en una I. E. pública de Villa el Salvador siendo el Rho de Spearman de 0,316 y  $p > 0,05$  con lo que se demostró que no hay correlación significativa, por lo tanto, en esta Institución educativa se debe replantear la gestión por procesos para mejorar el nivel de calidad de servicios educativos

### Segunda

Con respecto a la primera hipótesis específica referida a la relación entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador se demostró que no existe relación significativa, es más se encuentra una relación negativa siendo el Rho de Spearman = -0,605 y  $p > 0,005$  lo que indica que se debe buscar nuevas estrategias para darle valor a este proceso y, por ende, mejore la calidad del servicio educativo

### Tercera

Asimismo, con respecto a la segunda hipótesis específica referida a la relación entre los procesos operativos y la calidad del servicio educativo en una I.E. pública de Villa el Salvador se demostró que no existe relación significativa, ya que el Rho de Spearman = 0,463 y  $p > 0,005$  por lo tanto es necesario lo que indica que se debe buscar nuevas estrategias darle valor a este proceso y por tanto, mejore la calidad del servicio educativo

### Cuarta

Por último, con respecto a la tercera hipótesis específica referida a la relación entre los procesos de soporte y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública de Villa el Salvador se observó que, no existe relación entre estas variables, pues el Rho de Spearman = 0,997 y el nivel de significancia  $p < 0,05$  lo que demuestra que no hay correlación significativa

## **VI. RECOMENDACIONES**

### Primera

Se recomienda a los directivos de esta I. E. de Villa el salvador que elaboren de forma participativa un plan de acción institucional el cual incorpore mejoras en la eficiencia y efectividad de la gestión por procesos de la institución para la mejora de la calidad de los servicios ya que la pandemia del COVID-19 ha hecho que algunos procesos educativos anteriormente eficientes sean ineficientes o demasiado difíciles de trabajar.

### Segunda

Se recomienda a los directivos de la institución educativa de villa el salvador fortalecer el monitoreo de los procesos estratégicos que realiza implementando la aplicación de instrumentos con la participación de todos los actores para garantizar un servicio de calidad

### Tercera

Se recomienda a los directivos de la institución educativa de Villa el salvador la implementación de talleres y/o comunidades de interaprendizaje que facilite la autogestión del trabajo y el desempeño en un entorno virtual colaborativo para optimizar los procesos operativos y mejorar la calidad de sus servicios educativos

### Cuarta

Se recomienda a los directivos de la I.E. de Villa el salvador la realización de campañas virtuales a toda la comunidad educativa para asegurar la aceptación de los cambios teniendo en cuenta que los procesos de soporte y el control de la calidad educativa no se pueden crear a menos que sus miembros participen activamente en su implementación.

## Referencias

Alarco y Alvarez-Andrade (2012). *Google Docs: una alternativa de encuestas online* Educ. Med. 15 (1): 9-10  
<https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v15n1/carta1.pdf>

Arias, G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206. ISSN: 0002-5151. Disponible en:  
<http://www.revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>

Arias, C. (2019). *La gestión de la calidad: conceptos básicos*. Recuperado de:  
<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

Bernal C, (2010). *Metodología de la investigación*. Terera edición. Pearson Educacion. Colombia

Brady M y Cronin J (2001) *Customer orientation: Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors*. Journal of Marketing Research. Online ISSN: 1552-7379

Bwisa, H. (2018). *The basics of writing a statement of the problem for your research proposal*. Recovered from: <https://www.editage.com/insights/the-basics-of-writing-a-statement-of-the-problem-for-your-research-proposal>

Canals, E.(2017). *Survey Research: Defintion, Examples and Methods*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/article/survey-research.html38>

Cantón, I (2010). *Introducción a los Procesos de Calidad*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 8(5), 3-18  
<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/introduccion.pdf>

Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar  
Castellnou, R. (2020). *La necesidad de la gestión por procesos*. Recuperado de:  
<https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>

Cervantes y Garcés (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa ciudad de Tunja*, (tesis de maestría Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia). <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068776.pdf>

