



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

Tesis

Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021

Para optar el título profesional de Economista

Autor:

Gladis Atalaya García

<https://orcid.org/0000-0003-2461-1095>

Asesor:

Econ. Mg. Juan Segundo Ríos Pérez

<https://orcid.org/0000-0002-2198-5983>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

Tesis

Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021

Para optar el título profesional de Economista

Autor:
Gladis Atalaya García

Sustentada y aprobada el 26 de setiembre del 2023, por los siguientes jurados:

Presidente de Jurado

Dra. Olga Maritza Requejo La Torre

Secretario de Jurado

Econ. M.sc. Juan Zegarra Chung

Vocal de Jurado

Lic. Adm. Mtro. Luis Alberto Ríos López

Asesor

Econ. Mg. Juan Segundo Ríos Pérez

Tarapoto, Perú

2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 02-22-734000 EXT. 2101
R. AV. ITALIA N.º 341 - CIUDAD UNIVERSITARIA - 22011 PA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 062

Jurado reconocido Resolución N° 052-2022-UNSM/FCE-CF/NLU y Resolución N° 046-2023-UNSM/FCE-CF/NLU Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Economía / Programa de pregrado.

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, a las **10:00 horas** del día **martes 26 de setiembre del año dos mil veintitrés** inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado: **"GESTIÓN POR PROCESOS Y LOS RESULTADOS DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA, PROVINCIA DE MOYOBAMBA, 2021"**, para optar título profesional de **ECONOMISTA**, presentado por la bachiller: **GLADIS ATALAYA GARCÍA**, con la asesoría del **Econ. Mg. JUAN SEGUNDO RIOS PEREZ**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por la **Dra. OLGA MARITZA REQUEJO LA TORRE** (presidente del jurado) **Econ. M. Sc. JUAN ZEGARRA CHUNG** (secretario), **Lic. Adm. Mtro. LUIS ALBERTO RIOS LÓPEZ** (vocal), y acompañado por el **Econ. Mg. JUAN SEGUNDO RIOS PEREZ** (Asesor) y la presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 052-2022-UNSM/FCE-CF/NLU**.

Seguidamente la autora expuso su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por la sustentante y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia de la sustentante y otros participantes del acto público.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTIN**




**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG - CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, (16); tal como se deja constar.


De acuerdo con el Artículo 40° del RG - CTI, la nota obtenida es APROBATORIA...correspondiente a la calificación de BUENO..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final la autora deberá corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas,

Firman los integrantes del Jurado; la autora del trabajo de investigación, el asesor, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 11.00 horas, el mismo día.


Dra. OLGA MARITZA REQUEJO LA TORRE
Presidente


Econ. M.Sc. JUAN ZEGARRA CHUNG
Secretario


Lic. Adm. Mtro. LUIS ALBERTO RIOS LÓPEZ
Vocal


GLADIS ATALAYA GARCÍA
Autor


Econ. Mg. JUAN SEGUNDO RIOS PEREZ
Asesor

Declaratoria de autenticidad



Gladis Atalaya García, con DNI N° 44835000, bachiller de la Escuela Profesional de Economía, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autora de la tesis titulada: **Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 26 de setiembre del 2023.



.....
Gladis Atalaya García
DNI N° 44835000

Ficha de identificación

<p>Título del proyecto</p> <p>Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021</p>	<p>Área de investigación: Línea de investigación: Modernización de los procesos de gestión Sublínea de investigación: Grupo de investigación (indicar resolución): Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
---	---

<p>Autor:</p> <p>Gladis Atalaya García</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Economía https://orcid.org/0000-0003-2461-1095</p>
---	--

<p>Asesor:</p> <p>Econ. Mg. Juan Segundo Ríos Pérez</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Economía Unidad o Laboratorio Economía https://orcid.org/0000-0003-2461-1095</p>
--	---

Dedicatoria

A Dios por brindarme la sabiduría, para hacer realidad este proyecto de investigación, también a mis padres por ser el soporte en mi formación profesional.

Gladis

Agradecimientos

Al Universidad Nacional de San Martín y al equipo de formadores de la Escuela Profesional de Economía, por ser parte en mi formación profesional, también agradecer a los altos directivos de los institutos superiores de la provincia de Moyobamba, por facilitarme información.

La autora

Índice general

Ficha de identificación	6
Agradecimientos.....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Fundamentos teóricos.....	21
2.2.1 Gestión por procesos	21
2.2.2 Determinación de procesos en la gestión institucional	22
2.2.3 Identificación de los procesos	28
2.2.4 Tipos de procesos en la gestión institucional.....	29
2.2.5 Gestión por resultados	45
2.2.6 Resultados institucionales:.....	45
2.3. Definición de términos.....	47
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS.....	49
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación	49
3.1.1 Contexto de la investigación	49
3.1.2 Periodo de ejecución	49
3.1.3 Aplicación de principios éticos internacionales.....	49
3.2. Sistema de variables	49
3.2.1 Variables principales.....	49
3.2.2 Variables secundarias.....	49
3.3. Procedimientos de la investigación	50
3.3.1 Procedimiento en el objetivo específico 1.....	57
3.3.2 Procedimiento en el objetivo específico 2.....	57
3.3.3 Procedimiento en el objetivo específico 3.....	57

	10
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	58
1.1 Objetivo específico 1	58
1.2 Objetivo específico 2	62
4.1 Objetivo específico 3	65
4.2 Objetivo general	67
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	81

Índice de tablas

Tabla 1	Visión compartida en el ámbito de la educación peruana	24
Tabla 2	Formulacion de la Misión a partir de las políticas nacionales	26
Tabla 3	Distribución de la población de estudio	51
Tabla 4	Población de estudio según institutos superiores	52
Tabla 5	Descripción de técnicas e instrumentos.....	52
Tabla 6	Resultados de evaluación de la Validez del los instrumentos.....	53
Tabla 7	Niveles de evaluacion según valores de Alfa.....	54
Tabla 8	Procedimiento de casos del instrumento gestión por procesos	54
Tabla 9	Confiabilidad del instrumento gestion por procesos	54
Tabla 10	Procedimiento de casos: Resultados del servicio educativo.....	55
Tabla 11	Confiabilidad del instrumento resultados del servicio educativo	55
Tabla 12	Rangos del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	56
Tabla 13	Prueba de normalidad - Shapiro-Wilk	65
Tabla 14	Coeficiente de correlación de las dimensiones	66
Tabla 15	Coeficiente de correlación.....	67

Índice de figuras

Figura 1	Gestión por procesos en el marco de las políticas de gobierno	21
Figura 2	Articulación entre políticas y planes según el SINAPLAN	23
Figura 3	Criterios para formular la visión institucional.....	24
Figura 4	Criterios para formular la misión institucional	25
Figura 5	Gestión institucional de los IEST con enfoque de procesos.....	27
Figura 6	La gestión institucional como proceso rector en los IEST	28
Figura 7	Tipos de procesos de producción de bienes y/o servicios.....	30
Figura 8	Procesos de la gestión estratégica y estructura organizacional	31
Figura 9	Procesos de gestión del régimen académico	33
Figura 10	Procesos de la gestión académica y programas de estudio.....	36
Figura 11	Procesos en la gestión de investigación.....	38
Figura 12	Procesos de gestión de la información y transparencia	39
Figura 13	Procesos de gestión del personal idóneo y suficiente.....	40
Figura 14	Proceso de los servicios educacionales complementarios.....	41
Figura 15	Procesos en infraestructura física, equipamiento y recursos.....	43
Figura 16	Procesos de la previsión económica y financiera.....	44
Figura 17	Nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los IEST	59
Figura 18	Nivel de desarrollo en los procesos estratégicos	60
Figura 19	Nivel de desarrollo en los procesos misionales	61
Figura 20	Nivel de desarrollo en los procesos de soporte	61
Figura 21	Gestión de los resultados del servicio educativo.....	62
Figura 22	Resultados en la gestión de los procesos de admisión.....	63
Figura 23	Resultados en la gestión de matrícula y reincorporación	64
Figura 24	Resultados en la gestión de convalidación y traslado	64
Figura 25	Resultados en la gestión de grados, títulos y certificaciones.....	65

RESUMEN

Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021

Países como Europa, Estados Unidos y algunos de América Latina, han integrado en sus sistemas educativos a la gestión por procesos como alternativa para mejorar sus servicios, también en el Perú existe una preocupación por los gobiernos de turno en mejorar los servicios educativos del nivel superior tecnológico; es así que a partir 2016 vienen diseñando políticas basada en un nuevo modelo educativo el cual promueve la mejora de sus servicios educativos, cuya aplicación está basada en el marco de la política de modernización del estado, el cual presenta estrategias de innovación para resolver los problemas de procesos de producción de los servicios en el sector público, bajo esta coyuntura en el año 2018, aprueban la norma técnica para promover la implementación de la gestión por procesos en las entidades públicas, sin embargo los gobiernos de turno en la región de San Martín no son ajenos y a partir del 2019 y 2021 han aprobado políticas educativas que permiten a los IEST implementar el nuevo modelo educativo, con un enfoque de gestión por procesos, sin embargo los resultados son poco significativos; en este sentido se busca investigar y determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo, es importante señalar que se desarrolló una investigación de tipo básica, descriptiva correlacional; que a través de una encuesta aplicada a 42 personas involucradas en la gestión del servicio educativo; permitió medir el desarrollo de los procesos en la gestión del servicio educativo, cuyos resultados muestran un nivel bajo de 11.9%, medio al 69% y alto solo un 19%; con respecto a la gestión de los resultados del servicio educativo este representa un nivel bajo al 16.7%, medio al 64.3% y alto en un 19%. También se determinó que los procesos de soporte es la dimensión que guarda mayor relación con los resultados del servicio educativo. Finalmente se concluyó que la gestión por procesos guarda relación con los resultados del servicio educativo, ya que ambas variables tienen una correlación de 0.80 positiva moderada, significativa al nivel de 0.01, ante estos resultados se analiza que las instituciones vienen haciendo esfuerzos por gestionar sus servicios educativos con un enfoque de cadena de valor público, sin embargo, aún son insuficientes.

Palabras clave: Procesos, servicio de calidad, producción, resultados, gestión.

ABSTRACT

Management by processes and the results of the educational service in the Institutes of Higher Technological Education, Province of Moyobamba, 2021

Countries such as Europe, the United States and some Latin American countries have integrated process management into their educational systems as an alternative to improve their services, also in Peru the government is concerned about improving educational services at the technological higher education level. Thus, since 2016 policies have been designed based on a new educational model which promotes the improvement of its educational services, whose application is based on the framework of the policy of modernization of the state, which presents innovation strategies to solve the problems of service production processes in the public sector. Under this situation in 2018, the technical standard to promote the implementation of process management in public entities was approved; the current governments in the region of San Martin are no exception and from 2019 and 2021 have approved educational policies that allow IESTs to implement the new educational model, with a process management approach, but the results are not yet significant. In this sense, the research sought to investigate and determine the relationship between management by processes and the results of the educational service. It is important to point out that a basic, descriptive correlational research was carried out, which through a survey applied to 42 people involved in the management of the educational service, allowed to measure the development of the processes in the management of the educational service. The results show a low level with 11.9%, medium with 69% and high with only 19%; with respect to the management of the results of the educational service, this represents a low level with 16.7%, medium with 64.3% and high with 19%. It was also determined that the support processes is the dimension that is most closely related to the results of the educational service. Finally, it was concluded that management by processes is related to the results of the educational service, since both variables have a correlation of 0.80 with a moderate positive correlation, significant at the 0.01 level; these results show that the institutions are making efforts to manage their educational services with a public value chain approach, however, they are still insufficient.

Keywords: Processes, quality service, production, results, management.



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

En el ámbito internacional, Campaña et al. (2020), señala que los países de Europa, Estados Unidos, América Latina han integrado en sus sistemas educativos la gestión por procesos como una alternativa para alcanzar la calidad en los servicios educativos y conseguir ventajas competitivas; países que han implementado dicho mecanismo estratégico viene teniendo excelentes resultados, cuyo impacto refleja en la satisfacción del estudiante (cliente). Ecuador a partir del año 2011, viene implementando de forma obligatoria en sus instituciones públicas la gestión por procesos como una estrategia de innovación para elevar los estándares de calidad de sus servicios, incluyendo en la administración de sus centros de educación superior universitaria tanto en lo público y privado. Así mismo, Bernui, et al. (2017), hace mención que las políticas con relación al desarrollo educativo, trazadas por Chile, Argentina y México han tenido gran impacto en su índice de desarrollo humano , este indicador ubica a Chile en el ranking 38, Argentina y México en el ranking 45 mientras que el Perú, se encuentra en el puesto 87, ante tal situación la política de modernización menciona que las entidades publicas presentan problemas de procesos de producción de sus servicios públicos las capacidades o los recursos con que cuentan no les permiten optimizar sus procesos de producción, por ello en el año 2018 ponen a disposición como una herramienta de gestión la norma técnica que permite a las entidades publicas la implementación de la gestión de sus servicios con enfoque de procesos.

Salvador (2020), el sistema educativo en el Perú presenta una serie de dificultades que limitan el mejoramiento integral de la calidad del sistema educativo en su conjunto, bajo esta coyuntura, el Ministerio de Educación (2019), diseña una política basado en un nuevo modelo educativo para las instituciones de educación superior técnica, cuya funcionalidad contempla condiciones básicas de calidad para dar solución a los principales problemas de gestión del servicio educativo, su funcionalidad de sus procesos es precario y/o obsoleto y los componentes esenciales no siempre garantizan su disponibilidad y/o pertinencia para brindar el buen servicio a la demanda de estudiantes que opta por una formación profesional técnica. Linares, (2015), lo confirma cuando menciona sobre la desarticulación de la oferta formativa con la demanda laboral, es decir, egresados con formación técnica no están trabajando para lo que estudió, además lo que perciben no es lo suficiente como para justificar su inversión en educación, así también Bernui et al. (2017), mediante un estudio evaluó que de 10 egredados que decidieron seguir estudios técnicos, solo cuatro 4 se dedican a lo que estudiaron, sin embargo, este

indicador sube a 7 para los que siguieron estudios universitarios. En este contexto, la SGP/PCM (2013), pone a disposición la política de modernización de gestión pública al 2021, como un mecanismo para resolver principales problemas de gestión, enmarcado en procesos de producción de bienes y servicios públicos., porque han identificado que las acciones estratégicas poco o nada contribuyen a cumplir los objetivos estratégicos institucionales.

En el contexto local, la Dirección Regional de Educación San Martín, en busca fortalecer sistema educativo, diseña el Proyecto Educativo Regional (PER) 2005 – 2021, como principal instrumento orientador de la gestión educativa regional, para lograr una calidad de la educación y por ende el desarrollo regional. Sin embargo, carecen de indicadores que puedan medir los resultados de su servicio y el impacto que este genera en el mercado productivo. En este sentido el Gobierno Regional de San Martín (2019), mediante Ordenanza Regional N° 020, prioriza el Licenciamiento de los Institutos superiores en la Región San Martín, política basada en nuevo modelo educativo, con un enfoque de una gestión de procesos, y mediante Directiva N° 001-2021 pone a suposición lineamientos y criterios técnicos que orientan y facilitan la a todos los Órganos desconcentrados desarrollar la gestión por procesos en la producción de sus servicios y por defecto les permita cumplir con sus objetivos estrategias institucionales, cuyo impacto refleje en el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas.

En la provincia de Moyobamba los institutos de educación superior gestionan el servicio educativo en forma tradicional, el cual implica deficiencias en la gestión de sus procesos de producción que conlleven a medir los resultados institucionales.

En conformidad con el diagnóstico realizado, se formularon preguntas de investigación enfocado en los institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Moyobamba 2021, a continuación se describen ¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo?; a partir de la pregunta formulada de desagregaron problemas secundarios: ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos y la gestión de resultados del servicio educativo?, y finalmente ¿Cuáles son las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con los resultados del servicio educativo?. A partir de ello se plantearon hipótesis tanto general y específicas que a continuación se describen; Existe un alto nivel en cuanto a la gestión por procesos, como también en la gestión de los resultados del servicio educativo; finalmente se afirma que existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Moyobamba, 2021.

También es importante resaltar que el estudio se justifica por criterios que a continuación se detallan: **conveniencia**, porque permitirá orientar a los institutos de educación superior tecnológica a gestionar sus servicios con un enfoque de procesos, que permita optimizar sus costos de producción y mejorar la calidad de su servicio, haciendo competitivos en el mercado. **Relevancia social**, se presentan estrategias de gestión, cuya aplicación permitirá satisfacer las necesidades de la demanda educativa y lo más importante las oportunidades laborales y profesionales que obtendrán los estudiantes y egresados al lograr vincularse al sector productivo. Las **implicaciones prácticas**, reside en resolver problemas de alineamiento estratégico y articulación de planes estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, en cuanto al **valor teórico**, radica en contribuir acciones estratégicas institucionales como conocimiento científico para la implantación del nuevo modelo educativo, desde una gestión por procesos con enfoque de resultados. Por último, **la utilidad metodológica**, tiene como base los métodos y procedimientos validados científicamente y para dar fiabilidad y validez a los instrumentos se determinó a través del del Alfa de Cronbach y la técnica de juicio de expertos. Para ambas variables se aplicó un cuestionario de encuesta en función a la necesidad de las preguntas de investigación, Metodología que servirá de modelo en nuevas investigaciones. Por otro lado, se plantearon objetivos que dan respuestas a las preguntas de investigación: Determinar la relación entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo; Medir el nivel de la gestión por procesos; Identificar el nivel de gestión de los resultados del servicio educativo y finalmente, definir las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con los resultados del servicio educativo.

Como resultados, se determinó que la gestión por procesos presenta un nivel de desarrollo de 69% y los resultados del servicio educativo representa al 64.3%, además mediante la prueba de normalidad Shapiro-Wilk se obtuvo los índices de correlación de Rho de Spearman de 0.38, 0.52 y 0.55 respecto a los procesos estratégicos, misionales y de soporte, siendo este último el que presenta mayor relación con la gestión de los resultados del servicio educativo. Finalmente se determinó un índice de relación de 0.80 positiva moderada, significativa al nivel de 0.01 con esto se corrobora que existe una relación positiva y significativa entre las variables.

En cuanto a la estructura del informe de tesis se ha desarrollado en tres capítulos conformado por la introducción a la investigación, marco teórico, materiales y métodos, resultado y discusión y por último las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional

Campaña (2022), publico la revista titulada *“Gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo de la investigación científica”* desarrollado en el Instituto Superior Universitario Stanford e José Ortega y Gasset. En Ecuador., con su estudio, busco analizar los resultados obtenidos de la implementación de la gestión por procesos. La investigación se caracterizó por ser de nivel exploratorio y de tipo descriptiva con un enfoque cualitativa, tomo como población de estudio a los docentes de dichas instituciones. Como resultados, identifico que el personal docente es el dueño del proceso para el desarrollo de los proyectos de investigación y su publicación, sus acciones mejoran notable en esta área, por lo tanto, concluye que la gestión por procesos es una herramienta clave para mejorar los servicios educativos, siempre y cuando se desarrolle de manera articulada institucionalmente.

Campaña et al. (2020), público un artículo científico *“Modelo de gestión por procesos en la educación superior”* desarrollado en Riobamba, Ecuador, cuyo objetivo fue analizar las ventajas y desventajas de la gestión por procesos en la educación superior; mediante un enfoque cualitativo realizó un análisis inductivo, deductivo. El estudio se basó en casos desarrollados en instituciones de Europa, Estados Unidos, América Latina y Ecuador, cabe indicar que para el recojo de información aplico la tecnica del análisis documental de revisión bibliográfica exhaustiva, teniendo en cuenta peculiaridades que presentan una a institución a otra, quienes trabajan buscando la calidad de sus servicios para satisfacer a sus clientes es decir los estudiantes. En este sentido el autor concluye que de manera global las instituciones que han implementado la gestión por procesos han logrado importantes avances.