Condori, F. (2018). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Recuperado de: <https://www.edugestores.pe/docs/politica-nacional-demodernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Congreso de la Republica (2016). *La problemática de la calidad en los servicios de la Administración Pública Nacional*. Recuperado de:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0955501B14797B0805257BE80052896D/\\$FILE/la\\_problemc3a1tica\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_d\\_e\\_la\\_administrac3b3n\\_pc3bablica\\_nacional.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0955501B14797B0805257BE80052896D/$FILE/la_problemc3a1tica_de_la_calidad_en_los_servicios_d_e_la_administrac3b3n_pc3bablica_nacional.pdf)

Consejo Nacional de Educación (2020) *Proyecto Educativo Nacional* (PEN 2036) 1ra edición. Biblioteca Nacional del Perú

Contreras F, Olaya J y Matos F (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Recuperado de: <http://eprints.rcdis.org/31012/1/Gestión%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>

Cueva, N. (2016) *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas Chosica*, (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8313>

De La Cruz, T. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del Programa Nacional de Vivienda Rural, 2018*. (Tesis Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018\\_De%20la%20CruzTrucios.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20CruzTrucios.pdf)

Díaz, B. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio delgado – 2017*. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dixon, J. (2016). *Hype Cycle for Business Process Management*. Recovered from: <https://www.gartner.com/en/documents/1751119/hype-cycle-for-business-processmanagement-2011>

Duque E, (2005) Reviewing the concept of service quality and models for measuring it . *Innovar*. 15(25), 64-80. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Ecured, C. (2020). *Calidad de los Servicios*. Recuperado de: [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)

Flores, H (2020). *Gestión por procesos en la gestión educativa de la I.E. Virgo Potens -UGEL 03* (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58955>

Fernández, (2017). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública* (tesis maestría Universidad fasta). Repositorio Institucional <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/852>

Gay P (1996) *The conduct of management and the management of conduct: contemporary managerial discourse and the constitution of the 'competent' manager* *Journal of Management Studies* (33)3 263-282

Goes, J. (2016). *Dissertation and Scholarly Research: Recipes for Success*. Seattle, WA: *Dissertation Success LLC*. Recovered from:

<http://dissertationrecipes.com/wpcontent/uploads/2011/04/CorrelationalResearchX.pdf>

González G. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. 15(28). Universidad El Bosque, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>

Grönroos, C. (1994), "From Scientific Management to Service Management: A Management Perspective for the Age of Service Competition", *International Journal of Service Industry Management*, (5)1, 5-20

Hernández P, Fernández C y Baptista P (2014) *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. México  
[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Hernández, N. (2017). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), 66-87. ISSN: 1657-7027. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>

Hernández, P. (2017). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Revista Saber, ciencia Y Libertad*. 11(1) 141-150. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>

Hernandez-Sampieri, R y Mendoza C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa, mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. México. ISBN: 978-1-4562-6096-5

Insigne, C. (2017). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Recuperado de: <https://blog.elinsignia.com/2017/10/31/importancia-de-la-calidad-del-servicio-alcliente/>

Jeston, J. (2016). *Business Process Management. Practical Guidelines to Successful Implementations*. Butterworth-Heinemann-UK Recovered from: [https://www.academia.edu/11149616/John\\_Jeston\\_Johan\\_Nelis\\_Business\\_Process\\_Manage](https://www.academia.edu/11149616/John_Jeston_Johan_Nelis_Business_Process_Manage)

Llanes, F. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Rev. Ciencias Holguín*, 23(1), 75-89. ISSN. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596006.pdf>

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Recuperado de: *Revista Científica Visión de Futuro*, 13(1), 2-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>

Mc Gartland, R. (2016). *Defining Translational Research: Implications for Training*.



*Academic Medicine*: 85(3) 470-475 Recovered from: doi: 10.1097/ACM.0b013e3181ccd618 [https://journals.lww.com/academicmedicine/fulltext/2010/03000/defining\\_translatinal\\_research\\_implications\\_for.21.aspx](https://journals.lww.com/academicmedicine/fulltext/2010/03000/defining_translatinal_research_implications_for.21.aspx)

Mc Gurgan, H. (2020). *¿Qué es la capacidad de respuesta al cliente?* Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.htm42>

Medina, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería versión On-line* ISSN 0718-3305. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071833052019000208](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071833052019000208)

Medina, L. (2019). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. *Revista Eidos*. 2, 65-72 Recuperado de: <https://doi.org/10.29019/eidos.v0i2.62>

Medina, N (2018) *Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas* (Tesis maestría Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38448>