Taday (2021), en su tesis *“Gestión por procesos y la mejora continua”*, ejecutado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Realizo un estudio para analizar la gestión por procesos y mejora continua, cuya base se sustenta en las normas Internacionales ISO 2015 y 2018. Utilizo un diseño no experimental explicativo con corte transversal, cuya población estuvo representada por personal administrativo, docentes, trabajadores y estudiantes, obteniendo una muestra de 377 individuos, mediante una encuesta, que permitió recoger la información necesaria para elaborar análisis y resultados pertinentes.

El personal encuestado menciona que los procesos son factores claves para la gestión institucional, las acciones se centran en el cliente externo. Por lo tanto, concluye que la mejora de los servicios en las instituciones se ve reflejado en la satisfacción de los clientes internos y externos, y para eso ocurra, es importante identificar indicadores que midan los resultados de las acciones estratégicas.

Alfonso et al. (2019), en su artículo publicado "*Gestión de la calidad de los procesos universitarios*" en una institución de educación superior ecuatoriana realizó una investigación con el objetivo de proponer una metodología que contribuya a gestionar la calidad de los procesos universitarios. La investigación por su finalidad fue aplicada de alcance descriptivo, con enfoque mixto, teniendo como unidad de análisis a los procesos claves (formación, investigación y vinculación). Para el desarrollo del estudio utilizó la técnica del análisis documental relacionada con los procesos que se desarrollan en la institución, y para poder evaluar el desempeño de los procesos claves identificó indicadores utilizando el método Delphi y con el uso del coeficiente de concordancia de Kendall. Obtuvo como resultados una propuesta metodológica basada en procesos estratégicos, misionales y soporte, cuya desagregación estuvo definida en tres niveles de procesos que seguidamente se van desagregando en sub procesos, actividades y tareas; dicho modelo permite desarrollar su gestión institucional universitaria con un enfoque de procesos.

A nivel nacional

Huapaya (2019), publicó una revista, cuyo conocimiento está enfocado en la *Gestión por procesos hacia la calidad educativa* en algunas instituciones educativas del Perú, para esta tarea utilizó el diseño bibliográfico, el cual permitió recolectar información primaria, de periódicos, revistas, libros, entre otros; que desde luego constituyó la población muestral del estudio. La investigación dio a conocer que las entidades prestadoras de servicio educativo en el Perú vienen recién implementando en sus servicios la gestión por procesos para alcanzar la calidad. Finalmente concluyó que para asumir los cambios de forma asertiva se requiere realizar campañas que permitan a todas las comunidades educativas gestionar sus servicios con un enfoque de procesos, así mismo es indispensable su participación activa de los actores involucrados en la gestión.

Salvador (2020), en su tesis doctoral sobre "*el enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de gestión*", con la investigación buscó promover el desarrollo de la gestión institucional con un enfoque de procesos. El estudio fue de tipo aplicada con enfoque cualitativo, descriptivo correlacional y diseño de acción. Aplicó un

cuestionario a 420 personas , entre ellos docentes y padres de familia. La investigación ha permitido establecer que un enfoque basado en procesos aplicados en una institución educativa mejora la gestión institucional. En este sentido considera que la motivación y sensibilización intensiva por parte de los directivos, personal docente y no docente para asumir el compromiso de implementar la gestión por procesos.

Casiano (2020), en su tesis de maestría desarrollo una investigación en el Instituto de Educación Superior de Lima, para determinar si la gestión educativa influye en los procesos de desempeño docente, la mencionada investigación se realizó mediante una encuesta aplicada a 70 docentes, los resultados arrojaron que la gestión educativa con enfoque de procesos influye en el desempeño docente, el autor afirma que para tener resultados eficientes depende del desarrollo de los procesos por parte de las instituciones.

A nivel local

Culqui (2021), presento una investigación de tipo básica titulada “*Gestión del servicio y calidad educativa*”. [Tesis de maestría], el estudio se desarrolló en una institución educativa de Rioja. Se caracterizo por ser una investigación descriptiva correlacional de corte transversal, por lo tanto aplico un diseño no experimental. Su objetivo central fue medir la relación entre la gestión del servicio y su calidad educativa; para obtener los datos aplico una encuesta a 166 padres de familia, cuyos resultados mostraron que el 53% del nivel educativo es regular, y el 62% señalo que la gestión del servicio influyen en la calidad de la educación, finalmente concluye que gestión del servicio influye en la calidad de la educación. Bajo este contexto recomienda capacitar en temas de gestión de servicio a docentes y administrativos para un mejor resultado en la calidad educativa.

Sánchez (2021), en su [Tesis doctoral], “*Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones*”, realizó una investigación en una Institución educativa de la provincia de Picota-San Martín, con el fin diseñar un modelo de gestión educativa que mejore el aprendizaje de los estudiantes, el estudio fue de diseño no experimental, propositiva, que a través de un cuestionario y un test tipo examen, fue aplicada a 43 docentes y 160 estudiantes; cuyos resultados muestran que el 70% de los encuestados considera que la gestión educativa es regular, y que el nivel de aprendizaje representa un 80%, de su desarrollo el modelo busco promover que las instituciones rediseñen su planeamiento institucional que en efecto mejoren sus niveles de aprendizaje, su clima escolar, e incrementen su participación de los actores involucrados en la gestión a fin contribuir a la mejora del aprendizaje de los estudiantes, es importante controlar los resultados de los procesos que realizan en la gestión educativa.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1 Gestión por procesos

Es la forma de resolver las deficiencias productivas a través de la optimización y dinamización de la producción y los servicios, permitiendo a las organizaciones posicionarse en un nivel competitivo, conforme al nuevo modelo de globalización que la economía requiere. Todo proceso tiene como propósito añadir valor en cada etapa de la cadena productiva y así obtener un producto que cubra las expectativas de los clientes, tanto internos como externos. Implementar los procesos como modelo de gestión en las organizaciones, permiten diseñar estructuras organizacionales orientadas a mejorar las actividades de trabajo (Alvan et al. 2014; p.141).

En el marco de la modernización del estado las entidades públicas se han convertido en unidades productoras de servicio, y como tal, operan bajo un enfoque de cadena de valor público, es decir sus procesos transforman insumos en productos con estándares de calidad.

Figura 1.

Gestión por procesos en el marco de las políticas de gobierno



Nota. La figura muestra los procesos de producción en el marco de política nacional de modernización de la gestión pública. Fuente: presentado por la SGP (2013)

Mallar (2010), señala que las organizaciones gestionan sus servicios mediante una metodología que les permite planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades a partir de las distintas áreas que participan en el proceso de producción de sus servicios.

Por lado Taday (2021), menciona que el proceso como gestión se encarga de la gestión integral en un negocio, ayuda además a los gerentes a tomar decisiones que mejoren los servicios educativos. En cambio, Hitpass (2017), indica que a nivel internacional las

organizaciones aplican el Business Process Management (BPM), como un modelo de gestión basado en un gobierno corporativo, integra todas las capas de la organización y a las fases del ciclo de gestión.

La gestión por procesos son procedimientos metodológicos, actúan de manera corporativa dentro de las organizaciones y como disciplina de gestión consolidan distintos esfuerzos que les permite mejorar el desempeño y la optimización de su producción, también es visto como un modelo de gestión operacional corporativo, cuyas actividades son organizadas y documentadas con el fin de medir sus resultados y plantear mejoras continuas para incrementar la productividad (Maldonado, 2018; p.6).

2.2.2 Determinación de procesos en la gestión institucional

Un modelo de educación superior tecnológica se desarrolla en el marco gestión institucional, cuyos procesos y productos identificados que lo constituyen se determinan en fases. Esto lo sugiere la SGP/PCM (2018), en la Norma técnica que guía a la implementación de los procesos de gestión cuando menciona que la fase de determinación de procesos implica identificar los procesos principales según sus características que lo componen, a través de un inventario de procesos, para finalmente generar documentos para su aprobación y difusión.

Identificación de productos en la gestión institucional

Para identificar los procesos institucionales se debe iniciar por identificar los productos y quienes serán sus usuarios o interesados en beneficiarse (clientes); para tener una mejor descripción de los productos es importante tener en cuenta el alineamiento estratégico entre políticas y planes nacionales, sectoriales e institucionales y así puedan identificar sus procesos acorde a sus servicios con el que cuenta cada entidad (SGP/PCM, 2014).

Determinación del propósito de la entidad:

Se describe sobre la base del planeamiento estratégico institucional, considerando la articulación de los planes y políticas que presenta el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). La entidad verifica los objetivos estratégicos, del proyecto educativo institucional se encuentren alineados con la línea de acción del gobierno.

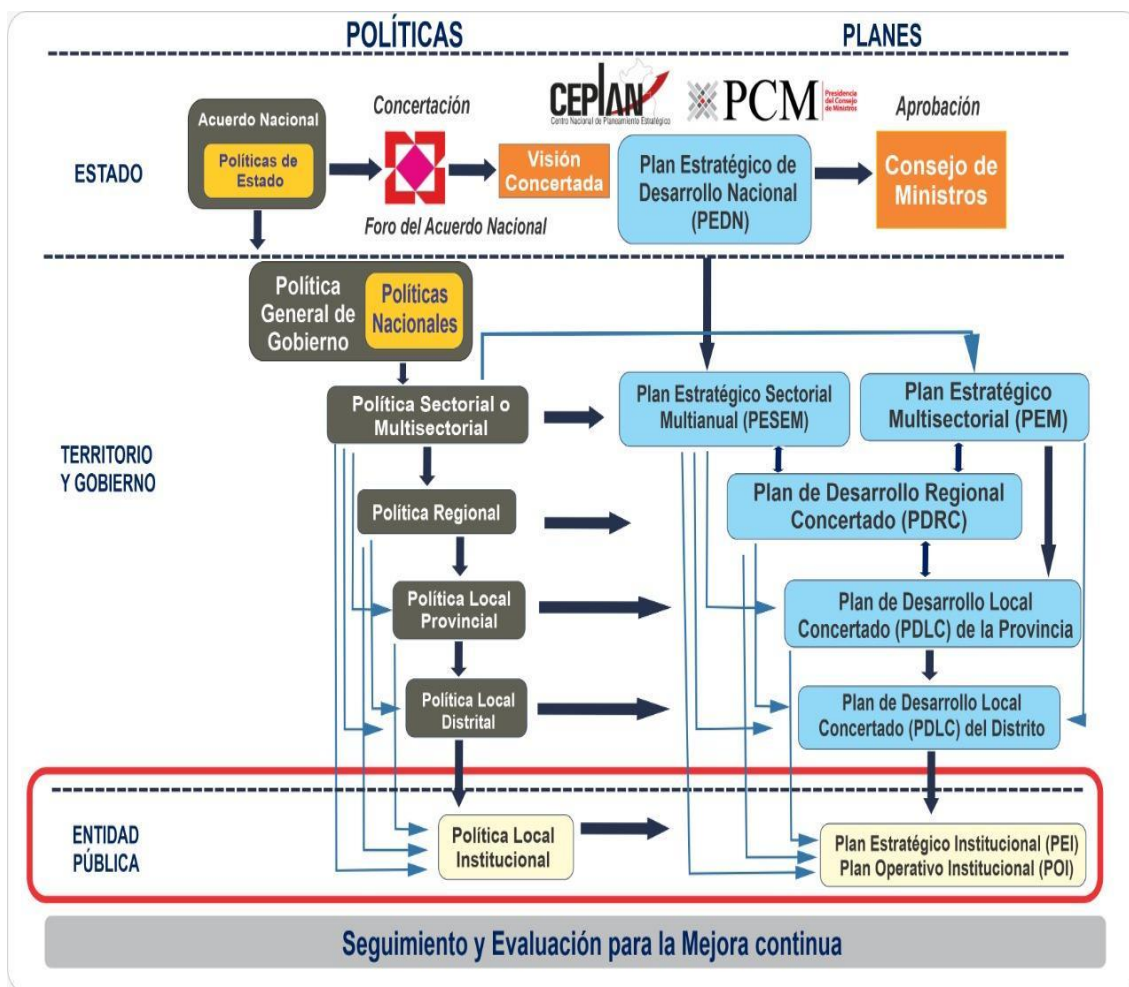


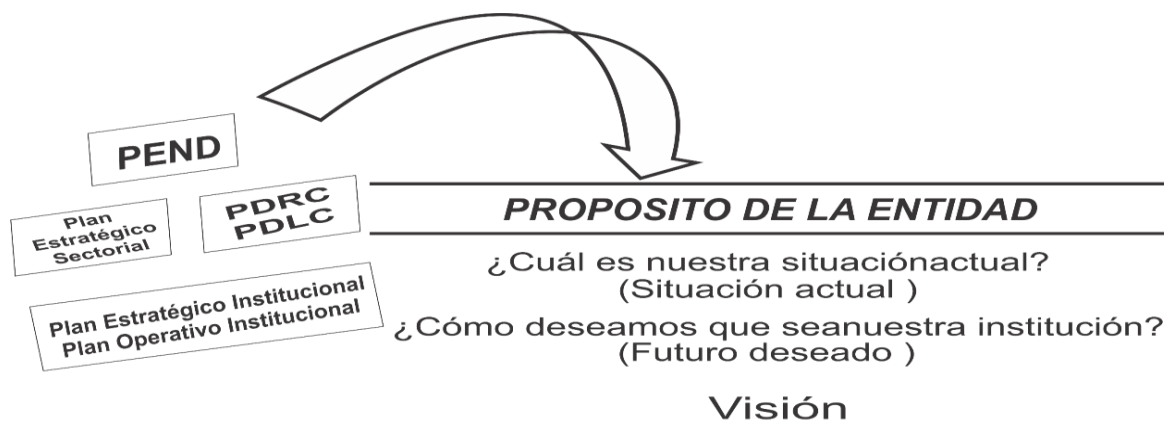
Figura 2.

Articulación entre políticas y planes según el SINAPLAN

Nota: La figura muestra las políticas y planes, instrumentos de gestión que de forma articulada permiten determinar el propósito de la entidad. Fuente: Extraído de la Directiva N° 00016-2019/CEPLAN/PCD.

Es preciso mencionar que, el primer paso para identificar los productos parte por analizar la misión y visión a nivel institucional., sin dejar de priorizar los, objetivos que serán determinados en el plan estratégico para luego ser alineado a las políticas en sus tres niveles.

Visión: A nivel país permite guiar la actualización del Plan Estratégico del Desarrollo Nacional (PEDN), reconoce de manera integral la realidad nacional. En este sentido plantear una visión institucional implica comprender desde un contexto local de cómo viven las personas, es decir hacer un diagnóstico para conocer desde sus ecosistemas y cuáles son sus ejes de desarrollo y sobre esa coyuntura los gobiernos puedan trabajar para cerrar las brechas (CEPLAN/PCD, 2019; p. 62).

**Figura 3.**

Criterios para formular la visión institucional

Nota. La figura muestra criterios para formular la visión institucional. Fuente: Elaborado a partir del análisis de la revisión bibliográfica.

Una visión concertada permite que las políticas sean actualizadas al ritmo de los cambios sociales económicos y tecnológicos, y los planes sirvan como una guía que orientan al que hacer institucional, tanto del Estado, sociedad civil, empresas y organismos cooperantes, para el logro de resultados (CEPLAN/PCD, 2018; p.54).

Tabla 1

Visión compartida en el ámbito de la educación peruana

PLANES DE GOBIERNO	POLITICAS DE GOBIERNO	VISIÓN COMPARTIDA
Plan Estratégico de Desarrollo Nacional AI 2050	Decreto Supremo N° 095-2022-PCM	Perú al 2050
Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016-2026 Del Sector Educación	Resolución Ministerial N° 118-2022-PCM	Sector Educativo al 2026
Plan de Desarrollo Regional Concertado San Martín al 2030	O.R. N° 030-2018-GRSM/CR	Sector Educativo Región San Martín al 2030
Plan de Desarrollo Local Provincial 2020-2022	Ordenanza Municipal N° 440-2019-MPM	Sector Educativo Provincia de Moyobamba al 2030
Plan Estratégico Institucional 2020-2024	Resolución de Alcaldía N° 246-2020-MPM/A	Visión Institucional en los IEST- Provincia de Moyobamba

Nota. La tabla muestra un enfoque de alineación estratégica entre políticas, planes nacionales y locales para plantear una visión compartida en institutos superiores Fuente: Elaborado a partir del análisis de revisión bibliográfica.

La visión como imagen futura que deseen alcanzar los Instituciones de Educación Superior Técnica, como parte del Sector Educativo, tiene que ser planteada teniendo en cuenta la

articulación entre las políticas y planes de gobierno en sus tres niveles de tal forma que muestre una visión compartida con un enfoque de resultados.

Misión: Refleja el objetivo general de la entidad enmarcadas en las políticas y planes nacionales y territoriales; para determinar la razón de ser las entidades identifican en su gestión institucional sus procesos centrales establecidas en su ley de creación o la normativa que la reglamenta (CEPLAN/PCD, 2019; p.32).

Las instituciones como productoras de servicio educativo construyen la misión a partir de su rol central, el destinatario (cliente) más el atributo del bien o servicio.

Misión = Rol central de la entidad + Población + Atributo

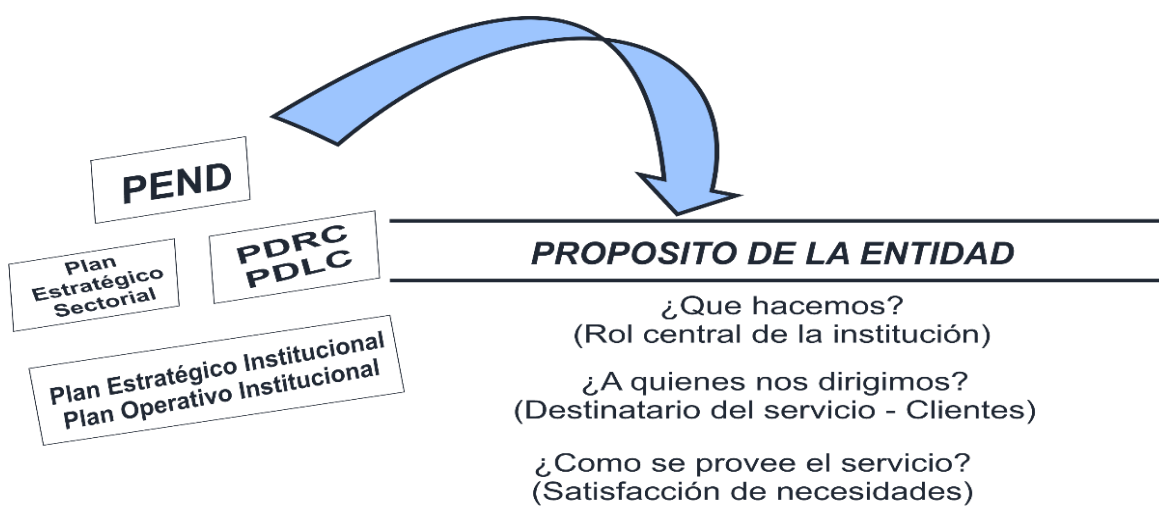


Figura 4.
Criterios para formular la misión institucional

Nota. Criterios mínimos para la formulación de la misión institucional. Fuente: Elaborado a partir de la revisión bibliográfica.

La misión es uno de los componentes clave del direccionamiento estratégico, por lo tanto, las instituciones definen de manera clara su rol central o funciones sustantivas en sus procesos de producción, buscando entregar bienes o servicios que cumplan con las expectativas de la población objetiva; también es importante tener definido los bienes o servicios que serán entregados.

Partiendo de la revisión y el análisis de las políticas nacionales y territoriales en el marco de educación superior técnica, como la Ley 30512 y su reglamento, los lineamientos académicos generales, las normas técnicas y guías que orientan la implementación del nuevo modelo educativo; se formula la misión para los IEST como parte de su razón de ser.

Tabla 2

Formulación de la Misión a partir de las políticas nacionales

Interrogantes	Respuestas	Misión (Razón de ser)
¿Qué hacemos? Rol Central de la institución	Somos una institución que brinda servicio de formación profesional técnica articulada a los sectores productivos que responda a las necesidades del mercado laboral	Somos una institución superior tecnológica que fomenta el desarrollo económico en la región y el país brindando un servicio educativo de calidad.
¿A quiénes nos dirigimos? Destinatarios del servicio	Dirigido a egresados de educación secundaria y profesionales en general	
¿Cómo se provee el servicio? Satisfacción de necesidades	Desarrolla el pensamiento crítico de los estudiantes, mediante la práctica y la investigación e innovación, ofreciendo condiciones básicas de la calidad educativa	

Nota. Criterios para la formulación de la misión para institutos superiores. Fuente: Elaborado a partir del análisis de la revisión bibliográfica.

Valores institucionales: son cualidades que orientan el comportamiento de las personas, entre ellos, el respeto, la responsabilidad, integridad, entre otros. Es importante indicar que la cultura organizacional de la institución se determina a partir de una relación entre valores y principios, quiere decir que el desempeño organizacional depende de como piensen y actuen los colaboradores.

Principios institucionales: Definir los principios es fundamental en el proceso de planeación y gestión estratégica, sirven de soporte de la misión, visión, valores o creencias y objetivos, que caracteriza a una organización (Serna, 2010. p.112).

Los principios institucionales como reglas y normas fundamentales se relaciona con la filosofía institucional muchas veces sirven como parámetros para medir el desempeño institucional (DIFOID-MINEDU, 2019).

Mediante la Ley 30512 otorgado por el MINEDU, en su Capítulo II, Artículo 7. determinan 8 principios que rigen la gestión del servicio educativo del país, siendo, las instituciones libres de adecuar y añadir otros principios más según sea su realidad.

Calidad Educativa. Hace énfasis a la capacidad que tienen las instituciones educativas para formar profesionales competitivos que hagan frente a las demandas del sector productivo.

Pertinencia. Significa que sector productivo tanto local regional y nacional encuentre profesionales acorde a sus necesidades.

Flexibilidad. Permite que la comunidad educativa tenga la opción de adecuarse ante los constantes cambios laborales y educativos como también la permeabilidad según el contexto del entorno social.

Inclusión social. Significa que las personas accedan a los servicios de calidad, independientemente de su condición tanto cultural, económica, social, étnico y geográfico sin ninguna discriminación alguna.

Transparencia: implica que las instituciones desarrollen sistemas de información para facilitar la toma de decisiones en sus diferentes instancias y a la vez permitan que sus actividades que desarrollan sean accesibles al público objetivo.

Equidad: significa que la población en conjunto tenga las mismas oportunidades evitando cualquier recriminación o desigualdad que puede ser por raza, idioma, sexo religión, condición económica, opinión o de cualquier otra idiosincrasia.

Mérito: Se encarga que los logros tengan reconocimiento a través de dispositivos de forma transparente, que a su vez integren el desarrollo personal y profesional en los estudiantes.

Interculturalidad. Tiene que ver el reconocimiento y el respeto a la diversidad de culturas, lingüística y étnica según el territorio nacional, practicando siempre una convivencia armónica y el intercambio entre los diversos saberes del mundo.

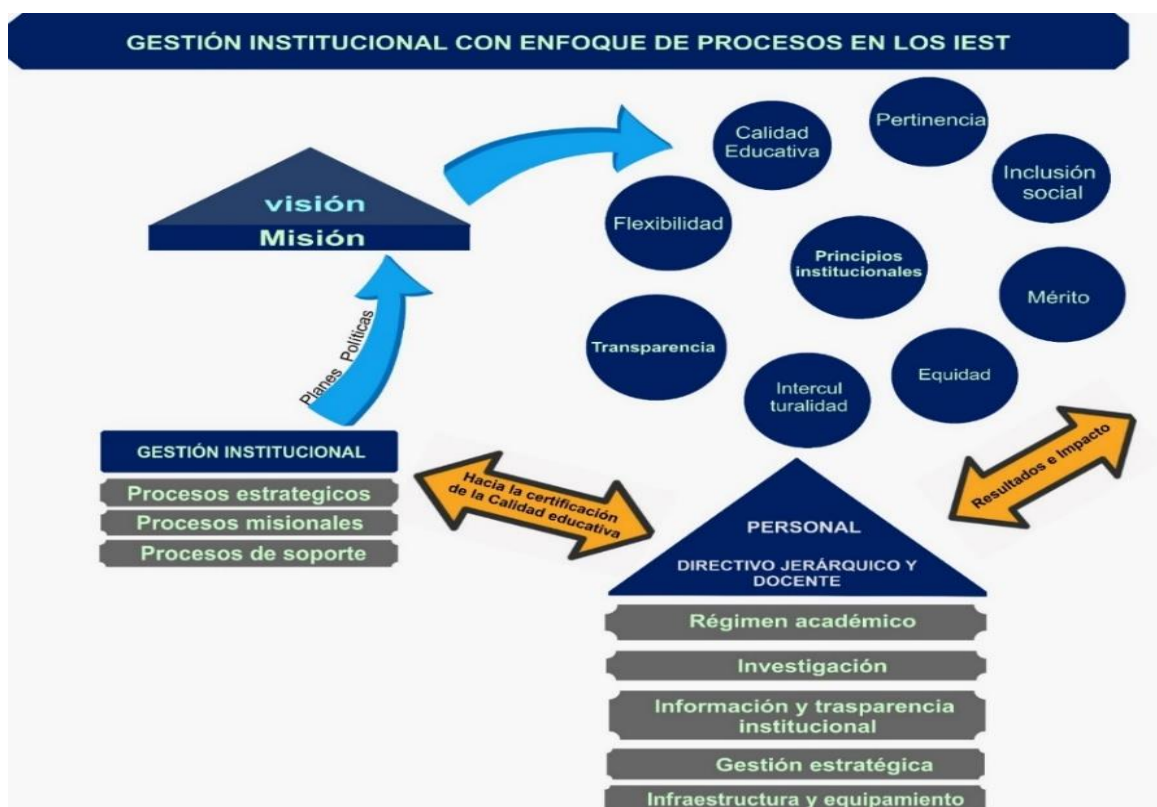


Figura 5. Gestión institucional de los IEST con enfoque de procesos

Nota. La figura muestra la estructura de la gestión institucional basado en las políticas y planes desde el contexto de estado, territorio y gobierno e institutos superiores tecnológicos. Fuente: Elaborado en función al análisis de la revisión bibliográfica.

Identificación del destinatario de los servicios

Implica listar todos los productos y agrupar en categorías dentro de una tabla Matriz, el cual permite relacionar los productos con sus respectivos clientes (SGP/PCM 2014).

Se trata de identificar servicios que presta cada entidad y quiénes serán sus destinatarios, considerando que estos pueden ser clientes internos o externos; por lo general los procesos estratégicos y de soporte son quienes producen bienes y/o servicios internos, por echo de crear valor para la entidad y los procesos misionales producen bienes y servicios para satisfacer a las expectativas del ciudadano común.

2.2.3 Identificación de los procesos

El equipo responsable de modernizar el desarrollo en las organizaciones, identifican los procesos misionales para elaborar los productos y entregar a los destinatarios según corresponda, y a partir de interacción de los procesos de producción o la información identifican procesos estratégicos y de soporte. Cabe indicar que identificar los procesos implica hacer un inventario de todos los procesos que desarrolla la entidad considerando el tipo de procesos según su contribución en las actividades de producción de bienes y servicios (Norma Técnica 001 SGP/PCM 2018).

Gestión institucional

Los institutos superiores (IEST), tienen dentro de sus competencias la **gestión institucional**, el cual comprende; procesos estratégicos, misionales y de soporte, a nivel institucional este se constituye en un macro procesó dividido en tres niveles de desagregación, pero hay que tener en cuenta que un proceso puede tener más niveles de desagregación, dependiendo la complejidad los procesos de producción. Seguidamente se presenta una figura donde muestra claramente la estructura del modelo educativo con un enfoque de proceso.



Figura 6.

La gestión institucional como proceso rector en los IEST

Nota. Componentes de la gestión institucional en el marco de la gestión por procesos. Fuente. Elaborado a partir de la revisión bibliográfica.

La gestión institucional es un proceso rector o macro procesó del modelo educativo de IEST, se va desagregando de manera secuencial en procesos, sub procesos, actividades y tareas, en este sentido el Ministerio de Educación (2019), pone a disposición lineamientos, cuya implementación conlleva al licenciamiento de las instituciones educativas y así garantizan la calidad del servicio educativo.

También Godoy (2016), considera a la gestión institucional como uno de los enfoques más relevantes porque contribuye de manera significativa y pertinente las mejoras de la administración, gestión y gerencia de las instituciones educativas., en el nuevo enfoque, generalmente está basado en la interacción entre directivos, docentes, padres de familia y estudiantes. Se convierte en un proceso activo que elabora y reelabora información y actividades oportunas, que conllevan a las organizaciones educativas a diferenciarse y ser competitivas, finalmente a un desarrollo organizacional.

Elera (2010), indica que la gestión institucional es la capacidad del liderazgo directivo, en el desarrollo de los procesos de planificación estratégica, incluyendo la evaluación de sus distintas acciones estratégicas, sin embargo, para Farro (2001), menciona que la gestión institucional es la capacidad que tiene una institución para implementar su plan estratégico, mediante los recursos económicos o financieros (p.186)

Ruiz (2015), indica que la gestión institucional está sustentada en la planificación educativa, como factor clave que busca impulsar y conducir a una institución a lograr sus metas, por lo tanto, es necesario que los actores involucrados en desarrollar tareas educativas o los que se relacionan directamente con la gestión del servicio educativo desarrollen saberes, habilidades y experiencias respecto al campo donde pretende operar.

2.2.4 Tipos de procesos en la gestión institucional.

Se ha identificado que la gestión institucional opera a través de los procesos según su contribución: estratégicos, misionales y de soporte, desagregados en diferentes niveles según su complejidad y la tipología. En esto se refiere la SGP/PCM, (2018), cuando menciona que los procesos se clasifican según su contribución que realizan en los procesos de producción de la organización, es decir existen procesos que por su tipología se denominan estratégicos, otros son llamados misionales y también procesos de soporte, su funcionamiento operacional está definido por la red de procesos, añadiendo valor para el cliente tanto interno como externo, los resultados generalmente se reflejan en el bienestar de la ciudadanía.

Mediante la figura se presenta el funcionamiento operacional, su interacción refleja cómo cada proceso contribuye de manera coordinada a la creación de valor.

Figura 7.

Tipos de procesos de producción de bienes y/o servicios



Nota: La figura muestra la clasificación de los procesos. Fuente. Elaborado por SGP/PCM – 2014

A. Procesos estratégicos

Están relacionan con la dirección, planificación, organización de las actividades; para su gestión intervienen directamente el equipo de la alta dirección, de tal forma que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos estrategicos de la entidad. Generalmente las acciones estratégicas afectan de manera corporativa a todas las áreas de la organización. (Fonseca et al., 2020).

También se dice que los procesos estratégicos son quienes contribuyen de manera transversal, asegurando la provisión de los recursos para hacer cumplir los objetivos estratégicos institucionales, el cual son considerados imprescindibles para el buen funcionamiento de una organización (SGP/PCM, 2018).

Las organizaciones generalmente consideran dentro del proceso estratégico a la planificación estratégica, la estructura organizativa, la planificación operativa, como herramientas que sirven para plantear mejoras continuas y así **eliminar actividades que no agregan valor en los procesos**, en tal sentido ser más eficientes en todo el proceso productivo (Junta de Castilla y León 2004, p. 56).

La Gestión estratégica y Estructura Organizativa

A partir de un análisis del funcionamiento institucional en los IEST, y el sustento teórico se determina que la Gestión Estratégica y Estructura Organizacional corresponde a un tipo de proceso estratégico, cuyas acciones se concreta en la planificación estratégica, la planificación operativa, y la estructura organizativa, cuyas acciones determinan las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas y a la vez las contribuyen al cumplimiento de las mismas.



Figura 8.

Procesos de la gestión estratégica y estructura organizacional

Nota: La figura representa a la gestión estratégica y la estructura organizativa como procesos estratégicos en la gestión institucional en los IEST. Fuente. Elaborado a partir de la revisión bibliográfica.

Fonseca, Monterrosa y López (2020), menciona que toda estructura organizacional no puede estar separado de la gestión estratégica, porque de manera integrada logran sus objetivos organizacionales.

Gestión estratégica: Es un componente que busca mejorar los recursos de que disponibles de las organizaciones para lograr sus objetivos estratégicos. Además, se caracteriza por presentar estrategias operacionales y tecnológicas (Atencio & Sánchez, 2009).

Para Sallenave (2016), indica que la gestión estratégica comprende que las organizaciones desarrollen planes estratégicos, y operativos de manera integral que sirvan como instrumentos de gestión para el logro de sus objetivos institucionales.

También Cruz (2016), señala que la gestión estratégica, está basada en la alineación estratégica entre los instrumentos de gestión, que se logra a partir de los procesos de planeación y el plan de acción, que dan lugar a un direccionamiento estratégico., indica además que, si se trata de instituciones de educación superior, la gestión estratégica se concreta en el proyecto educativo institucional.

Estructura organizacional: es un medio de relación que de forma esquematizada permite a la autoridad tener una comunicación de manera corporativa, logrando desarrollar capacidades organizacionales para cumplir los objetivos de la organización. Una

estructura bien diseñada articula las áreas de la institución el cual permite que la información fluya en todos los niveles de la organización y así pueda alcanzar su máximo rendimiento (Cruz 2016).

En un modelo educativo basado en procesos permite que la IEST gestionen su servicio educativo alineado a los fines de la educación superior y sus políticas educativas vigentes, así como también logra a que la entidad diseñe su estructura organizacional acorde a sus necesidades sin dejar de lado la regulación del funcionamiento institucional (derechos, obligaciones y medidas disciplinarias del personal docente, administrativo y estudiantes).

B. Procesos misionales

Los procesos misionales son quienes están relacionados directamente con el cliente, generalmente son los encargados de elaborar el producto (bienes o servicios) para los clientes externos, constituyen la razón de ser de la organización. En este sentido Salvador (2020), indica que son procesos de producción de bienes y servicios, bajo este concepto pone como ejemplo a una institución educativa como unidad productora de servicio, que busca de manera directa satisfacer las necesidades de la demanda, los cuales lo denomina “clientes externos”.

Los procesos considerados como procesos misionales están agrupados a nivel de macroprocesos cuyo funcionamiento de encargan de elaborar los productos (servicio educativo), están constituido por:

1. Gestión de procesos de régimen académico
2. Gestión académica y programas de estudio
3. Gestión de la investigación

Gestión de procesos de régimen académico

Según el funcionamiento y operatividad de la IEST en la producción de los servicios educativos, se han identificado que los regímenes académicos corresponden a los procesos misionales; ya que se caracterizan por desarrollar actividades tanto administrativas y académicas .



Figura 9.

Procesos de gestión del régimen académico

Nota: La figura representa a los procesos de régimen académico como procesos de soporte en la gestión institucional en los IEST. Fuente. Elaborado a partir del análisis de la revisión bibliográfica.

El MINEDU (2019), pone a disposición los lineamientos académicos generales que orientan procesos de régimen académico, cuyos componentes lo constituyen los procesos de admisión, matrícula y reincorporación, convalidación y traslado, grados, títulos y certificaciones, cuyos componentes se estructuran de manera secuencial determinando requerimientos mínimos en desarrollo de sus operaciones, su cumplimiento garantiza el buen servicio educativo. En este sentido los IES, diseñan y presentan a la comunidad educativa un manual de procesos académicos (MPA), como un instrumento informativo que orienta al cómo realizar sus trámites.

Es importante señalar que la gestión de los procesos de régimen académico como proceso misional contienen directrices que se enfocan a cubrir el requerimiento de los clientes externos, (demanda de estudiantes), llevándoles servicios con altos estándares de calidad.

Proceso de dimisión: los procesos de Admisión es utilizado como un mecanismo de selección que permite estimar a la población estudiantil más idónea con que contara las instituciones prestadoras de servicio educativo, bajo esta premisa las instituciones se esfuerzan por mantener a los estudiantes con un alto rendimiento académico en todo su proceso de formación para garantizar ventajas competitivas que demanda el sector productivo (Cortés & Palomar, 2008).

El Ministerio de Educación (2019), mediante los lineamientos académicos generales indica que el proceso de dimisión es una acción estratégica institucional, donde se desarrolla la convocatoria y los procedimientos para que los postulantes alcancen una vacante. Las instituciones ejecutan sus procesos de admisión teniendo en cuenta su capacidad operativa institucional, ya sea que cuenten con una infraestructura física, ambientes y un presupuesto que garantice su sostenibilidad de sus servicios (p.10)

Los IES establecen en su reglamento institucional, acorde marco normativo vigente, políticas promocionales que parte desde las modalidades de admisión, tanto ordinaria, por exoneración, y extraordinario, consideran beneficios a aquellos deportistas calificados, estudiantes talentosos, entre otros, con el propósito de brindar la oportunidad a los diferentes grupos poblacionales, y de manera específica a los más vulnerables en situación de riesgo.

Determinación de vacantes: Es el proceso para el reclutamiento y selección de los participantes, se realiza utilizando una variedad de métodos, y así permita a las organizaciones encontrar candidatos idóneos.

Las modalidades de admisión: son mecanismos promocionales establecidos por las instituciones de formación técnica o universitaria, para permitir el acceso al servicio educativo a los interesados sin discriminación alguna, se realizan teniendo en cuenta Factores de Excelencia, Examen General de Admisión, Exoneración del procedimiento ordinario, Admisión Extraordinaria (deportistas calificados, personas calificadas por su formación en el trabajo), y traslados externos e internos (Flores 2012, p.21).

Matrícula y Reincorporación

Para Junta de Castilla y León (2004), toma como ejemplo la matrícula de los alumnos como un proceso de gestión, para medir su resultado se podría tener un sistema de control de este proceso y finalmente medir el nivel de satisfacción de los alumnos.

Matricula: El Ministerio de Educación (2019), a través de los Lineamientos Académicos Generales lo describe como un proceso administrativo, generalmente se desarrolla por cada periodo académico y por unidades didácticas permitiendo al ingresante adquirir la condición de alumno, la institución establece determina en su reglamento institucional distintas modalidades de matrícula según sea la condición del estudiante ya sea por un concurso de admisión, traslado, convalidación, reserva de matrícula, reincorporación; previo cumplimiento a ciertos requisitos establecidos en el reglamento institucional de cada IES (p.12).

Reincorporación: Es un procedimiento mediante el cual la institución formativa autoriza al estudiante que se encuentra ausente del programa de estudios, según los lineamientos académicos generales establece que el estudiante accede reincorporarse siempre y cuando cumpla los criterios mínimos que lo establece la norma tanto del órgano competente en regular el servicio educativo, así como también en las normas institucionales.