Melara, M. (2020). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Middelton, F. (2019). *Reliability vs validity: ¿what's the difference?* Recoverd from: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>

Moreno (2016), *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>

Moya, V. (2016). Estrategia: calidad de servicio. *Revista Logistec*. ISSN 2482-3660. Recuperado de: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategialogistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Nassaji, H. (2018). Qualitative and descriptive research: Data type versus data analysis. *Language Teaching Research*., 19(2) 129–132 Recovered from: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/136216881557274743>

Navarro, F. (2018). La Gestión de la Calidad Total (TQM). *Revista digital Inesem*. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-lacalidad-total-tqm/>

Ñaupas Paitán H, Mejía Mejía E, Novoa Ramírez E, Villagomez Paucar A (2014) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 4<sup>o</sup> edición. Ediciones de la U. ISBN 978-958-762-188-4

Osha, G. (2020). Riesgo de Exposición de los Trabajadores a COVID-19. Recuperado de: <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3993SP.pdf>

Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V (2005) E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of service research* 7 (3), 213-233  
<https://doi.org/10.1177%2F1094670504271156>

Paucar, Y (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*, (tesis maestría Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Repositorio Institucional URI <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4286>.

Pérez, J (2010) *Gestión por procesos 4ta edición*. ESIC editorial. <http://www.esic.es/>

Presidencia del consejo de ministros (2013) D.S. 004(2013), Política nacional de modernización de la gestión pública. Diario oficial El Peruano n° 485765  
<http://sgp.pcm.gob.pe/wp>

Rodríguez, P. (2016). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital “Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, en el año 2013*. (Tesis Maestría Universidad de Guayaquil). Repositorio Institucional: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>

Sabino, C. (2014) *El proceso de investigación*. Editorial Episteme, Guatemala ISBN 978-9929677074

Saket, K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology* 7(4): 396-403, Recovered from: DOI: 10.9734/BJAST/2015/14975  
[https://www.researchgate.net/publication/276394797\\_Likert\\_Scale\\_Explored\\_and\\_Explained](https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explored_and_Explained)

Salas, L. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de: [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3429/Salas\\_Ginna\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar. Y. (2017). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2),13-20.. ISSN:1560-9146. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>

Sánchez, G. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11ca201602.pdf>

Schiffman L, Kanuk L (2005) Comportamiento del consumidor. Recuperado por <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/4591/1/1252.pdf>

Solórzano, B. (2016). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Recuperado de:  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A. Mexico. 4ta edición. ISBN 968-18-5872-7  
<http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-EI%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

Tagerdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. Recovered from:  
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205040>

Trinidad, B (2017). *La calidad educativa y los estilos de gestión en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03* (tesis de maestría Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Repositorio Institucional URI <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3381>

Trochim, W. (2019). *Inferential Statistics*. Recovered from:  
<https://conjointly.com/kb/inferential-statistics/>

Trujillo, L. (2019). Compresión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*, 8(13),59-67.ISSN: 1657-4613. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10926778005>

Valera, I. (2017). Enfoque de proceso en la gestión de recursos humanos. *Indicadores. Ingeniería Industrial*, XXVIII. (1), 9-12. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3604/360433562004>

Ventura, L. (2017). ¿Población o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4),648-649. ISSN: 0864-3466. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=214/21453378014>

Vite, N. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicios según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones* (Tesis Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Repositorio institucional  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4080>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

#### Operacionalización de las variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por Procesos	Contreras, Olaya y Matos (2019), la gestión por procesos es una forma de gestión que busca resultados en función a las necesidades del cliente , la organización por procesos busca la calidad añadiendo valor a los procesos identificados y delimitados, no es un modelo, pero está considerada como una práctica avanzada de gestión empresarial. Se fundamenta en el trabajo en equipo, hace realidad la gestión participativa y busca la eficacia total de la empresa, asimismo, para el cumplimiento de la misión institucional mapea los pasos a seguir en la cadena de valor. Una de las ventajas de esta gestión es que contribuye a la optimización de los recursos disponibles ya que al ir añadiendo valor a los procesos se reducen tiempos y disminuyen los costos.	Para la medición de esta esta variable se utilizó la escala ordinal tipo Likert. Los datos se obtuvieron tomando en cuenta la técnica de la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario el cual estuvo compuesto por 20 items, Se aplicó a una población de 90 personas .	Procesos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del planeamiento institucional</li> <li>Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias</li> <li>Evaluación de la gestión</li> </ul>	1-2-3-4-5-6-7-8	Ordinal Tipo de Likert El cuestionario Consta de 20 reactivos de opción múltiple: Siempre. Casi siempre. Algunas Veces. Casi Nunca. Nunca.
			Procesos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño docente</li> <li>Gestión de aprendizajes</li> <li>Gestión de la convivencia y participación</li> </ul>	9-10-11-12-13-14-15	
			Procesos de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de recursos y materiales</li> <li>Administración de infraestructura y servicios</li> </ul>	16-17-18-19-20	