Convalidación y Traslado

Convalidación: Es un proceso que reconoce una o más unidades didácticas o módulos formativos y permite la continuidad de los estudios respecto a un determinado plan de estudios. Para realizar en un proceso de convalidación se tiene en cuenta los tipos de convalidación ya sea entre planes o convalidación por unidades de competencia (p.13).

Traslado: Es el proceso por el cual los estudiantes que se encuentran matriculados en un programa de estudios de un IEST solicitan el cambio a otro IEST, o también pueden darse dentro de la institución, es por ello que los traslados pueden ser internos o externos siempre y cuando estén sujetos a las vacantes disponibles (p.14).

Grados, Títulos y Certificaciones

Grados: Es el documento otorgado únicamente a los que hayan concluido satisfactoriamente un programa de estudios, siempre y cuando cumplan con los criterios mínimos requeridos. Los grados académicos son otorgados solo por EEST y LOS IES que hayan sido licenciadas por el ente rector (p.16).

Títulos: Es un producto que otorgan los institutos superiores para acreditar la culminación satisfactoria del programa de estudios. El MINEDU pone a disposición los lineamientos académicos generales donde facilitan los procedimientos para otorgar los títulos a los profesionales técnicos por parte de los IEST.

Certificaciones: Es un proceso donde la institución manifiesta la conformidad de un producto, para su emisión tiene que cumplir una serie de requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas requeridas. Los (IEST) lo realizan mediante la emisión de constancias de egresado, certificados de estudios, certificados modulares, entre otras certificaciones que otorgan a los estudiantes.

Gestión académica y programas de estudio

MINEDU (2019), indica en los lineamientos académicos generales que la Gestión Académica son procesos clave para garantizar la calidad de la educación, como proceso tiene un enfoque de mejora de los programas de estudio, la gestión pedagógica y otros documentos de gestión académica., se desarrolla teniendo en cuenta la demanda de los sectores productivos.



Figura 10.

Procesos de la gestión académica y programas de estudio

Nota: La figura muestra a la gestión académica y los programas de estudio como procesos de soporte de la gestión institucional de los IEST. Fuente. Elaborado a partir del análisis de la revisión bibliográfica.

Los lineamientos académicos generales definen a la gestión académica como un proceso donde se desarrolla los programas de estudio con un enfoque pedagógico alineado a los objetivos estratégicos institucionales, así mismo articulado a los objetivos estratégicos previstos en las políticas locales y regionales, en concordancia con los Lineamientos Académicos Generales.

Zamboni y Gorgone (2003), señala que la gestión académica involucra un conjunto de actividades que orientan los procesos formativos. En este sentido Flórez & Castellanos (2018), sustenta que para que una institución educativa tenga éxito tiene que identificar sus procesos en el desarrollo de la gestión académica.

Gestión pedagógica de los programas de estudios:

Enfatiza que los programas de estudio estén desarrollados en función a lo que requiere el sector productivo y además respondan a las políticas de educación superior tecnológica, por ello es un componente indispensable para los IES dentro de sus condiciones básicas de calidad educativa, contemplen por cada actividad económica el análisis del referente productivo. Los programas de estudios deben estar vinculados a la propuesta pedagógica (programas de estudios, perfil de egreso e itinerario formativo, convenios).

Propuesta pedagógica: se desarrollan con formación dual o alternancia cuyas directrices influye en el perfil de egreso e itinerario formativo, en los programas de estudio y de segunda especialidad, también en los planes de estudio, evaluación de los aprendizajes; y en las experiencias formativas en situaciones reales de trabajo como parte del marco del proyecto curricular institucional (p.12).

Cooperación técnica: Implica la firma de convenios, o documentos similares que acreditan el vínculo con las empresas; en este sentido los IEST realizan convenios para que los estudiantes complementen con las practica su formación académica.

Análisis del referente productivo: Se desarrolla por actividad económica por cada programa de estudio, en este punto se identifica y describe los procesos y sub procesos de la actividad económica vinculada a cada programa de estudio, conforme a lo dispuesto en el catálogo nacional de la oferta formativa (p.12).

Rotación de estudiantes: consiste en la elaboración de un plan un Plan de Rotación de estudiantes como estrategia para fortalecer la propuesta pedagógica, según lo dispuesto en la Ley 30512, su Reglamento y los LAG.

Entorno virtual de aprendizaje: Es requisito obligatorio que las IEST para el desarrollo de los programas de estudios.

Guía de uso del entorno virtual de aprendizaje: contempla desarrollar programas de formación bajo la modalidad presencial, acorde a lo dispuesto en la Ley y su Reglamento.

Gestión del entorno virtual de aprendizaje: incluye planes, que garantizan el buen funcionamiento del proceso enseñanza aplicando la tecnológico.

Pertinencia de los programas de estudio: Este indicador permite que las instituciones de formación superior garanticen programas de estudios que cumplan con los requerimientos del sector productivo referidos a la demanda laboral según el sector que corresponda, en este sentido desarrollan los indicadores siguientes:

El análisis de pertinencia: justifica la necesidad de cada programa de estudio, es decir mediante un análisis sustentan la necesidad de la oferta formativa y la demanda laboral a nivel local regional nacional y/o internacional. Para el desarrollo del análisis de pertinencia se debe identificar la población objetivo que permita conocer las características y cantidad de población que podría requerir el servicio educativo., cabe precisar que las características deben reflejar la vinculación con el programa de estudio y la demanda laboral. Resolución. visiministerial N° 103-2022-MINEDU.

Gestión de la investigación

El modelo educativo que presenta la política educativa determina para los EEST (Escuelas de Educación Superior Técnica) a las líneas de investigación como una de las condiciones básicas para brindar el servicio educativo por parte de las Escuelas de Educación Superior Técnica. Los mecanismos que contempla para la gestión se concretan en una política de investigación e innovación, reglamentos y directivas.



Figura 11

Procesos en la gestión de investigación

Nota: Gestión de la investigación como procesos de soporte de la gestión institucional Fuente. Elaborado a partir del análisis de la revisión bibliográfica.

Es un proceso específico orientado a la producción de nuevos conocimientos y son retos fundamentales para el desarrollo; como proceso fundamental a adquirido un papel protagónico no solo en universidades e institutos, sino que también en diversas organizaciones, y empresas. Como gestión implica el “*alisticamiento*” el conjunto de condiciones y procesos creados expresamente que de manera desencadenada inciden en el florecimiento de la investigación; es importante recalcar que la investigación tiene una estrecha relación con la gestión ya que se afirma de forma esquemática y para quienes siguen un enfoque administrativo/organizacional se reduce a una función de planeación, control de una actividad específica con métodos muy definidos para cada uno de dichos procesos y como proceso sistemático e integral abarca políticas y normas (Facundo, 2009; pp.23-24).

Políticas de investigación: Fomenta la investigación e innovación a través de sus ejes temáticos tienden a estar vinculadas a los objetivos institucionales. En este aspecto Moreno C. M (2006), señala que las políticas investigativas se constituyen en ejes motores de la formación investigativa de los programas académicos también están estrechamente relacionadas con sus horizontes institucionales: misión, visión, PEI y el PGI (Proyecto General de Investigación), cuyo objetivo es la formación investigativa de cada uno de los programas académicos.

Planeación de la investigación: La investigación como un componente clave de calidad educativa, implica la planificación del desarrollo de los proyectos de investigación (establecer procedimientos, y estrategias, financiamiento, presupuesto, beneficiarios), componentes que se concretan en el **plan de investigación**; e **implementación de repositorio institucional**.

C. Procesos de soporte:

suministran recursos para la elaboración de productos previstos por la organización, su misión es dar operatividad a los procesos misionales. (SGP 2018). Partiendo de este concepto se determina a la gestión de la información y transparencia institucional como procesos de soporte.

Los procesos de soporte que requieren los IEST para operar se encuentran referidos a:

1. Gestión de la información y transparencia
2. Gestión del personal idóneo y suficiente
3. Gestión de los servicios educativos complementarios
4. Gestión de la infraestructura física equipamiento y recursos
5. Gestión económica y financiera

Gestión de la información y transparencia

Generalmente este proceso se caracteriza por contribuir recursos para dar operatividad a los procesos estratégicos y misionales.

El modelo educativo presenta a **la transparencia**, como un componente clave para garantizar una educación de calidad, es por eso que las instituciones implementan un Portal Institucional que brinde información de su que hacer institucional.



Figura 12.

Procesos de gestión de la información y transparencia

Nota: La figura muestra a la gestión de la información y transparencia como proceso de soporte en la gestión institucional de los IEST. Fuente. Elaborado a partir del análisis de la revisión bibliográfica

Gestión de la información. En esta nueva era del desarrollo económico se ha convertido en una estrategia que agrega valor a los procesos clave de una empresa, la gestión del conocimiento tiene como base la gestión de la información; las organizaciones requieren de esos activos intangibles y de capital intelectual para hacer mantener y hacer frente a la competitividad y productividad en esta economía del conocimiento (Gil et al., 2011). Bajo esta coyuntura el ministerio de educación, mediante el nuevo modelo educativo exige que los centros de producción de servicios educación superior técnica gestionen la información a través de un sistema que brinde el soporte para el registro de información académica de los estudiantes, así mismo permita gestionar, administrar y registrar información de sus procesos de gestión institucional.

La transparencia, La transparencia se ha convertido en un factor clave para de generar confianza a los clientes o usuarios es por ello que en el entorno organizacional, toda empresa tiene la disponibilidad de informar sobre su situación actual, su forma de

manejarse, lógicamente que la respuesta a las demandas de información se maneja bajo estándares éticos, también se dice que la transparencia permite la accesibilidad de la información a los accionistas e inversionistas de tal manera que estos puedan tomar decisiones de forma conveniente y tomar como una estrategia para reforzar la reputación de sus organizaciones, eso en el sector privado; el público este tema ha sido bastante estudiado y aplicado como un mecanismo para controlar la corrupción de los países. En conclusión, el autor señala que *la competitividad de las organizaciones tanto públicas y privadas de ve afectada por falta de transparencia que refleja la corrupción* (Arredondo et al., 2014).

Gestión del personal idóneo y suficiente

La gestión pedagógica considera que tener personal directivo, jerárquico y docente es clave para garantizar la calidad educativa, su clasificación implica el cumplimiento de ciertos perfiles tanto en su formación académica, experiencia laboral y régimen de dedicación.



Figura 13.

Procesos de gestión del personal idóneo y suficiente

Nota: La figura muestra a la gestión del personal idóneo y suficiente como procesos de soporte de la gestión institucional de los IEST. Fuente. Elaborado a partir de la revisión bibliográfica.

EL proceso de la gestión del personal idóneo y suficiente comprende elaborar instrumentos que suministren información del personal docente y/o proyección de docentes a contratar, el perfil y la experiencia requerida vinculadas y coherentes con cada programa de estudio; en cambio para el personal jerárquico y directivo contempla la elaboración de documentos con la información sobre la formación académica, la experiencia laboral y el régimen de dedicación; y como último criterio **contempla un plan de actualización y capacitación** docente a nivel institucional.

[...] Una gestión por procesos con enfoque a resultados, es importante identificar acciones estratégicas centrales a fin de determinar las actividades y tareas para concretar los productos y así poder medir los resultados en una misma cadena, bajo este concepto se identifica que la elaboración de la información del personal docente o la proyección de

docentes a contratar y la información sobre el personal jerárquico y directivo son tareas que deben responder al cumplimiento de un plan.

Miranda (2011), El personal docente cumple un papel imponente en el proceso de formación de los escolares, por lo tanto invertir en el capital humano en las instituciones educativas es la mejor alternativa para el desarrollo escolar.

Peña (2017), menciona que en una empresa no basta con tener personal disponible, sino que esta debe elegir **personas idóneas**, el cual consiste en seleccionar el personal en función a las competencias, es decir que el personal seleccionado debe estar en función al perfil del puesto requerido y así reducir altos costos en los procesos de producción. Las personas que tienen competencias necesarias para un rol específico, suelen tener un rendimiento excelente en un puesto de trabajo; la competencia viene hacer el conocimiento o cualquier otra característica mental, física o emocional que propicie resultados en los procesos productivos de una organización.

Cabe indicar que una empresa se asegura de contar con personal idóneo y suficiente (número y tipo de personas apropiadas para alcanzar sus objetivos) (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007).

Personal docente suficiente: en este campo las unidades productoras de servicio educativo fortalecen las capacidades en los docentes respecto a temas de nuevas metodologías pedagógicas. Adicionalmente generan capacidades en investigación para contribuir a su formación profesional. En este sentido los IES toman acciones para actualizar y capacitar a sus docentes, mediante un plan y capacitación docente (Ministerio de Educación, 2019).

Planeación del personal idóneo y suficiente: como procesos básicos permite determinar de manera sistemática la *provisión y demanda de personal que tendrá una organización*, para conseguir los objetivos de la organización (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007).

Gestión de los servicios educacionales complementarios

Los servicios complementarios educacionales es el beneficio que se le otorga al estudiante, puede ser por ejemplo el servicio de transporte los comedores y las residencias., también existen otras prestaciones como las becas y ayudas de estudio, entre otros beneficios que contribuyen de manera complementaria al servicio educativo (Morales, 2014).



Figura 14.

Proceso de los servicios educativos complementarios

Nota: Componentes de la gestión de los servicios complementarios educativos como procesos de soporte de la gestión institucional de los IEST. Fuente. Elaborado a partir de la revisión bibliográfica

Servicios complementarios en educación superior tecnológica: EL nuevo modelo educativo exige que las instituciones de educación superior cuenten con servicios educativos complementarios básicos, para el desarrollo integral del estudiante. La norma indica que los servicios complementarios básicos está compuesto el servicio médico, servicio social, servicio psicopedagógico servicio psicológico, servicio de seguridad y vigilancia (Decreto Supremo N°16-2021-MINEDU).

Bienestar estudiantil: Son servicios de asistencia social y atención básica de emergencias que proveen las instituciones educativas con el propósito de garantizar el desarrollo integral del estudiante.

Mecanismos de intermediación laboral y seguimiento de egresado: Son estrategias que permite a las instituciones conocer sobre su inserción y trayectoria de sus egresados y como resultado puedan garantizar su servicio educativo. Para efectuar acciones de seguimiento, las instituciones elaboran un plan de acción, que sirven como lineamientos lograr su objetivo. Otra de las estrategias implica la implementación de una plataforma virtual o u sistema informático de seguimiento de egresado. Resolución visiministerial N°103-2022-MINEDU.

Seguimiento al egresado: es una estrategia de gestión el cual se establece en un plan de seguimiento de egresado, tiene como objetivo recoger información actualizada sobre su inserción y trayectoria laboral de los que ya han concluido sus estudios técnicos.

Una estrategia de seguimiento de egresados se concreta en un plan de intermediación e inserción laboral, cuya acción se apoya en un sistema de seguimiento de egresados, el cual permite a las instituciones educativas conocer la situación de sus egresados y según sean sus resultados plantear mejoras a su servicio educativo.[...] Además forma un principio básico para el desarrollo institucional, busca evaluar de manera permanente el impacto de los procesos académicos en la sociedad y de esta manera permite a las instituciones identificar nuevas demandas formativas que respondan a las necesidades del

sector productivo, también tiene como finalidad crear un vínculo con sus egresados y empleadores; ya que el servicio educativo no debe finalizar cuando el estudiante egresa de las aulas sino que tiene que prolongarse indefinidamente para seguir orientándolo, asesorando y promoviendo su desarrollo de formación profesional. (Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo [ISAM], 2020).

Gestión de la Infraestructura física, Equipamiento y recursos

Ministerio de Educación (2021), a través de sus políticas busca contribuir con las mejoras de la calidad del servicio educativo por lo tanto pone a disposición, criterios generales para el diseño de la infraestructura educativa. Señala también que una infraestructura física, el equipamiento y los recursos para el aprendizaje es un componente indispensable en la gestión institucional. Los centros de formación técnica sustentan mediante documentos la disponibilidad de la infraestructura física por un periodo de seis años.



Figura 15.

Procesos en infraestructura física, equipamiento y recursos

Nota: La figura muestra los componentes de la gestión de la infraestructura física ambientes equipamiento y recursos como procesos de soporte de la gestión institucional de los IEST. Fuente. Elaborado a partir de la revisión bibliográfica

Rivera (2016), a través del banco de desarrollo de América Latina, menciona que una infraestructura escolar se considera de calidad siempre y cuando cumpla con ambientes adecuados para el desarrollo de actividades de aprendizaje. La infraestructura física debe responder a la propuesta pedagógica para así las instituciones garanticen la calidad de sus servicios. Ya que mejorar de las condiciones físicas de los centros de formación académica influye directamente con el aprendizaje, es decir un ambiente familiar con buenos maestros, bibliotecas implementadas, y con tecnologías innovadoras es garantía de un buen servicio.

Para Miranda et al. (2017), una infraestructura diseñada para brindar servicio de formación académica, está constituido por un conjunto de elementos diseñados por voluntad humana cuyo objetivo es generar espacios y ambientes que facilitan las actividades educativas de acuerdo a su función, por ello es importante las instituciones diseñen su infraestructura física acorde a las normas de construcción emitidas por el Ministerio de Educación. Solo

así podrán garantizar espacios adecuados para el aprendizaje. Los centros de formación académica deben disponer de estructuras físicas seguras, durables y resistentes.

Gestión de la Previsión económica y financiera

En norma técnica que dispone las condiciones básicas de la calidad, menciona que este componente es un factor clave para asegurar los recursos necesarios para la ejecución de los planes y políticas institucionales y por ende cobertura las necesidades presentes y futuras de la institución. También como parte de la gestión de la previsión económica y financiera se desarrollan los estados financieros, el cual muestra la situación financiera para la toma de decisiones en la prestación del servicio educativo.



Figura 16.

Procesos de la previsión económica y financiera

Nota: La figura muestra la previsión económica y financiera como procesos de soporte en la gestión institucional de los IEST. Fuente. Elaborado a partir de la revisión bibliográfica

Es oportuno indicar que las instituciones elaboran un plan de crecimiento institucional definiendo actividades centrales alineado a cada objetivo y por cada actividad determinan un responsable, miden sus resultados mediante la tasa de crecimiento institucional.

Para González (2009), la previsión económica parte desde la economía de la empresa y el campo macroeconómico cuando se enfrentan ante una disyuntiva para la toma de decisiones, es decir elegir una opción ante diversas alternativas, dando lugar a resultados distintos según las opciones elegidas que pueden ser medidos en términos de utilidad, coste, beneficio según sea la magnitud del problema que se esté tratando., por lo tanto es importante que al momento tomar decisiones, tener en cuenta las técnicas de predicción, el cual ayudan precisamente a tener una visión de lo que puede suceder en el futuro, de esa manera reducir la incertidumbre sobre el futuro y a la vez reducir el riesgo a la hora de tomar decisiones; desde ese punto de vista se puesto énfasis en mejorar los procesos de toma de decisiones. Es conveniente realizar predicciones múltiples y de manera continua someterlas a un proceso de revisión y perfeccionamiento para no inducir en error al momento de tomar nuevas decisiones. Cuanto mayor es el horizonte de predicción existe más posibilidades de cambio en los patrones y por ende hay más tiempo para utilizar las predicciones y así modificar el futuro con el fin de alcanzar los beneficios deseados.

2.2.5 Gestión por resultados

Para Garcia & Garcia (2010), las organizaciones gestionan sus procesos de producción con enfoque de resultados, cuyos efectos se ven reflejados en el cambio institucional; generalmente una gestión por resultados es utilizada como una estrategia integral gerencial que parte por construir un sistema de indicadores que permita medir los objetivos institucionales dentro de una cadena de resultados. Como estrategia de gestión pública, busca vincular a la gerencia con el usuario, además permite a los gobiernos contar con información relevante y confiable para evaluar los resultados de su gestión y además que su impacto se vea reflejado en la satisfacción de los ciudadanos.

La gestión para resultados está asociada al cambio social, producto de las acciones estratégicas realizadas por el estado, que habitualmente se considera como parámetros para evaluar la acción gubernamental.

En definitiva, la gestión por resultados es una estrategia que muestra un logro alcanzado el cual permite tomar decisiones y a mejorar las condiciones coyunturales. En este sentido los países necesitan que sus instituciones desarrollen capacidades sólidas de gestión estratégica, es decir que sus acciones estratégicas estén alineados a sus objetivos institucionales y los resultados les permita monitorear y evaluar la calidad de sus servicios (Strelkova & Balkind, 2002; p.7).

Según Chica (2017), Los promotores del desarrollo económico y social son los gobiernos por lo tanto la gestión para resultados depende de la efectividad y la eficiencia de su gestión; metodológicamente se fundamenta en la nueva gestión pública, cuyo impacto se refleja en la mejora de las condiciones socioeconómicas de los ciudadanos.

2.2.6 Resultados institucionales:

Son componentes que permiten conocer el desempeño de una institución a través de un periodo determinado, para una institución de educación superior los componentes pueden ser los niveles de aprendizaje, la demanda educativa, el crecimiento del número de estudiantes matriculados, el porcentaje de alumnos que solicitan traslado, o de los que piden licencia o abandonan los estudios durante un periodo, también es importante considerar a la producción de investigaciones e innovaciones y finalmente, el progreso académico (Docente, 2019).

Teniendo en cuenta dicho sustento teórico se presenta a los resultados del servicio educativo haciendo hincapié en la gestión de procesos del régimen académico, que como proceso misional elaboran productos que van directamente a satisfacer las expectativas de la comunidad educativa. Seguidamente se describen los resultados de las acciones

estrategias en el marco de procesos del régimen académico, el cual lo establecen los LAG 2018.

En base a la filosofía de calidad total se gestiona el servicio educativo cuyos principios están fundamentados en el cliente. Se considera que la calidad de los resultados que producen el servicio educativo depende del funcionamiento de los procesos.

Bajo esta teoría se considera como servicio complementario clave, a todos los procesos de régimen académico, llámese como el proceso de admisión, matrícula y reincorporación, convalidación y traslado, grados, títulos y certificaciones., el buen resultado y el impacto de los componentes mencionados depende de cómo la institución en calidad de productora de servicio organice sus procesos de gestión.

Resultados del los procesos de admisión: Según la Guía Metodológica para la Formulación del Proyecto Educativo Institucional, señala que son cantidades de postulantes e ingresantes que mediante un proceso de admisión acceden al servicio educativo brindado por una institución de formación superior (Docente, 2019).

Las instituciones de educación superior miden sus resultados mediante mecanismos que permitan registrar sus acciones en todo el proceso, considerando los parámetros establecidos en los lineamientos académicos generales, entre otras normas técnicas emitidas por el Ministerio de Educación.

Resultados del proceso, matrícula y reincorporación: para medir este indicador de desempeño las instituciones educativas de formación técnica utilizan como estrategia a un mecanismo que permita recolectar y registrar periódicamente la matrícula ya sea por concursos de admisión, traslado, convalidación, reserva de matrícula o reincorporación teniendo en cuenta la temporalidad por programa de estudio que según corresponda.

Resultados del proceso, Convalidación y Traslado: Las instituciones organizan y diseñan instrumentos que permitan recolectar y registrar periódicamente la cantidad de convalidaciones realizadas ya sea entre planes de estudios, o por unidades de competencia, así mismo permita seguir un control del cumplimiento de los criterios mínimos requeridos para tal acción. También es relevante registrar periódicamente la cantidad de traslados realizados tanto internos y externos.

Resultados del proceso, Grados, Títulos y Certificaciones: en este proceso de gestión los resultados se obtienen a partir del diseño de instrumentos que permitan registrar de manera periódica la producción de los grados de bachiller técnico, la producción de acreditaciones del idioma extranjero (inglés nivel B1) o de la lengua ordinaria, así como también la producción de investigaciones e innovaciones, y la producción de exámenes

de suficiencia profesional, de títulos del nivel formativo profesional técnico, y la producción de certificados, constancias entre otros.

Producción de investigaciones e innovaciones: Docente (2019), en la Guía Metodológica para la Formulación del Proyecto Educativo Institucional, señala que la producción de investigaciones e innovaciones es un factor clave para la emisión el grado de profesional técnico y/o bachiller técnico, su control permite medir los resultados en la práctica pedagógica (p.20).

2.3. Definición de términos

Oferta Formativa: son los programas de estudio oficializadas que responden a las demandas del sector productivo, el cual están ordenadas y clasificadas en diferentes niveles de formación (Saavedra et al., 2015).

Condiciones Básicas de Calidad (CBC): La norma técnica establece que son requerimientos mínimos que garantiza la provisión del servicio educativo en las instituciones de educación superior (MINEDU, 2019).

Proceso de producción: es la secuencia de operaciones que transforman un bien o servicio haciendo que pasen de una forma dada a otra para obtener el producto o servicio que se desea obtener. dentro del proceso de producción. esta tiene que estar guiada por el principio de la productividad, que vendrá a ser el conjunto de operaciones que integran el ciclo total de transformación.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes, es decir son cualidades que mide el grado de excelencia de superioridad (Cano, 1998).

Calidad educativa. Intervienen varios factores en el proceso de brindar mejores servicios que conllevan a una pertinencia, relevancia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia y equidad que de manera ordenada y trabajan sin ser un obstáculo para el proceso educativo.

Cadena de valor: Es un modelo de gestión que describe las diferentes actividades que conforman su proceso productivo dentro de una organización, por tanto, constituye un elemento indispensable para determinar la estructura de costos de una compañía. En definitiva, la cadena de valor muestra el conjunto de actividades y funciones interconectadas de manera sistemática en un proceso de producción, empieza con el suministro de materias primas y continua a lo largo de la producción hasta llegar al usuario final del producto o servicio (Quintero & Sanchez, 2006).

La cadena de valor es la forma en que una empresa diseña sus actividades para producir un bien o servicio y llevar al mercado para entregar al cliente final. Cada actividad emplea insumos para crear valor. Las actividades de valor se dividen en, primarias y actividades de apoyo (Porter, 1991).

Servicios: Son componentes que proporciona solución a los problemas que el cliente desea resolver, para esto se requiere de diferentes actividades relacionadas con el servicio, por lo que se denomina servicios complementarios., su combinación añade valor al producto, generando diferenciación y posicionamiento (Lovelock & Wirts, 2009).

Gestión: es la articulación de dimensiones que inciden en la conducción del que hacer institucional. Su funcionalidad aborda problemas de índole administrativa, organizacionales, y de planificación (Casanova, 2013).

La gestión educativa: Son procesos organizados que en efecto de refleja en el servicio educativo, las instituciones educativas planifican, organizan y evalúan sus procesos para obtener resultados de los servicios enfocados en la enseñanza aprendizaje. Como parte de su gestión priorizan la cultura colaborativa para brindar servicios de calidad a los estudiantes (Sánchez & Delgado, 2020).

Servicio educativo: Conjunto de procesos que conlleva a la formación académica, para gestionarlos, se requiere organizar procesos coadyuven la producción del servicio educativo de calidad, en este sentido surge la necesidad de documentar estos procesos para ser mejorados de manera continua (Ropa 2014).

CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. **Ámbito y condiciones de la investigación**

3.1.1 **Contexto de la investigación**

- País: Perú
- Región: San Martín
- Provincia: Moyobamba

3.1.2 **Periodo de ejecución**

El desarrollo del informe de tesis se ejecutó en un plazo de 12 meses que se computa después de haberse aprobado la ejecución del proyecto de tesis, mediante Resolución N° 230-2022-UNSM/FCE-CF/NLU octubre 05 del 2022.

3.1.3 **Aplicación de principios éticos internacionales**

El desarrollo de la investigación se rige por cuatro principios éticos clave, el primero está basado en el principio de la **beneficencia**, ya que antes de aplicar los instrumentos se buscó determinar su confiabilidad de con el fin de obtener resultados confiables para la toma de decisiones. también, se tomo en cuenta el principio ético de la **no maleficencia** ya que se manejo información confidencial para no perjudicar a los que intervinieron de manera directa en el estudio. Para completar se tuvo en cuenta el principio de **la autonomía** permitiendo actuar libremente y sin ninguna presión externa de los que brindaron sus opiniones respecto al tema investigado. En cuanto a la aplicación del principio **ético de justicia**, los involucrados fueron tratados todos por igual sin discriminación alguna, respetando siempre su voluntad.

3.2. **Sistema de variables**

3.2.1 **Variables principales**

- ✓ Gestión por procesos
- ✓ Resultados del servicio educativo

3.2.2 **Variables secundarias**

- | | |
|-------------------------|-------------------------------------|
| ✓ Procesos estratégicos | ✓ Procesos de admisión |
| ✓ Procesos misionales | ✓ Matrícula y Reincorporación |
| ✓ Procesos de soporte | ✓ Convalidación y Traslado |
| | ✓ Grados, Títulos y Certificaciones |

3.3. Procedimientos de la investigación

Se formulo la hipotesis de estudio de la siguiente forma:

Hipótesis general

Existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021

Hipótesis específicas

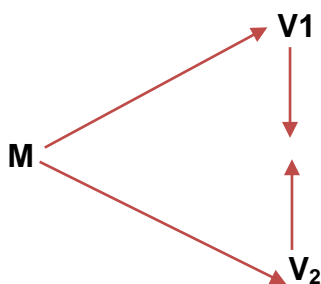
- El nivel de gestión por procesos en los institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Moyobamba, 2021, es alto.
- El nivel de gestión de resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Moyobamba 2021, es alto
- Las dimensiones de la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Moyobamba, 2021 presentan una relación positiva y significativa.

Asi mismo se identifico el tipo y el nivel de investigación según se describe a continuacion :

Tipo de investigación: se identificó que la investigación corresponde a un estudio de tipo básica y descriptiva, que según Esteban (2018), las investigaciones descriptivas de tipo básica conducen a responder respuestas probables a las grandes interrogantes que forman parte del saber universal, del modo de vida y bienestar social.

Nivel de investigación: Corresponde a un nivel correlacional de corte trasversal, ya que se ejecutó en un período de tiempo determinado y además permitió medir el grado de asociación entre las variables.

Diseño de investigación: Por ser una investigación descriptiva no existio manipulacion entre las variables por lo tanto se determino utilizar el diseño no experimental.



Donde:

M = 42 personas entre autoridades de gobierno y académicos

V₁ = Gestión por procesos

V₂ = Resultados

r = Relación de variables

Población: La población de estudio estuvo conformada por 42 personas, integradas por autoridades de gobierno y autoridades académicas responsables en la gestión del servicio educativo de 5 institutos que operan en la provincia de Moyobamba que están distribuidas de la siguiente manera:

Autoridades de gobierno (AG): Son actores de base encargados de ejecutar controlar y dirigir las acciones estratégicas centrales dentro del proceso de producción del servicio educativo, estos agentes se componen en por el director, gerente y el administrador.

Autoridades académicas (AA): tienen poder de decisión en aspectos académicos y también operan en acciones estratégicas centrales del proceso productivo, dichos actores son encargados de la unidad académica, la secretaria académica, la unidad de investigación, la unidad de formación continua, la unidad de bienestar y empleabilidad, y del Área de Calidad.

Académicos (A): tienen a su cargo ejecutar y dirigir la actividad lectiva, y las actividades de investigación, extensión y la proyección social en los IEST. Por lo tanto en este grupo de actores se encuentran docentes representantes de cada programa de estudios.

Tabla 3

Distribución de la población de estudio

Autoridades	Cargos	Cantidad
Autoridades de gobierno (AG)	Directores	05
	Gerentes	05
	Administradores	04
Autoridades académicas (AA)	Jefes de las unidades académicas	05
	Secretarios Académicos	05
	Coordinadores del Área de Calidad	02
Académicos (A)	Cordinadores del area academica	16
Total población		42

Nota. Muestra censal constituida por los agentes involucrados en la gestión del servicio educativo de los institutos de la población de Moyobamba. Fuente: Elaborado por el investigador.

Muestra: Se trabajo con una muestra censal el cual representa al total de la poblacion, 42 directivos encargados de gestionar el servicio educativo en los IEST de la provincia de Moyobamba.

Tabla 4

Población de estudio según institutos superiores

Nombre de la entidad	Resolucion Ministerial	Total población
IESTP-TECSEL	RM N° 185-2001-ED	7
IESTP- San Ignacio de Pedralbes (ISIP)	RM-0386-2008-ED	6
IESTP- Felix de la Rosa (ISFER)	R. M-N° 0088-95-ED	11
IESTP- Alto Mayo	R. M- N° 87- 86-ED	10
IESTP- "MOYOBAMBA"	R. M- N° 0012-2009-ED	8

Nota. Población de estudio según Institutos superiores tecnologicos de provincia de Moyobamba. Fuente: Elaborado por el investigador.

Técnicas para recolección de información: Se utilizó la técnica de la encuesta, ya que es la forma de recolectar los datos de una muestra. Para Arias (2020), esta técnica es utilizada para recolectar datos de un grupo de personas, lo que va a permitir alcanzar el objetivo de su estudio.

Instrumentos de recolección de información: Son mecanismos, llamados también cuestionarios constituido de preguntas abiertas, estructuradas que serán utilizadas para desarrollar una investigación y así se lograr obtener información de la muestra. Según Arias (2019) las características de un cuestionario generar respuestas a las preguntas que permita al investigador sistematizar la información estadísticamente mediante tablas de distribución o figuras para luego ser analizadas.

Tabla 5

Descripción de técnicas e instrumentos

Variables	Técnicas	Instrumentos	Población	Escala del instrumento	Escala de la variable
Gestión por procesos Resultados del servicio educativo	Encuesta	Cuestionario	42	Ordinal	Tipo Likert, convertido a una escala de estaciones

Nota: Elaborado por el investigador

Validez: Es importante señalar que los instrumentos fueron validados mediante la técnica de juicio de expertos que, según Soriano (2014), es el análisis de concordancia

que realizan los expertos, con experiencia tanto profesional y académica en temas de investigación, su condición les permite evaluar el contenido de forma por cada ítem, mediante una guía de observación adecuada a las exigencias del investigador. Bajo este contexto se consideró a tres expertos constituido por dos especialistas y un metodólogo, que mediante una guía de observación construida en base a 10 criterios con una escala del 1 al 5 evaluaron la coherencia y pertinencia entre los objetivos, luego el resultado de las observaciones se sometieron a un análisis de concordancia a través de la media de Kappa de Cohen.

Tabla 6

Resultados de evaluación de la Validez del los instrumentos

Variabes	Nº	Experto o especialista	\bar{x} de validez	Opinión de expertos
V ₁	1	Metodólogo Ivo Martín Encomenderos Bancallán	4.2	Es aplicable
	2	Especialista Elia Anacely Córdova Calle	4.7	Es aplicable
	3	Especialista Arévalo Manrique, Valeria de Jesús	4.3	Puede aplicarse
V ₂	1	Metodólogo Ivo Martín Encomenderos Bancallán	4.8	Es aplicable
	2	Especialista Elia Anacely Córdova Calle	4.8	Es aplicable
	3	Especialista Arévalo Manrique, Valeria de Jesús	4.2	Es aplicable

Nota: Resultados obtenidos a partir de la Evaluación aplicada a los expertos

Los instrumentos, fueron evaluados por dos especialistas y un metodólogo quienes verificaron la coherencia y pertinencia de los indicadores. El resultado del proceso de validación representa a un 4.4 para la variable 1, el cual equivale a un 88 % de concordancia. Sin embargo el promedio obtenido para la variable independiente es de 4.6, el cual representa un 92 % del total de coherencia; esto quiere decir que ambos instrumentos son válidos y confiables para ser aplicados.

Confiabilidad: Mide la relación o la consistencia interna de las interrogantes que forma parte del instrumento; en este sentido la Teoría Clásica de los Test, mencionan que la confiabilidad es el grado de correlación de un instrumento evaluado a partir de varios ítems, que miden consistentemente una muestra.. (Soriano, 2014) p.31

Para determinar la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación se aplicó el **Alpha de Cronbach**, que según Gorge & Mallery (2003) citado por Navarro (2021), indica que los valores del coeficiente de alfa de Cronbach permite evaluar la confiabilidad y definir la consistencia interna de un instrumento.

Tabla 7

Niveles de evaluación según valores de Alfa

Valores de Alfa	Significado	
Coefficiente de alfa	Mayor a > 9	Excelente
	Mayor a >8	Bueno
	Mayor a > 7	Aceptable
	Mayor a > 6	Cuestionable
	Mayor a > 5	Pobre
	Menor a <5	Es inaceptable

Nota: Gorge & Mallery (2003, p.231) citado por Navarro, (2021)

Como se puede observar, los valores de alfa que se encuentran en el rango de 0,7 y 0,9 indican una consistencia interna confiable, bajo estos parámetros se determinó evaluar la confiabilidad de los instrumentos para ambas variables de estudio, cuyos resultados se muestran a continuación.

Tabla 8

Procedimiento de casos del instrumento gestión por procesos

Resumen de Procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Validos	42	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	42	100,0

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

Nota : Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los involucrados de la gestión del servicio educativo

Tabla 9

Confiabilidad del instrumento gestión por procesos

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,938	31

Nota: Encuesta aplicada a los involucrados en la gestión del servicio educativo

Análisis de confiabilidad para el instrumento que permitió recoger los datos de la variable gestión por procesos, se calculó en función a treinta y un (31) ítems, del test, obteniendo como resultado un coeficiente 0.93, lo que significa que el instrumento es confiable y al mismo tiempo aplicable para recolección de los datos.

Tabla 10

Procedimiento de casos: Resultados del servicio educativo

Resumen de Procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Validos	42	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	42	100,0

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los involucrados en la gestión del servicio educativo

Tabla 11

Confiabilidad del instrumento resultados del servicio educativo

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,892	34

Nota:: Encuesta aplicada a los involucrados en la gestión del servicio educativo

Análisis de confiabilidad para el instrumento de recolección de los datos de la variable resultados del servicio educativo; su cálculo está en función a treinta y cuatro (34) ítems del test, obteniendo como resultado un coeficiente 0.89, el cual implica que el instrumento es confiable y a la vez aplicable.

Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

En cuanto a las técnicas e instrumentos se utilizó la encuesta constituida por dos cuestionarios con preguntas estructuradas en una escala de Likert del 1 al 5. Los instrumentos fueron validados mediante la técnica de juicio de expertos por tres profesionales, entre ellos un especialista y dos metodólogos especializados en temas relacionados a la investigación y para dar confiabilidad a los instrumentos se aplicó el alfa de Cronbach que dio como resultado 0.93 para el instrumento de la variable gestión por procesos y 0.89 para la variable resultados del servicio educativo, por lo que se encuentra dentro del rango de confiabilidad según la tabla de valores de alfa de Cronbach. También se creó una base de datos por cada variable en el programa Excel para ser procesado en el software SPSS IBM STAT versión 25, el cual permitió calcular los estadísticos descriptivos desde punto máximo y mínimo, la media y desviación estándar,

con los resultados se calcularon los rangos en función al coeficiente de Estanones cuyas formulas se detallan a continuación: $\bar{x} - (0.75 * \sigma)$ y $\bar{x} + (0.75 * \sigma)$.