## Anexo 2. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																													
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos operativos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos de soporte y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar si existe relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador- 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar si existe relación entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021</p> <p>Determinar si existe relación entre los procesos operativos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador – 2021</p> <p>Determinar si existe relación entre los procesos de soporte y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021</p> <p>Existe relación significativa entre los procesos operativos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021</p> <p>Existe relación significativa entre los procesos de soporte y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Pública de Villa el Salvador - 2021</p>	<p><b>Variable 1: Gestión por Procesos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores/ Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Procesos Estratégicos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del planeamiento institucional(1,2,3,4)</li> </ul> </td> <td>Ordinal de tipo Likert (1)</td> <td>Eficiente (63 - 95)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Procesos Operativos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias(5,6)</li> </ul> </td> <td>Totalmente en desacuerdo (2)</td> <td rowspan="2">Regular (31 - 62)</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de la gestión(7,8)</li> </ul> </td> <td>Desacuerdo (3)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Procesos de Soporte</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño docente(9,10)</li> </ul> </td> <td>Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4)</td> <td rowspan="2">Ineficiente (19-30)</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de aprendizajes(11,12,13)</li> </ul> </td> <td>De acuerdo (5)</td> </tr> <tr> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la convivencia y participación(14,15)</li> </ul> </td> <td>Muy de acuerdo</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de recursos y materiales(16,17)</li> </ul> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de infraestructura y servicios(18,19,20)</li> </ul> </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Escala de valores	Rango	Procesos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del planeamiento institucional(1,2,3,4)</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert (1)	Eficiente (63 - 95)	Procesos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias(5,6)</li> </ul>	Totalmente en desacuerdo (2)	Regular (31 - 62)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de la gestión(7,8)</li> </ul>	Desacuerdo (3)	Procesos de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño docente(9,10)</li> </ul>	Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4)	Ineficiente (19-30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de aprendizajes(11,12,13)</li> </ul>	De acuerdo (5)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la convivencia y participación(14,15)</li> </ul>	Muy de acuerdo			<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de recursos y materiales(16,17)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de infraestructura y servicios(18,19,20)</li> </ul>												
Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Escala de valores	Rango																																													
Procesos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del planeamiento institucional(1,2,3,4)</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert (1)	Eficiente (63 - 95)																																													
Procesos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de relaciones interinstitucionales y comunitarias(5,6)</li> </ul>	Totalmente en desacuerdo (2)	Regular (31 - 62)																																													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de la gestión(7,8)</li> </ul>	Desacuerdo (3)																																														
Procesos de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño docente(9,10)</li> </ul>	Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4)	Ineficiente (19-30)																																													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de aprendizajes(11,12,13)</li> </ul>	De acuerdo (5)																																														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la convivencia y participación(14,15)</li> </ul>	Muy de acuerdo																																														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de recursos y materiales(16,17)</li> </ul>																																															
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de infraestructura y servicios(18,19,20)</li> </ul>																																															
			<p><b>Variable 2: Calidad del servicio Educativo</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores/ Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tangibilidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones físicas</li> </ul> </td> <td>Ordinal de tipo Likert (1)</td> <td>Eficiente (67 - 100)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">fiabilidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos</li> </ul> </td> <td>Totalmente en desacuerdo (2)</td> <td rowspan="2">Regular (33 - 66)</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Material de comunicación (1-4)</li> </ul> </td> <td>Desacuerdo (3)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> </ul> </td> <td>Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4)</td> <td rowspan="2">Ineficiente (19-32)</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia(5-9)</li> </ul> </td> <td>De acuerdo (5)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Credibilidad</li> </ul> </td> <td>Muy de acuerdo</td> <td></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza (10-13)</li> </ul> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Confianza o Empatía</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición</li> </ul> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntad(14-17)</li> </ul> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> </ul> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de emociones(18-</li> </ul> </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Escala de valores	Rango	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones físicas</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert (1)	Eficiente (67 - 100)	fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos</li> </ul>	Totalmente en desacuerdo (2)	Regular (33 - 66)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material de comunicación (1-4)</li> </ul>	Desacuerdo (3)	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> </ul>	Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4)	Ineficiente (19-32)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia(5-9)</li> </ul>	De acuerdo (5)	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Credibilidad</li> </ul>	Muy de acuerdo		<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza (10-13)</li> </ul>			Confianza o Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntad(14-17)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de emociones(18-</li> </ul>		
Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Escala de valores	Rango																																													
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones físicas</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert (1)	Eficiente (67 - 100)																																													
fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos</li> </ul>	Totalmente en desacuerdo (2)	Regular (33 - 66)																																													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material de comunicación (1-4)</li> </ul>	Desacuerdo (3)																																														
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> </ul>	Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4)	Ineficiente (19-32)																																													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia(5-9)</li> </ul>	De acuerdo (5)																																														
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Credibilidad</li> </ul>	Muy de acuerdo																																														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza (10-13)</li> </ul>																																															
Confianza o Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición</li> </ul>																																															
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntad(14-17)</li> </ul>																																															
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> </ul>																																															
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de emociones(18-</li> </ul>																																															