Mediante los rangos identificados se realizó un proceso para convertir la escala ordinde tipo Likert a una escala estanones en niveles de alto, medio, bajo, que más adelante sirvió de soporte para establecer la relación entre las variables a través de prueba de normalidad de Shapiro – Willk y el Rho de Spearman. Finalmente se construyó figuras y tablas que fueron analizados en el capítulo de resultados y discusión.

Formula estadística para el cálculo del coeficiente de correlación.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Es importante señalar que para lograr los objetivos planteados fueron analizados teniendo en cuenta la tabla de rangos que se describe a continuación.

Tabla 12

Rangos del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de r	Correlación
0.2 a 0.39	(+) baja
0.4 a 0.69	(+) moderada
0.7 a 0.89	(+) alta

Nota: Hernández Sampieri, 2014.

Material y método

Vásquez. (s.f.) afirma que un método científico consiste en un conjunto de procedimientos rigurosos utilizados para crear un nuevo conocimiento, como modelo de trabajo orienta a la investigación, que lógicamente persigue un orden secuencial para demostrar el valor de la verdad de los enunciados; los métodos más usuales para obtener el conocimiento, es el Análisis-síntesis; método que es utilizado en esta investigación por la característica que presenta.

Método análisis – síntesis

Para obtener el conocimiento se inicio por identificar a cada una de los elementos que componen a las variables de estudio estableciendo relación causa efecto. Según Vásquez. (s.f.) este metodo permitie comprender su esencia para luego construir un nuevo conocimiento.

3.3.1 Procedimiento en el objetivo específico 1

Para medir la gestión de los procesos se utilizó la escala de tipo Likert por cada tipo de proceso, considerando 5 criterios de evaluación según anexo B, así como también se diseñó un cuestionario estructurado, distribuido en 3 dimensiones de la siguiente forma: Procesos estratégicos; Ítems 1 al,4 - Procesos misionales; Ítems 05 al 17 y los Procesos de soporte; Ítems 18 al 31.

3.3.2 Procedimiento en el objetivo específico 2

Para medir el nivel de la gestión de resultados del servicio educativo se trabajó mediante la escala de tipo Likert de 5 niveles, para su evaluación se diseñó un cuestionario estructurado, distribuido en 4 dimensiones y constituido por 34 enunciados (Procesos de Admisión; Ítems 1 al 11 - Matricula y Reincorporación; Ítems 12 al 16 - Convalidación y Traslado; Ítems, 17 al 22 - Grados, Títulos y Certificaciones; Ítems, 23 al 34)

3.3.3 Procedimiento en el objetivo específico 3

Para demostrar cual de los tres tipos de gestión por procesos guardan mayor relación con los resultados del servicio educativo se agrupo las dimensiones de dicha variable a través del software SPSS IBM STAT versión 25 para luego calcular mediante la prueba de normalidad Shapiro-Wilk y finalmente determinar la relación de variables.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.1 Objetivo específico 1

Nivel de la gestión por procesos en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021

En el marco de la investigación desarrollada, los agentes involucrados en la gestión del servicio educativo han realizado una evaluación crítica basados sus experiencias respecto al servicio educativo que brindan al ciudadano. En este sentido según los resultados obtenidos se aprecia que 69.05% de instituciones ha desarrollado sus procesos de gestión en un nivel medio, lo que significa que sus procesos están desarrollados parcialmente o bien estas ya tienen sus procesos con desarrollo avanzado, pero aún no están desarrollados en su totalidad, siendo un factor principal que limita garantizar el buen servicio educativo. En este contexto, Alvan, Et al. (2014) menciona que implementar los procesos como modelo de gestión en las organizaciones, permiten diseñar estructuras organizacionales orientadas a mejorar las actividades de trabajo y en efecto tienen como propósito brindar un servicio que cubra las expectativas de los clientes o usuarios; y Campaña, (2022) menciona que la gestión por procesos se ha convertido en una herramienta indispensable y para ser eficiente tiene que articularse institucionalmente.

Es importante señalar que una gestión por procesos implica organizar las acciones estratégicas centrales teniendo en cuenta el tipo de proceso que corresponda, que según SGP/PCM, (2018) señala que la clasificación depende de su contribución que realizan a cada actividad principal de la organización y que además operan de manera articulada en el proceso de producción de bienes o servicios, bajo este concepto se ha identificado a la gestión institucional como actividad fundamental en la producción del servicio educativo, cuyos componentes comprenden procesos estratégicos misionales y de soporte. Ver Figura N°6. Ante lo descrito Godoy (2016) señala que la gestión institucional se ha convertido en un proceso activo que procesa y reprocessa información y actividades oportunas, que conllevan a las organizaciones educativas a diferenciarse y ser más competitivas.

Como se puede observar en la figura N° 17 el 69.05 % de los encuestados consideran que han desarrollado procesos de gestión a un nivel medio y el 19.5% evalúa que nivel de desarrollo es bajo y solo el 11.9% menciona que el nivel es alto.

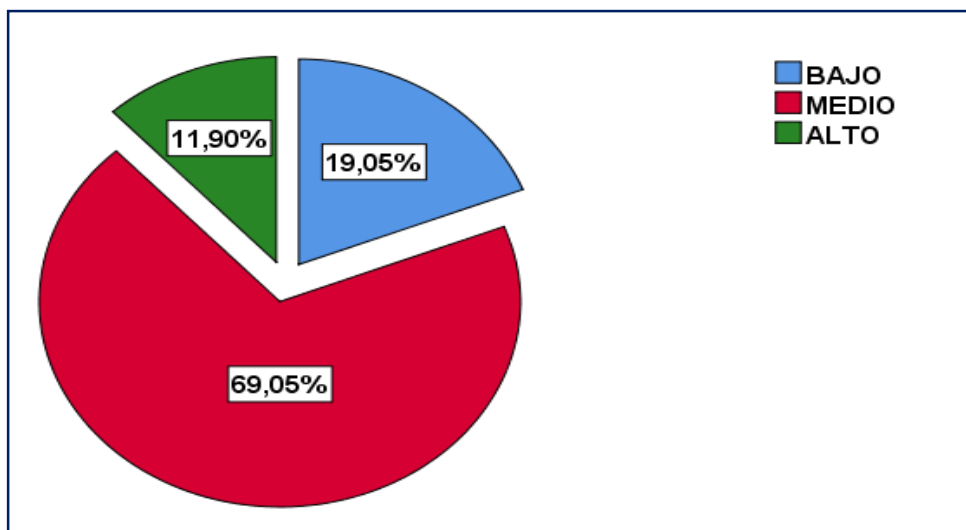


Figura 17.

Nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los IEST

Nota. La figura muestra el nivel de desarrollo de los procesos en la gestión institucional de los IEST, provincia de Moyobamba en el año 2023. Fuente: Cuestionario aplicado a los involucrados de la gestión del servicio educativo

Es importante mencionar que los procesos identificados en el marco de la gestión institucional comprenden acciones estratégicas centrales constituidos a partir de las condiciones básicas de la calidad educativa enmarcado en el nuevo modelo educativo y que este se rige a partir de la política educativa, Ley 30512 y su Reglamento, sus directivas y entre otras normas técnicas complementarias. A partir de ese contexto se hizo un análisis que permitió clasificar e identificar a partir de la gestión institucional a los procesos estratégicos, misionales y de soporte, bajo estas dimensiones se realizó una encuesta para medir su nivel de desarrollo, el cual se describe a continuación.

según Fonseca, et al (2020), los procesos estratégicos aseguran el cumplimiento de las políticas estratégicas, incluyendo los, objetivos y metas de la entidad; bajo esta teoría se constituye a los procesos estratégicos con elementos como la gestión estratégica y la estructura organizativa, cuyos acciones están ligadas a desarrollar tareas de planificación, acción y control de manera integral.

La Figura 18, muestra los resultados de 42 encuestados, donde un 52.4% señalan que el desarrollo de los procesos estratégicos se encuentra en un nivel medio y un 33% indican que su desarrollo se encuentra en un nivel bajo y solo el 14.3% mencionan los procesos se han desarrollado en un nivel alto. por lo que se requiere mayores esfuerzos para ser desarrollado en su totalidad y así garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

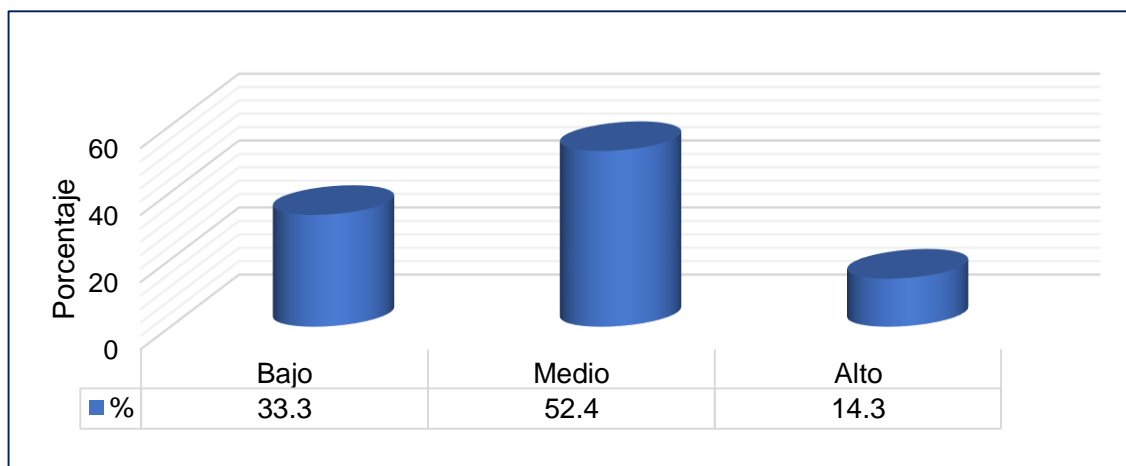


Figura 18.

Nivel de desarrollo en los procesos estratégicos

Nota. La figura muestra el nivel de desarrollo de los procesos estratégicos en los institutos superiores, provincia de Moyobamba en el año 2023. Fuente: Cuestionario aplicado a los involucrados en la gestión del servicio educativo.

En cambio los procesos misionales representan acciones estratégicas centrales relacionada con la elaboración de productos para ser entregados directamente al ciudadano a fin de satisfacer sus expectativas y/o necesidades, en este sentido Salvador (2020), indica que dichos procesos se convierten en la razón de ser de la organización; teniendo en cuenta este concepto se han identificado que una gestión institucional opera bajo tres acciones estratégicas centrales o macroprocesos, constituido por la gestión de procesos de régimen académico, gestión académica y programas de estudio y finalmente gestión de la investigación tal como se detallan en la figura 9, 10 y 11, enmarcado en estos tres componentes se ha realizado una encuesta a los agentes involucrados, ver figura 19. El resultado implica que los involucrados, vienen realizando esfuerzos pero no es suficiente, muchas veces porque el personal que opera no es el idóneo y suficiente, esto lo confirma la política de modernización de la gestión pública cuando menciona que las entidades públicas carecen de mecanismos para ejecutar políticas que contribuya al desarrollo de capacidades en su personal.

Como se puede observar en la figura 19, se muestran los resultados de una encuesta realizada a 42 trabajadores de la alta dirección, quienes directamente están involucrados en implementar la gestión procesos, de los cuales el 64.3% mencionan que los desarrollos de los procesos misionales se encuentran en un nivel medio, y un 23.8% indican que estos se encuentran en un nivel bajo y finalmente el 11.9% señalan que el nivel alto.

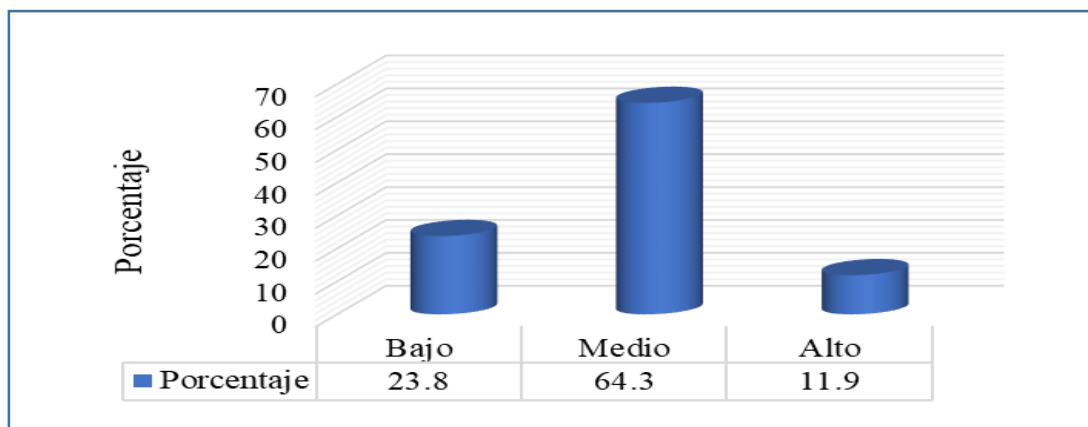


Figura 19

Nivel de desarrollo en los procesos misionales

Nota. La figura muestra el nivel de desarrollo de los procesos misionales en los institutos superiores de la provincia de Moyobamba, año 2023. Fuente: Cuestionario aplicado a los involucrados de la gestión del servicio educativo.

Los resultados mostrados en la figura 20 es la evaluación de los procesos de soporte en la gestión institucional, cuyas acciones permiten suministrar los recursos para la elaboración de los productos, entre ellos los procesos de gestión de la información y transparencia institucional, así mismo la del personal idóneo y suficiente, los servicios educativos complementarios, la gestión de la infraestructura física y a la gestión económica y financiera. Componentes que fueron evaluados para medir el nivel de desarrollo dentro de la gestión institucional.

Según los resultados el 20 el 66.7 % de los encuestados indican que los procesos de soporte se encuentran desarrollados en un nivel medio, sin embargo, el 23.8% señalan que el nivel es bajo y solo un 9.5 % mencionan que el nivel es alto.

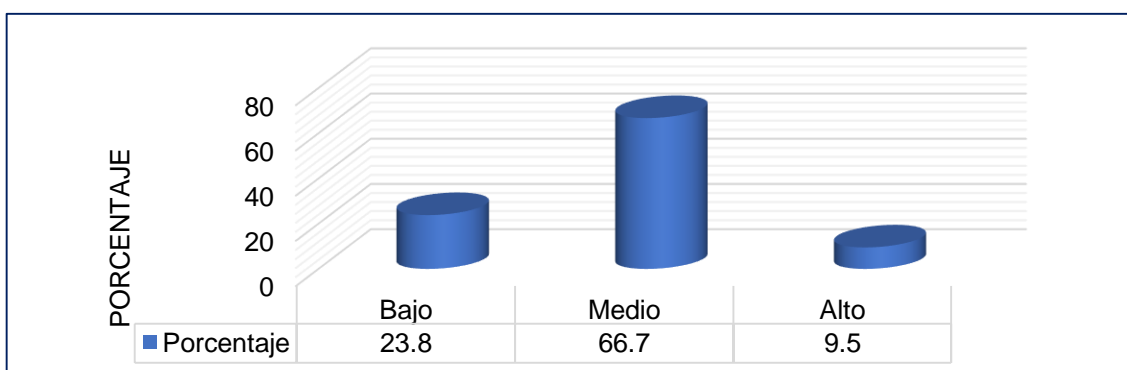


Figura 20.

Nivel de desarrollo en los procesos de soporte

Nota. La figura muestra el nivel de desarrollo de los procesos de soporte en los institutos superiores de la provincia de Moyobamba, 2023. Fuente: Cuestionario aplicado a los involucrados de la gestión del servicio educativo.

1.2 Objetivo específico 2

Nivel de gestión de los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021

Respecto a la gestión de los resultados del servicio educativo se hace énfasis en la **gestión de procesos del régimen académico**, acción estratégica central que corresponde a un proceso misional, cuyas actividades desarrolladas conducen a la obtención de resultados institucionales finales como por ejemplo la cantidad de población estudiantil matriculada, los traslados, y licencias otorgadas o abandonan los estudios así como la producción de, títulos y certificaciones, en este contexto García & García (2010), señala que una gestión por resultados permite a las organizaciones a lograr la creación del valor público y que además permite a los gestores evaluar sus resultados a partir de un sistema de indicadores de desempeño, convirtiéndose en una base de información confiable (capital intangible) para la alta dirección .

Es importante que para una gestión de resultados se determinen indicadores con características específicas, relevantes, medibles, realizables, y sea temporal, así permitira evaluar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y las Acciones Estratégicas Institucionales dentro de una cadena de resultados que en efecto facilite el seguimiento y análisis de los procesos para una mejora continua .CEPLAN (2019).

Los resultados de la figura N° 21 muestra que el 64,29% consideran que la gestión de los resultados del servicio educativo se encuentra en un nivel medio y el 19,05%, mencionan que esto se realiza en un nivel bajo y solamente el 16,7% señalan que se realizan en un nivel alto.

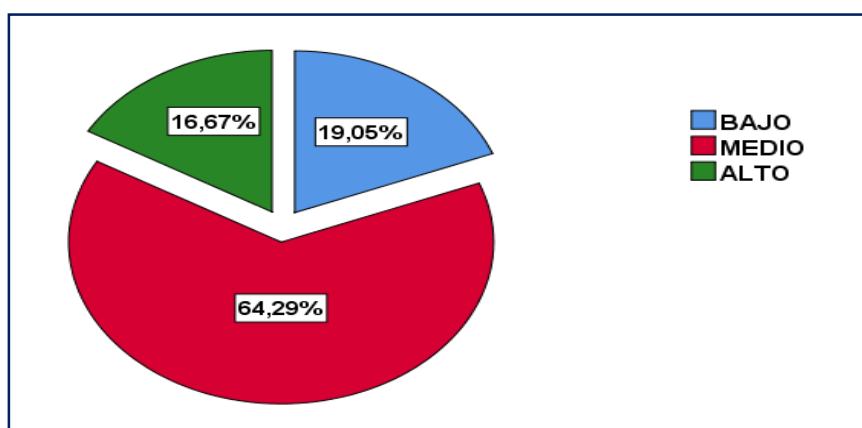


Figura 21.
Gestión de los resultados del servicio educativo

Nota. La figura muestra el nivel de gestión de los resultados del servicio educativo en los institutos superiores de la provincia de Moyobamba, 2023. Fuente: Cuestionario aplicado a los involucrados de la gestión del servicio educativo.

Los resultados del servicio educativo se han determinado en función a la acción estratégica institucional, gestión de procesos del régimen académico, que luego fueron evaluados para determinar en qué medida se vienen gestionando los resultados del servicio educativo.

En conclusión, el desarrollo de la gestión de los resultados para los procesos de admisión, matrícula y reincorporación, están en 47.6%, sin embargo, para los procesos de convalidación y traslado, estos representan un nivel medio de 57.1%, y para grados, títulos y certificaciones, muestran un nivel de 61.9%. en este sentido, se puede apreciar que los gestores del servicio educativo presentan deficiencias en gestionar sus resultados. Cabe señalar que una gestión basada en resultados muestra una causalidad, quiere decir que una combinación de diversos insumos y actividades conllevan a la creación del valor público, bajo este enfoque los gerentes analizan de forma regular el grado en que sus actividades implementadas logren los resultados esperados y a partir de ahí realicen ajustes continuos según sea necesario para las mejoras en su organización. García & García (2010).

La figura N° 22 se muestran los datos obtenidos de 42 encuetados, de las cuales el 47.6% indican que los resultados del servicio educativo en cuanto a proceso de admisión se realizan en un nivel medio y 26.2% mencionan que se desarrollan en un nivel proporcional entre bajo y alto.

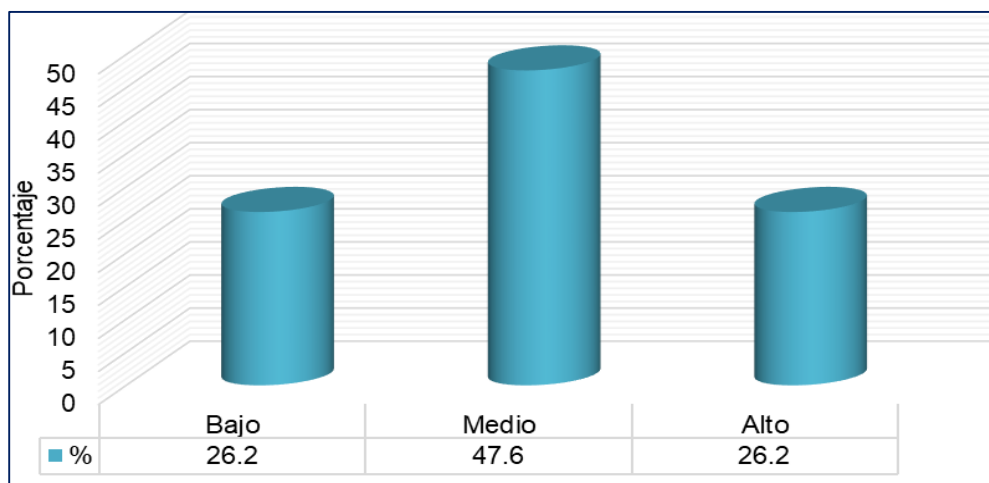


Figura 22.
Resultados en la gestión de los procesos de admisión

Nota. Se muestra el nivel de los resultados en la gestión de los procesos de admisión realizado por los Institutos superiores de la provincia de Moyobamba, 2023. Fuente: Cuestionario aplicado a los involucrados de la gestión del servicio educativo.

Según los datos obtenidos en la figura N° 23, se percibe que el 57.1% de los encuestados mencionan que el nivel de los resultados del servicio educativo es medio, el 23.8% considera bajo y un 19% evaluó un nivel alto.

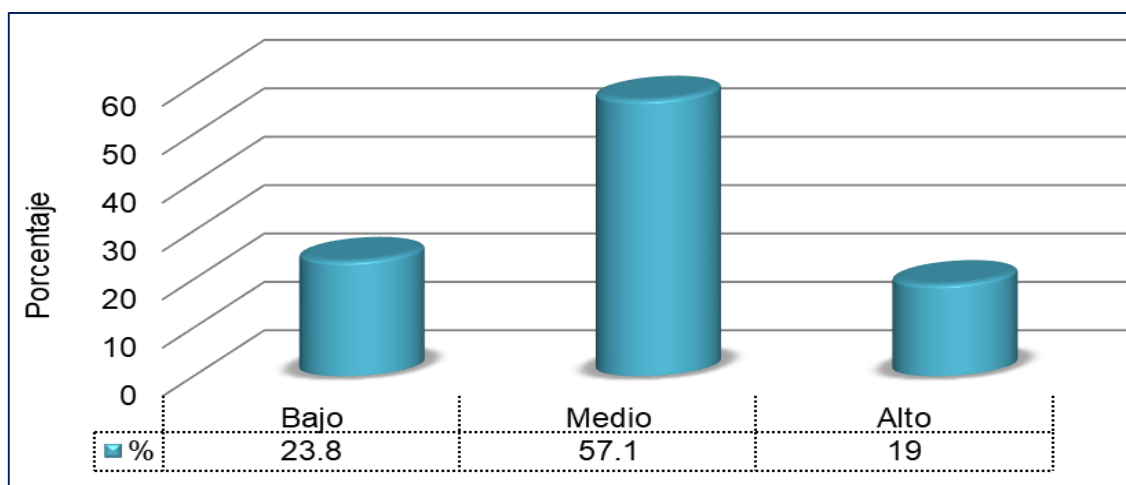


Figura 23.

Resultados en la gestión de matrícula y reincorporación

Nota. La figura muestra el nivel de los resultados en la gestión de matrícula y reincorporación realizado por los Institutos superiores de la provincia de Moyobamba, 2023. Fuente: Cuestionario aplicado a los involucrados de la gestión del servicio educativo.

Según la Figura 24, el 47.6 % de encuestados mencionan que el nivel de los resultados del servicio educativo en cuanto procesos de convalidación y traslado se realizan en un nivel medio, además indican que el 35.7 % está en un nivel es bajo y finalmente el 16.7% sostiene que su nivel es alto.

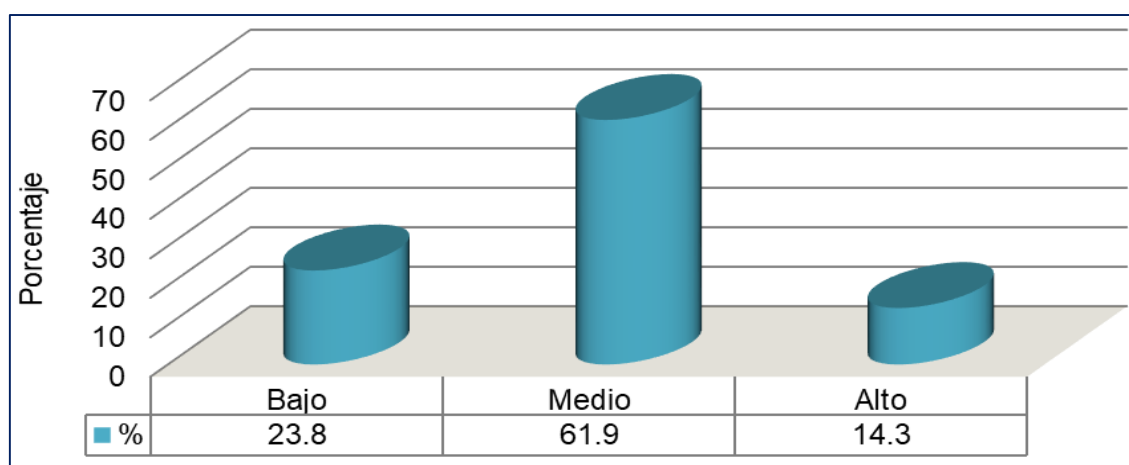


Figura 24.

Resultados en la gestión de convalidación y traslado

Nota. La figura muestra el nivel de los resultados en la gestión de convalidación y traslado realizado por los Institutos superiores de la provincia de Moyobamba, 2023. Fuente: Cuestionario aplicado a los involucrados del servicio educativo

En la figura 25 se aprecia que los resultados del servicio educativo en cuanto a los procesos de grados, títulos y certificaciones, se realizan en un nivel medio al 61.9%, sin embargo, el 23.8% de los encuestados considera que el nivel es bajo y solo un 14.3% evaluó que el nivel es alto.

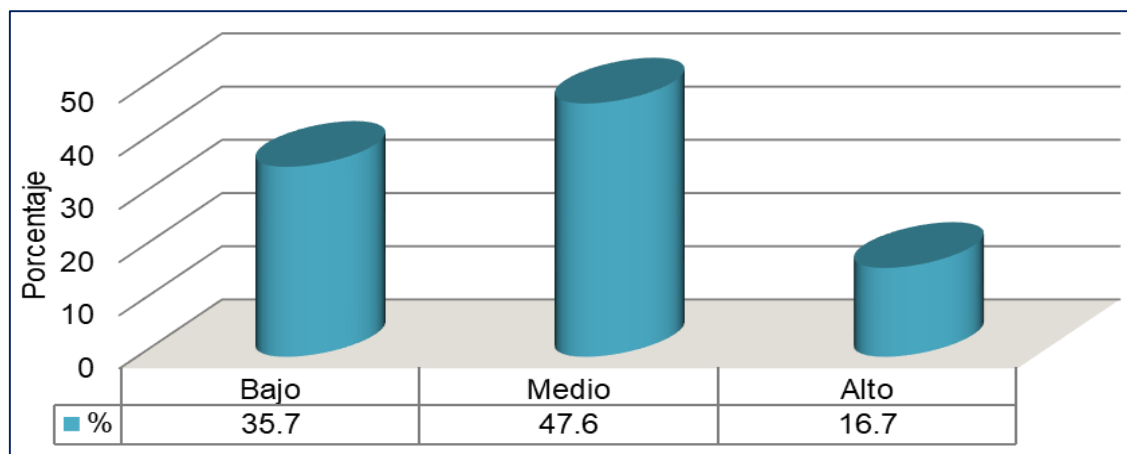


Figura 25.

Resultados en la gestión de grados, títulos y certificaciones

Nota. Nivel de gestión de los resultados en la gestión de grados, títulos y certificaciones realizado por los Institutos superiores de la provincia de Moyobamba, 2023.

4.1 Objetivo específico 3

Dimensiones de la gestión por procesos que guardan mayor relación con los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021

Se calculó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, considerando que la muestra representa a 42 personas, siendo no mayor a 50, el resultado muestra un nivel de significancia de 0.00, siendo esta menor a 0.05, por lo que se determina utilizar el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman, para correlacionar las variables de estudio.

Tabla 13

Prueba de normalidad - Shapiro-Wilk

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión por procesos	,730	42	,000
Resultados del servicio educativo	,765	42	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Nota: Cuestionario aplicado a los involucrados en la gestión del servicio educativo (2023)

Según el análisis realizado a las dimensiones de la gestión por procesos que guardan mayor relación con los resultados del servicio educativo, se identificó que los procesos estratégicos presentan una correlación baja de 0.38, con nivel de significancia de 0.05, lo que significa que los agentes directivos vienen desarrollando de manera articulada la gestión estratégica y estructura organizacional que comprende la elaboración de sus planes estratégicos institucionales, sus planes operativos y la estructura organizativa. En este contexto Cruz, (2016) menciona que la gestión estratégica implica el desarrollo de los procesos de planeación y plan de acción que de manera alineada den lugar al direccionamiento estratégico, así mismo la estructura organizativa bien diseñada o eficiente, articula a la gestión por procesos e identifica de claramente una cadena de valor para lograr ventajas competitivas en la organización. En lo que respecta a los procesos misionales, la correlación es positiva moderada de 0,52 y en tanto los procesos de soporte presentan una correlación de 0.55, se observa que el índice de correlación es mayor en comparación a la primera dimensión, significa que los esfuerzos realizados son mucho más representativos, pero aún son insuficientes, aunque en menor proporción, quiere decir que ninguna de las tres dimensiones han alcanzado desarrollarse en su totalidad de tal forma que las instituciones productoras del servicio educativo operen bajo una gestión por procesos con enfoque a resultados.

Los datos obtenidos en la Tabla 14, se muestran los resultados calculados a partir del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual permite determinar e identificar las dimensiones de la variable gestión por procesos que guardan mayor relación con la variable resultados del servicio educativo, en este sentido se puede observar que los procesos estratégicos presentan una correlación positiva baja al 0,384 y es significativa en 0.05. Sin embargo, existe una correlación positiva moderada de 0,524 y 0,55 entre los procesos misionales y de soporte con un nivel de significancia de 0.01, por lo tanto esta última es la que mayor relación presenta con los resultados del servicio educativo.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de las dimensiones

Dimensiones	Rho de Spearman	Correlación	Significancia
Procesos estratégicos	0,384*	positiva baja	0.05 (2 colas).
Procesos misionales	0,524**	positiva moderada	0.01 (2 colas).
Procesos soporte	0,554**	positiva moderada	0.01 (2 colas).

Nota. Datos obtenidos a partir del cuestionario aplicado a los agentes involucrados en la gestión del servicio educativo (2023)

4.2 Objetivo general

Relación entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021

Lo que respecta al objetivo general, se determinó que existe una relación entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo, el índice representa una correlación positiva moderada de 0,80, significativa en el nivel de 0.01, ver tabla N° 14, con este resultado se corroboró la hipótesis del presente estudio, el cual determina que el desarrollo de los procesos de gestión por parte de los agentes de la alta dirección es indispensable para garantizar el un servicio educativo de calidad; pero cabe señalar que según los resultados obtenidos en la figura N° 17 y 21 las variables alcanzan un nivel medio de 64.3% y 69% respectivamente ,dejando entrever que aún existe una deficiencia en la implementación de la gestión se sus procesos ya que el máximo a alcanzar es un nivel alto al 100%.

Tabla 15

Coeficiente de correlación

	Variables	Gestión por procesos	Resultados del Servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (2 colas)	,802**
	Resultados del servicio educativo	N	42
		Coeficiente de correlación	802**
		Sig. (2 colas)	,000
		N	42

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (2 colas).

Nota. Datos obtenidos a partir del cuestionario aplicado a los agentes involucrados en la gestión del servicio educativo (2023)

Se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

Según los resultados obtenidos a partir del calculo de coeficiente de correlación de Rho de Spearman muestran una correlación positiva moderada de 0,802 entre las variables de estudio, y es significativa en el nivel de 0.01, siendo este menor a 0.05, por lo tanto, se determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

H_i: Existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021

CONCLUSIONES

- La relación entre la gestión por procesos y los resultados del servicio, en los institutos de educación superior tecnológica, se determinó a través del coeficiente estadístico de Rho de Spearman, siendo para ambas variables de estudio 0.80, correlación positiva moderada, lo que significa que los agentes de la alta dirección vienen implementando la gestión por procesos con enfoque a resultados pero que a la vez sus esfuerzos son insuficientes porque aún no han logrado alcanzar un nivel alto que es el máximo para optimizar sus procesos de gestión.
- Las instituciones han alcanzado gestionar sus procesos a un nivel medio de 69% por lo que se concluye que sus procesos están desarrollados parcialmente o también en algunos ya están con desarrollo avanzado pero falta desarrollar en su totalidad, pese a que a partir del 2019 existe una Ordenanza N° 020 que declara de interés regional priorizar el licenciamiento en los instutos superiores, así mismo existe una directiva regional 001 del 2021 que establecen criterios técnicos y lineamientos para la implementación de la gestión por procesos.
- El nivel de gestión de los resultados ha sido evaluado a partir de indicadores que reflejan una causalidad de las acciones estratégicas desarrolladas por parte de los agentes en los diferentes tipos de gestión de sus procesos, por lo tanto se concluye que la gestión de los resultados han sido realizados en un nivel medio de 64.3% , el cual implica que aún no se han definido indicadores con determinadas características específicas y que a la vez sean relevantes, medibles y realizables y que permitan ser medidas en un determinado periodo temporal dentro de la cadena de resultados.
- Se ha determinado las dimensiones de la gestión por procesos con mayor relación respecto a los resultados del servicio educativo por lo que se concluye que la gestión estratégica es quien tiene el índice de correlación 0.34, el cual es la más baja respecto los procesos misionales y de soporte, este resultado refleja el desarrollo de acciones estratégicas sin considerar el enfoque de gestión por procesos, la gestión estratégica es eje para el direccionamiento estratégico y la articulación de los procesos.

RECOMENDACIONES

- A los agentes involucrados en la gestión del servicio educativo, diseñar y ejecutar un plan que permita el desarrollo de capacidades en temas de gestión por procesos con enfoque a resultados y además gestionen al CEPLAN capacitaciones sobre temáticas de planes estratégicos y operativos acorde a las políticas de gestión pública moderna para que sus esfuerzos que realizan sean más óptimos y alcancen el desarrollo de sus procesos en su totalidad.
- A los altos directivos de las instituciones de educación superior tecnológica conformar un órgano responsable de la implementación de la gestión por procesos para así gestionar a la dirección regional de educación asistencia técnica respecto a temas de implementación de las condiciones básicas de la calidad educativa con enfoque de procesos para así lograr un óptimo desarrollo de sus procesos de gestión y en efecto logren alcanzar la certificación que garantiza su calidad de sus servicios educativos.
- A los responsables de brindar el servicio educativo identificar sus procesos y clasificarlos en estratégicos misionales y de soporte, posteriormente definir indicadores dentro una cadena de resultados, cuyas características sean específicas, relevantes, medibles, realizables y que permitan medir el desempeño en un determinado periodo temporal, de tal manera que faciliten su análisis y evaluación para la toma de decisiones de la alta dirección.
- A los encargados de la gestión del servicio educativo diseñar sus planes estratégicos institucionales articulado a sus planes operativos y estructura organizativa ya que la gestión estratégica es el motor para el direccionamiento estratégico institucional, y una herramienta para el desarrollo de sus procesos misionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, I., Alvarez, G., Latorre, F., & Romero, A. J. (2019). Gestión de la calidad de los procesos universitarios. *Revista Espacios*, 40(31), 27. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n31/a19v40n31p27.pdf>
- Altablero. (2007). La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación. *El periodico de un pais que educa y se educa*(num.42), pág. p.1. <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html>
- Alvan, M., Vizcaino, G., & Tinajero, F. (2014). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación. *UTCiencia Ciencia y Tecnologia al servicio del pueblo*, 1(3).<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/17>
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online* (Primera Edicion Digital ed.): Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-06461. doi:ISBN: 978-612-00-5506-9
- Arjona, M. (1999). *Dirección estratégica un enfoque práctico* (Diaz de Santos, S.A ed.). Madrid. doi:84-7978-386-9
- Arredondo, F. G., de la Garza, J., & Vázquez, J. C. (2014). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. *Estudios Gerenciales*, 30(133), 408–418. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.06.007>
- Atencio, J., & Sánchez, G. (2009). El Control de la Gestión Estrategicas en las Organizaciones. 6(1), pp. 15-29. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2950234>
- Bernui, R. F., Espinoza, M. E., Kanematsu, J. L., & al, E. (2017). *Planeamiento Estratégico de la Educación Superior Tecnológica Privada*. Tesis magistral, Lima. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8266>
- Campaña, M. V. (2022). *Gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo de la investigación científica en institutos superiores tecnológicos, auditoría y economía del conocimiento*, 5(1), 68-82. <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/70>

- Campaña, M. V., Flores, J. V., Melendres, E. M., & Acosta, R. L. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(5), 24-42. doi:<https://doi.org/10.23857/pocaip>
- Casanova, R. (2013). Recuperado el 14 de Marzo de 2019, de slideshare.net: <https://es.slideshare.net/EscuelaBicentenario/la-gestin-institucional>
- Casiano , L. J. (2020). *Gestión educativa por procesos en el desempeño docente en un Instituto de Educación Superior [Tesis de maestría]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Repositorio institucional ucv <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72793>
- Centro de Estudios Financieros (CEF). (2019). Marketing estratégico. *Marketing en el Siglo XXI*. Obtenido de www.marketing-xxi.com.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Presidencia de Consejo Directivo. (2018). Informe Anual 2018 para el Desarrollo Sostenible. https://www.ceplan.gob.pe/wpcontent/uploads/dlm_uploads/2019/01/Informe-Anual-CEPLAN_16042019.pdf
- Chica, S. A. (2017). Gestión para resultados en el desarrollo en perspectiva de buena gobernanza para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Colombia. *XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A2D9B3A71F7D916E0525824B006FACEC/\\$FILE/chicaser.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A2D9B3A71F7D916E0525824B006FACEC/$FILE/chicaser.pdf)
- Córdoba, L., Rovelli, L., & Vommaro, P. (2021). *Política, gestión y evaluación de la investigación y la vinculación en América Latina y el Caribe*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.5812211>
- Cortés, A., & Palomar, J. (2008). El proceso de admisión como predictor del rendimiento académico en la educación superior. *Revista Periódicos Eletrônicos de Psicologia*, 7(1), pp. 197-213. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v7n1/v7n1a15.pdf>
- Cruz, ,. W. (2016). *La Estructura Organizacional y el Analisis de la Capacidad Institucional*. Tesis de Maestría, Universidad de los Llanos, Colombia.
- Culqui Pinedo, E. (2021). *Gestión del servicio y calidad educativa en la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71468>

- Dirección de Formación Inicial Docente-Ministerio de Educación. (2019). Guía Metodológica para la Formulación del Proyecto Educativo Institucional - PEI de los Institutos y Escuelas de Educación Superior Pedagógica. Obtenido de <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6648>
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. [Tesis de Maestría Universidad San Ignacio de Loyola] <https://repositorio.usil.edu.pe/>.
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. *Revista Alicia*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Facundo, D. Á. H. (2009). *La gestión de la investigación: una exigencia de la sociedad del conocimiento*. Revista Científica General José María Córdova, Vol. 5, Núm. 7, Julio, 2009, Pp. 23-32 Escuela Militar de Cadetes General José María Córdova. <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476248849005.pdf>
- Farro, F. (2001). *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad*. 1. ed Farro Custodio, Francisco. Obtenido de <https://isbn.cloud/9789972932205/planeamiento-estrategico-para-instituciones-educativas-de-calidad/>
- Flores, M. (2012). Relación entre las modalidades de ingreso y el rendimiento académico de los estudiantes de estomatología de las cohortes. *Artículo Original*, 22(4), 5-210. file:///C:/Users/HP%20I7/Downloads/87-Texto%20del%20art%C3%ADculo-304-1-10-20140424.pdf
- Flórez, A., & Castellanos, M. (2018). *Gestión académica en instituciones de educación superior: reflexiones y experiencias exitosas*. Editorial CECAR. doi:DOI: <https://doi.org/10.21892/9789588557939>
- Fonseca Mendoza, A. L., Monterrosa López, N. J., & López Juvinao, D. D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *Económicas CUC*, 41(1). <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.org.6>
- García, M., & García, M. (2010). *La gestión para Resultados en el Desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe* (Segunda edición ed.).