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Ficha técnica del instrumento Gestión por procesos

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Gestión por procesos

**Autora:** Mercedes Morón Tataje

**Año:** 2021

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Recoger información para medir el grado de relación entre la Gestión por Procesos y Calidad de servicios en la I.E.

**Población:** Colaboradores de la I.E.

**Número de ítems:** 20 ítems

**Aplicación:** Encuesta virtual

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El colaborador seleccionará cada ítem según crea conveniente teniendo en cuenta la siguiente escala (1) “Nunca”; (2) “Casi casi nunca”; (3) “Algunas Veces”; (4) “Casi Siempre”; (5) “Siempre”

**Niveles y rango:** Bajo: [52 – 64]; medio [ 65 – 77]; Alto [78 – 100]

#### CUESTIONARIO 1

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Se formula de forma participativa el proyecto Educativo Institucional y el plan Anual de trabajo					
2	El Plan Anual de Trabajo está presente en sus actividades diarias					
3	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa en torno a los objetivos que se han de lograr					
4	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales					
5	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.					
6	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas institucionales					
7	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua					
8	Se evalúa lo que es necesario mejorar					
9	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente					

10	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica					
11	Se realiza el monitoreo y acompañamiento de la practica pedagógica					
12	Se promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia					
13	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes, y se implementan planes de mejora					
14	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes					
15	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos					
16	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa					
17	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos.					
18	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo y de apoyo para un mejor servicio					
19	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente					
20	Se adoptan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos					

### Ficha técnica del instrumento Calidad de servicios educativos

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Calidad del servicio educativo

**Autora:** Mercedes Morón Tataje

**Año:** 2021

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Recoger información para medir el grado de relación entre la Gestión por Procesos y Calidad de servicios en la I.E.

**Población:** Colaboradores de la I.E.

**Número de ítems:** 20 ítems

**Aplicación:** Encuesta virtual

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El colaborador seleccionará cada ítem según crea conveniente teniendo en cuenta la siguiente escala (1) "Nunca"; (2) "Casi casi nunca"; (3) "Algunas Veces"; (4) "Casi Siempre"; (5) "Siempre"

**Niveles y rango:** Bajo: [52 – 64]; medio [ 65 – 77]; Alto [78 – 100]



## CUESTIONARIO 2

Nº	ITEMS CALIDAD DE SERVICIOS	S	CS	AV	CN	N
1	Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son visualmente atractivas					
2	Las máquinas y equipos de la Institución Educativa están presentables y limpias					
3	Los materiales de comunicación (fichas, guías, etc.) asociados al servicio educativo son visiblemente atractivos					
4	Consideran que todo el personal tiene una presentación adecuada					
5	Considera que el servicio que brinda la Institución educativa es eficiente y eficaz					
6	En la Institución Educativa se capacita al personal sobre calidad de servicio					
7	Considera que el personal administrativo cumple con su labor dentro del plazo establecido en cada procedimiento					
8	Considera que el personal que labora en la Institución Educativa brinda atención respetuosa y amable a los usuarios					
9	Considera que se registra la información en el SIAGIE en forma correcta, completa y oportuna					
10	El comportamiento del personal que labora en la Institución Educativa transmite confianza					
11	El personal que labora en la Institución Educativa demuestra seguridad en sus funciones					
12	Se cuenta con todos los recursos y materiales para atender a los usuarios					
13	El personal que labora en la Institución Educativa está siempre motivado y transmite credibilidad					
14	Se demuestra disponibilidad para atender de forma oportuna las solicitudes de requerimiento presentadas por el usuario					
15	El personal que labora en la Institución Educativa atiende de forma asertiva					
16	El personal que labora en la Institución Educativa da información rápida y precisa					
17	El personal que labora en la Institución Educativa siempre está dispuesto a ayudarlo en lo que necesite					
18	Considera que el personal que labora en la Institución Educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia					
19	Considera que el personal que labora en la Institución educativa es tolerante y empático					
20	Considera que el personal que labora en la Institución educativa maneja sus emociones en situaciones difíciles					

Anexo 4: Matriz de datos

**Respuestas del cuestionario N° 01 “ GESTIÓN POR PROCESOS**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	Marca temporal	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20
2	6/22/2021 16:02:12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
3	6/22/2021 16:06:19	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3
4	6/22/2021 16:11:28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	6/22/2021 16:13:07	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
6	6/22/2021 16:16:45	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	6/22/2021 16:18:51	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	6/22/2021 16:22:32	3	4	3	3	4	4	5	4	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	3	3
9	6/22/2021 16:24:56	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
10	6/22/2021 16:26:25	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
11	6/22/2021 16:36:12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
12	6/22/2021 16:39:10	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
13	6/22/2021 16:52:19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4
14	6/22/2021 17:21:12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	6/22/2021 17:49:38	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	6/22/2021 19:01:12	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4
17	6/22/2021 19:53:33	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5
18	6/22/2021 20:03:22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
19	6/22/2021 20:19:28	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3
20	6/22/2021 22:02:48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2	1	4
21	6/22/2021 22:30:13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
22	6/23/2021 9:35:18	5	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5
23	6/23/2021 12:37:31	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4
24	6/24/2021 11:34:32	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
25	6/24/2021 11:35:25	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
26	6/24/2021 11:39:48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	6/24/2021 11:49:50	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
28	6/24/2021 12:24:05	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	6/24/2021 12:56:16	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4
30	6/24/2021 13:01:32	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4
31	6/24/2021 13:16:13	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
32	6/24/2021 13:31:11	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
33	6/24/2021 14:48:28	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4
34	6/24/2021 15:11:59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4
35	6/24/2021 16:58:11	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4
36	6/24/2021 19:44:19	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3

Respuestas de formulario 1



## Respuestas del cuestionario N° 2 CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
Marca temporal	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20
6/22/2021 16:05:12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6/22/2021 16:09:40	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/22/2021 16:11:42	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
6/22/2021 16:13:15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3
6/22/2021 16:15:14	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
6/22/2021 16:15:39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6/22/2021 16:17:48	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
6/22/2021 16:26:42	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
6/22/2021 16:30:29	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
6/22/2021 16:39:06	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6/22/2021 16:58:05	5	4	3	2	5	4	4	2	4	1	2	4	4	3	3	4	2	4	3	1
6/22/2021 17:23:21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/22/2021 17:52:14	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6/22/2021 19:04:12	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6/22/2021 19:57:40	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
6/22/2021 19:59:22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6/22/2021 20:15:32	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6/22/2021 22:22:29	4	3	4	5	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6/22/2021 22:33:07	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6/23/2021 9:42:11	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
6/23/2021 13:56:47	2	3	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6/24/2021 11:39:07	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
6/24/2021 11:41:23	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6/24/2021 11:52:58	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6/24/2021 12:30:48	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/24/2021 12:59:55	3	3	3	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
6/24/2021 13:05:32	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6/24/2021 13:20:51	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
6/24/2021 13:41:44	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6/24/2021 14:58:42	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
6/24/2021 16:55:11	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
6/24/2021 23:27:23	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
6/24/2021 13:20:51	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
6/24/2021 13:41:44	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Respuesta de formulario2



Anexo 5: Certificado de validez del instrumento

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión por procesos**

Nº	DIMENSIONES/ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>								
1	Se formula se forma participativa el proyecto Educativo Institucional y el plan Anual de trabajo	x		x		x		
2	El Plan Anual de Trabajo está presente en sus actividades diarias	x		x		x		
3	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa en torno a los objetivos que se han de lograr	x		x		x		
4	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales	x		x		x		
5	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.	x		x		x		
6	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas institucionales	x		x		x		
7	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua	x		x		x		
8	Se evalúa lo que es necesario mejorar	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: PROCESOS OPERATIVOS</b>								
9	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente	x		x		x		
10	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica	x		x		x		
11	Se realiza el monitoreo y acompañamiento de la practica pedagógica	x		x		x		
12	Se promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia	x		x		x		
13	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes, y se implementan planes de mejora	x		x		x		
14	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes	x		x		x		
15	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos	x		x		x		

16	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa						
	<b>DIMENSION 3: PROCESOS DE SOPORTE</b>	X		X		X	
17	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos.	X		X		X	
18	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo y de apoyo para un mejor servicio	X		X		X	
19	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente	X		X		X	
20	Se adoptan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador. JANAMPA ACUÑA, NERIO ..... DNI: 28270171.....

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.....

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

Lima, 10 de junio del 2021

.....  
**Dr. Nerio Janampa Acuña**  
 Docente Universitario

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio**

Nº	DIMENSIONES/ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		sugerencias
		MD	MA	MD	MA	MD	MA	
	<b>DIMENSION 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son visualmente atractivas	x		x		x		
2	Las máquinas y equipos de la Institución Educativa están presentables y limpias	x		x		x		
3	Los materiales de comunicación (fichas, guías, etc.) asociados al servicio educativo son visiblemente atractivos	x		x		x		
4	Consideran que todo el personal tiene una presentación adecuada	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>							
5	Considera que el servicio que brinda la Institución educativa es eficiente y eficaz	x		x		x		
6	En la Institución Educativa se capacita al personal sobre calidad de servicio	x		x		x		
7	Considera que el personal administrativo cumple con su labor dentro del plazo establecido en cada procedimiento	x		x		x		
8	Considera que el personal que labora en la Institución Educativa brinda atención respetuosa y amable a los usuarios	x		x		x		
9	Considera que se registra la información en el SIAGIE en forma correcta, completa y oportuna	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>							
10	El comportamiento del personal que labora en la Institución Educativa transmite confianza	x		x		x		
11	El personal que labora en la Institución Educativa demuestra seguridad en sus funciones	x		x		x		
12	Se cuenta con todos los recursos y materiales para atender a los usuarios	x		x		x		
13	El personal que labora en la Institución Educativa está siempre motivado y transmite credibilidad	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
14	Se demuestra disponibilidad para atender de forma oportuna las solicitudes de requerimiento presentadas por el usuario	x		x		x		

15	El personal que labora en la Institución Educativa atiende de forma asertiva	x		x		x		
16	El personal que labora en la Institución Educativa da información rápida y precisa	x		x		x		
17	El personal que labora en la Institución Educativa siempre está dispuesto a ayudarte en lo que necesite	x		x		x		
<b>DIMENSION 5: EMPATÍA</b>								
18	Considera que el personal que labora en la Institución Educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia	x		x		x		
19	Considera que el personal que labora en la Institución educativa es tolerante y empático	x		x		x		
20	Considera que el personal que labora en la Institución educativa maneja sus emociones en situaciones difíciles	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** NINGUNA \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** JANAMPA ACUÑA, NERIO..... **DNI:** 28270171 .....

**Especialidad del validador:** DOCTOR 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.

Lima, 10 de junio del 2021

.....  
**Dr. Nerio Janampa Acuña**  
 Docente Universitario

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión por procesos**

N°	DIMENSIONES/ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>							
1	Se formula se forma participativa el proyecto Educativo Institucional y el plan Anual de trabajo	x		x		x		
2	El Plan Anual de Trabajo está presente en sus actividades diarias	x		x		x		
3	Se generan espacios de reflexión y compromiso de la comunidad educativa en torno a los objetivos que se han de lograr	x		x		x		
4	Se programan y orientan acciones que permitan alcanzar las metas institucionales	x		x		x		
5	Se cuenta con alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE.	x		x		x		
6	Las alianzas interinstitucionales favorecen al logro de objetivos y metas institucionales	x		x		x		
7	Se monitorea constantemente el trabajo realizado por todas las áreas en búsqueda de la mejora continua	x		x		x		
8	Se evalúa lo que es necesario mejorar	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: PROCESOS OPERATIVOS</b>							
9	Los directivos y docentes realizan el trabajo colegiado en forma permanente	x		x		x		
10	Se promueve el desarrollo de proyectos de innovación pedagógica	x		x		x		
11	Se realiza el monitoreo y acompañamiento de la practica pedagógica	x		x		x		
12	Se promueven capacitaciones para los docentes ante los cambios producidos por la pandemia	x		x		x		
13	Se evalúa el aprendizaje de los estudiantes, y se implementan planes de mejora	x		x		x		
14	Están conformes con el nivel de logro de los aprendizajes de los estudiantes	x		x		x		
15	Los acuerdos de convivencia Institucionales se respetan y ayudan a resolver conflictos	x		x		x		



16	Se promueven espacios para fortalecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa						
	<b>DIMENSION 3: PROCESOS DE SOPORTE</b>	X		X		X	
17	Se implementan acciones para el uso óptimo de la infraestructura y los materiales educativos.	X		X		X	
18	Se organiza la jornada laboral del personal administrativo y de apoyo para un mejor servicio	X		X		X	
19	El mantenimiento y limpieza de los diferentes ambientes es permanente	X		X		X	
20	Se adoptan medidas de ecoeficiencia, seguridad y gestión de riesgos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: .....CARDENAS CANALES DANIEL ..... DNI:...07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

San Juan de Lurigancho...30.de MAYO. del 2021

  
 \_\_\_\_\_  
 MG. DANIEL CARDENAS CANALES

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio**

Nº	DIMENSIONES/ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		sugerencias
		MD	MA	MD	MA	MD	MA	
	<b>DIMENSION 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son visualmente atractivas	x		x		x		
2	Las máquinas y equipos de la Institución Educativa están presentables y limpias	x		x		x		
3	Los materiales de comunicación (fichas, guías, etc.) asociados al servicio educativo son visiblemente atractivos	x		x		x		
4	Consideran que todo el personal tiene una presentación adecuada	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>							
5	Considera que el servicio que brinda la Institución educativa es eficiente y eficaz	x		x		x		
6	En la Institución Educativa se capacita al personal sobre calidad de servicio	x		x		x		
7	Considera que el personal administrativo cumple con su labor dentro del plazo establecido en cada procedimiento	x		x		x		
8	Considera que el personal que labora en la Institución Educativa brinda atención respetuosa y amable a los usuarios	x		x		x		
9	Considera que se registra la información en el SIAGIE en forma correcta, completa y oportuna	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>							
10	El comportamiento del personal que labora en la Institución Educativa transmite confianza	x		x		x		
11	El personal que labora en la Institución Educativa demuestra seguridad en sus funciones	x		x		x		
12	Se cuenta con todos los recursos y materiales para atender a los usuarios	x		x		x		
13	El personal que labora en la Institución Educativa está siempre motivado y transmite credibilidad	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
14	Se demuestra disponibilidad para atender de forma oportuna las solicitudes de requerimiento presentadas por el usuario	x		x		x		

15	El personal que labora en la Institución Educativa atiende de forma asertiva	X		X		X	
16	El personal que labora en la Institución Educativa da información rápida y precisa	X		X		X	
17	El personal que labora en la Institución Educativa siempre está dispuesto a ayudarlo en lo que necesite	X		X		X	
	<b>DIMENSION 5: EMPATÍA</b>						
18	Considera que el personal que labora en la Institución Educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia	X		X		X	
19	Considera que el personal que labora en la Institución educativa es tolerante y empático	X		X		X	
20	Considera que el personal que labora en la Institución educativa maneja sus emociones en situaciones difíciles	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: .....CARDENAS CANALES DANIEL ..... DNI:....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN .....

San Juan de Lurigancho...30.de MAYO. del 2021

  
\_\_\_\_\_

MG. DANIEL CARDENAS CANALES