(O. d. BID, Ed.)
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Gil, M. D., López, G., Molina-C., & Bolio, C. A. (2011). La gestión de la información como base de una iniciativa de gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, XXXII(3), 231–237.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433577009>

Gobierno Regional de San Martín. (2010, Marzo 31). *Modelo de Gestión Educativa Regional, Proyecto Educativo Regional San Martín, Proyecto Educativo Nacional*. Proyecto, Dirección Regional de Educación, Moyobamba.
https://dresanmartin.gob.pe/documentosgestion?sub_categoria_id=34

Gobierno Regional San Martín. (2021, Julio 23). DIRECTIVA N° 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI.
<https://www.regionsanmartin.gob.pe/GestionTransparente?url=directivas>

Godoy, E. (2016). La gestión institucional de calidad y el desarrollo organizacional de las instituciones educativas. *Gaceta Científica*, 2(1), 9–13. doi: <https://doi.org/10.46794/gacien.2.1.363>

González, M. P. (2009). Técnicas de predicción económica. *Departamento de Economía Aplicada III (Econometría y Estadística) Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad del País Vasco (UPV-EHU)*.
<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/12493/05-09pil.pdf>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). Bogotá, México. doi:978-1-4562-2396-0

Vásquez, I. (sf). Tipos de estudio y métodos de investigación. *Red Universitaria de Aprendizaje*.
<https://www.rua.unam.mx/portal/recursos/ficha/16723/tipos-de-estudio-y-metodos-de-investigacion>

Hitpass, B. (2017). *Business Process Management (BPM) Fundamentos y Conceptos de Implementación* (Cuarta edición actualizada y ampliada ed.). BHH Ltda. Santiago de

Chile.<https://books.google.com.pe/books?id=Dm4MGAY5vMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Huapaya, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas.*, (4)(8), 243-261. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>

Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo. (2020). Plan de Seguimiento al Egresado. Obtenido de <https://isam.edu.pe/pdf/manual-de-seguimiento-egresado.pdf?v=1.1>

Junta de. Castilla y León. (2004). Trabajando con los procesos. *Guía para la Gestión por Procesos.* Castilla y León, España. https://bibliotecadigital.jcyl.es/es/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=10121906

Ley 30512 . (2016, 2 de noviembre). Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. *Congreso de la República.* Obtenido de www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-de-institutos.pdf

Linares, I. D. (2015). *Situación de la Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva hacia una Política de Calidad.* https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/DAFD29C47494BD7005258312006FA34D/%24FILE/SITUACION_DE_LA_EDUCACION_SUPERIOR_TECNO.pdf

Lovelock, C., & Wirts. (2009). *Marketing de Servicios :personal, tecnología y estrategia* (6.º ed.). Pearson Educación-México. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

Maldonado, J. A.(2018). *Gestión por procesos.* Obtenido de https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos-2018

- Mallar, , M. Á. (2010). La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, vol. 13(núm. 1). doi:ISSN: 1669-7634
- Medina, A., Hernández, A., Nogueira , D., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), pp. 328-342. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Ministerio de Educacion. (2019, 07 de noviembre). Resolución Viceministerial N° 277-2019-MINEDU - Normas y documentos legales . “*Lineamientos Académicos Generales Para Los Institutos de Educación Superior y Las Escuelas de Educación Superior Tecnológicas*”. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/354214-276-2019-minedu>
- Ministerio de Educacion. (2019, 07 noviembre). Resolución Viceministerial N° 276-2019-MINEDU - Norma Técnica.“*Condiciones Básicas de Calidad para el Procedimiento de Licenciamiento de los Institutos de Educación Superior y Las Escuelas de Educación Superior Tecnológica*”. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/354214-276-2019-minedu>
- Minsiterio de Educacion;. (18 de junio de 2021). Resolución Visiministerial N° 190-2021-MINEDU. *Norma Técnica denominada “Criterios Generales de diseño para Infraestructura Educativa”*.<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/1972397-190-2021-minedu>
- Miranda, JC (2011). La función de producción educativa: Una perspectiva schumpeteriana para el análisis de la eficacia de la educación en el Caribe colombiano. *Económicas.CUC*, 32 (1),199.208. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/1167>
- Miranda, M. L., Muñoz, A., & Maldonado, J. C. (2017). XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa. *La infraestructura física educativa de las escuelas multigrado*. México.<https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2718.pdf>

- Mintzberg , H. (2005). *La Estructuración de la Organizaciones* (2° ed.). Ariel S.A. doi:84-344-6102-1.
<https://es.scribd.com/document/363762101/Estructuracion-de-Las-organizaciones-Henry-Mintzberg-COMPLETO>
- Morales Navarro, G. (2014). Los servicios complementarios y las actividades complementarias y extraescolares: una necesidad educativo-formativa. *Avances En Supervisión Educativa*, (22).
<https://doi.org/10.23824/ase.v0i22.41>
- Moreno, C. M. (2006). Políticas y Líneas de Investigación: Factores que impulsan la Formación Investigativa. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4),18–21.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476259067006>
- Navarro, D. (2021). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de uninstrumento de medida. Proyecto: “Research design, analysis and writing of results”. España. doi:<https://doi.org/10.17605/osf.io/kngtp>.
- Pedagogía Universitaria para la Educación a Distancia. (02 de 08 de 2019).
http://repositorio.uned.ac.cr/multimedias/pedagogia_universitaria/paginas_unidad3/concepto_gestion.html#
- Peña, S. (2017). Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias. *Innovaciones-De-Negocios*, 2(3).
<https://doi.org/10.29105/rinn2.3-9>
- Porter, M. (1991). *Ventajas Competitivas "Creación y sostenimiento de un desempeño superior"*. Editorial red Argentina S.A.
- Quintero, J., & Sanchez , J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 8(3), pp 377-389.
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>
- Reglamento de la Ley 30512. (2017, 25 de agosto), Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. *Congreso de la República. Diario oficial el peruano N° 1558272-1*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-institutos-y-escuelas-de-educacion-superior-y-de-la-c-ley-n-30512-1448564-1/>

- Rivera, D. (2016). Banco de Desarrollo de America Latina. *La importancia de tener una buena infraestructura escolar*.
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/10/la-importancia-de-tener-una-buena-infraestructura-escolar/>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Revista Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>
- Ruiz, G. (2015). Gestión institucional: conceptos introductorios. *Recursos educativos del Portal educativo Educar*. Obtenido de Recursos educativos del Portal educativo Educar. Argentina.
<https://www.educ.ar/recursos/91901/gestion-institucional-conceptos-introductorios>
- Saavedra, J., Silva, J. P., Figalio, F. F., Leon, U. D & Calderon, M, A. (2015). *Catálogo Nacional de la Oferta Formativa de la Educación Técnico Productiva y Superior Tecnológica*. Lima.
<http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/pdf/catalogo-nacional-de-la-oferta-formativa.pdf>
- Sallenave, J. P. (2016). *Gerencia y Planeación Estratégica*. Editorial Norma.
https://www.academia.edu/22755568/JEAN_PAUL_SALLENAVE_LA_GERENCIA_INTEGRAL
- Salvador, C. (2020). *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión*. [Tesis Doctoral], Institucion Educativa San Francisco de Asis e la Provincia de Atalaya Región Ucayali.
<https://repositorio.ftpcl.edu.pe/bitstream/handle/FTPCL/676/Salvador%20C%20Carmela%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez , M., & Delgado, J. M. (2020). Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol.4(2), 1-19. doi:ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215
- Sánchez, M. (2021). *Modelo de gestión educativa para mejorar el aprendizaje en la Institución Educativa N.º 0662 Picota - San Martín*. [Tesis Doctoral] Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional ucv.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58846>

- Secretaría de Gestión Pública. (2018, Diciembre 27). Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. *Resolución - N° 006-2018-PCM/SGP*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-001-2018-sgp-norma-tecnica-par-resolucion-n-006-2018-pcm-sgp-1727265-1/>
- Serna , H. (2010). *Gerencia Estrategica. Teoria Metodología - Alineamiento, implementación y mapas estrategicos. Índices de gestión* (Decima Ed. ed.). Bogota-Colombia: Panamericana Editorial Ltda. <https://www.crisol.com.pe/libro-gerencia-estrategica-9789583043710>
- Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros . (2013, 09 de enero). »Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2021, 28 de setiembre). *Todas las instituciones educativas pueden implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/534446>
- Soriano, A. M. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Repositorio Digital de la Ciencia y Cultura de El Salvador*, 8(13), 19-40. <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Strelkova, L., & Balkind, J. (2002). *Buenas Prácticas Recientemente Identificadas de Gestión para Resultados de Desarrollo* (2. da ed.). Banco Interamericano de Desarrollo. <https://www.oecd.org/dac/effectiveness/36853632.pdf>
- Taday, A. L. (2021). *Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua*. (Tesis de Posgrado,), Universidad Tecnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Repositorio Institucional UTA <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32665>
- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). Importancia de la planificación de recursos humanos en la empresa. *Perspectivas*, 20, 7–28. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331002>

Vilcherrez, P. (2013) Gestión Institucional (2013, 13 de julio). SlideShare. Lima: Blog-Educativo. <https://es.slideshare.net/EscuelaBicentenario/la-gestin-institucional>. [2021, 14 de octubre]

Zamboni, L., & Gorgone, H. (2003). Propuestas innovadoras en la gestión académica. *Ponencia presentada en el III Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur. Universidad Nacional de Mar del Plata*. Buenos Aires, Argentina. <https://core.ac.uk/download/pdf/30395008.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS									
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021? ¿Cuál es el nivel de la gestión de resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021? ¿Cuáles son las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021</p> <p>Objetivos específicos Medir el nivel de la gestión por procesos en los institutos de educación tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021 Identificar el nivel de gestión de los resultados del servicio educativo en los institutos de educación tecnológica de la provincia de Moyobamba, 2021 Demostrar las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021</p> <p>Hipótesis específicas Existe un alto nivel de la gestión por procesos en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021 Existe un alto nivel de gestión de resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021 Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los institutos de educación superior tecnológica, provincia de Moyobamba, 2021</p>									
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICA E INSTRUMENTOS								
<p>Descriptiva- correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <p>Donde: M = 42 gestores del servicio educativo O₁ = Gestión por procesos O₂ = Resultados del servicio educativo r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>VARIABLE I</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión por procesos</td> <td>Procesos estratégicos Procesos misionales Procesos de soporte</td> </tr> </tbody> </table> <p>VARIABLE II</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resultados del servicio educativo</td> <td>Procesos de admisión Matricula y reincorporación Convalidación y traslado Grados, Títulos y Certificaciones</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Gestión por procesos	Procesos estratégicos Procesos misionales Procesos de soporte	Variable	Dimensiones	Resultados del servicio educativo	Procesos de admisión Matricula y reincorporación Convalidación y traslado Grados, Títulos y Certificaciones	<p>POBLACIÓN La población estará conformada por 42 gestores del servicio educativo.</p> <p>MUESTRA Se trabajará con el total de la población, 42 personas involucradas en la implementación de la gestión por procesos, no se requiere utilizar técnicas de muestreo estadístico.</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
Variable	Dimensiones										
Gestión por procesos	Procesos estratégicos Procesos misionales Procesos de soporte										
Variable	Dimensiones										
Resultados del servicio educativo	Procesos de admisión Matricula y reincorporación Convalidación y traslado Grados, Títulos y Certificaciones										

Fuente: Elaboración propia

Anexo B. Operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Es la forma en que las diferentes áreas usuarias organizan, dirigen y controlan sus distintas actividades de trabajo de forma transversal, convirtiéndose en un eje para el logro de sus objetivos institucionales, en este marco los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad. SGP (2018)	La variable será medida utilizando un cuestionario, estructurado auto administrado, dividido en dimensión que utiliza una escala ordinal que será transformada a una escala de Estaciones de Bajo, Medio y Alto.	<p>Procesos estratégicos</p> <p>Procesos misionales</p> <p>Procesos de soporte</p>	<p>Gestión estratégica</p> <p>Estructura organizativa</p> <p>Gestión de procesos de régimen académico</p> <p>Gestión académica y programas de estudio</p> <p>Gestión de la investigación</p> <p>Gestión de la información y transparencia</p> <p>Gestión del personal idóneo y suficiente</p> <p>Gestión de los servicios educativos complementarios</p> <p>Gestión de la infraestructura física equipamiento y recursos</p> <p>Gestión de la previsión económica y financiera</p>	<p>Se utilizará una escala ordinal de tipo Likert;</p> <p>1. Desconoce</p> <p>2. Proceso no desarrollado</p> <p>3. Proceso parcialmente desarrollado</p> <p>4. Proceso con desarrollo avanzado</p> <p>5. Proceso desarrollado en su totalidad</p>

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Resultados del servicio educativo	Tiene que ver con los resultados obtenidos producto de una gestión orientada a al servicio de formación educativa. Sánchez & Delgado, (2020)	La variable será medida utilizando un cuestionario, estructurado auto administrado, dividido en dimensión que utiliza una escala ordinal que será trasformada a una escala de Estanones de Bajo, Medio y Alto	Procesos de admisión	Determinación de vacantes Proceso de admisión Modalidades de admisión	Se utilizará una escala ordinal de tipo Likert; 1. Desconoce 2. No se realiza 3. Se realiza de forma limitada 4. Se realiza en gran medida 5. Se realiza totalmente
			Matrícula y Reincorporación	Matrícula Reincorporación	
			Convalidación y Traslado	Convalidación Traslado	
			Grados, Títulos y Certificaciones	Grados de bachiller técnico Título profesional técnico Acreditación del idioma extranjero o lengua ordinaria	
				Trabajos de investigación o proyectos de innovación Trabajos de aplicación profesional Examen de suficiencia profesional Certificación modular	

Fuente: Elaboración propia

Anexo C. Instrumentos

Cuestionario N° 1: Gestión por procesos

A continuación, marque con una "x" el nivel de desarrollo de la gestión por procesos del servicio educativo según los enunciados que se plantean en cada ítem, es muy importante la veracidad de sus respuestas a fin de obtener datos exactos para analizar la situación actual de los institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Moyobamba. La encuesta es de carácter anónima, La escala de medición es la siguiente:

1	2	3	4	5
Desconoc e	Proceso no desarrollado	Proceso parcialmente desarrollado	Proceso con desarrollo avanzado	Proceso desarrollado en su totalidad

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Procesos estratégicos					
	Gestión estratégica y Estructura organizativa					
01	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un Plan Estratégico Institucional considerando la visión, misión, valores y objetivos estratégicos coherentes con el enfoque pedagógico alineado a los fines de la educación superior y la normativa vigente según corresponda					
02	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un Reglamento Interno que regula su organización y su funcionamiento integral (pedagógico, institucional, administrativo y económico) de acuerdo a la normativa vigente					
03	El ejercicio de sus funciones han elaborado la planificación anual para el desarrollo del servicio educativo articulado con el Plan Estratégico Institucional					
04	Han elaborado un manual del perfil del puestos considerando una estructura organizativa coherente con sus documentos de gestión y con la normativa vigente para la gestión del servicio educativo					
	Procesos misionales					
	Gestión de procesos de régimen académico					
05	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un manual de procesos de régimen académico de acuerdo al marco normativo vigente					
06	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un plan de acción para el desarrollo de los procesos de régimen académico					
07	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un plan de monitoreo y evaluación del desarrollo de los procesos de régimen académico					
	Gestión académica y programas de estudios					
08	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un análisis del referente productivo de la actividad económica por cada programa en conformidad con el catalogo y los LAG					
09	En el ejercicio de sus funciones han elaborado la propuesta pedagógica de la institución (perfil de egreso e itinerario formativo, los programas de estudio y					

	de segunda especialidad, planes de estudio, evaluación de los aprendizajes; y las experiencias formativas en situaciones reales de trabajo)					
10	En el ejercicio de sus funciones han realizado Convenios, contratos laborales o documentos similares que acrediten el vínculo con las empresas u otras instituciones para el desarrollo de la propuesta pedagógica					
11	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un análisis de pertinencia de los programas de estudio considerando los requerimientos del sector productivo referidos en demanda laboral del sector					
	Gestión de la Investigación					
12	En el ejercicio de sus funciones han elaborado la política que permita la realización y el fomento de la investigación aplicada e innovación.					
13	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un plan de monitoreo y evaluación de política de investigación que permita medir el su cumplimiento.					
14	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un plan de investigación articulada a la política de investigación por un periodo de seis años.					
15	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un plan de monitoreo y evaluación del plan de investigación para medir su cumplimiento.					
16	En el ejercicio de sus funciones han elaborado Reglamento o directivas articuladas al plan de investigación por un periodo de seis años.					
17	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un Plan de implementación de repositorio institucional que almacene, conserve, preserve y difunda los documentos producidos por la entidad.					
	Procesos de soporte					
	Infraestructura física, equipamiento y recursos					
18	En el ejercicio de sus funciones han elaborado documentos que sustenten la disponibilidad de la infraestructura física para la prestación del servicio educativo por un periodo mínimo de 5 años					
19	En el ejercicio de sus funciones han elaborado documentos que sustenten la disponibilidad de los ambientes de aprendizaje y equipamiento, acorde a su propuesta pedagógica, PEI y capacidad operativa de acuerdo a la normativa aplicable					
20	En el ejercicio de sus funciones han elaborado documentos que sustenten la disponibilidad de recursos bibliográfico conforme al número de estudiantes de acuerdo a su oferta formativa					
21	En el ejercicio de sus funciones han elaborado documentos que sustenten la disponibilidad de los servicios básicos (telefonía e internet en su institución)					
	Gestión del personal idóneo y suficiente					
22	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un plan de acción de reclutamiento, selección, capacitación del personal, alineado al manual del perfil del puesto a fin de contar con personal idóneo y suficiente					
	Gestión de los servicios educacionales complementarios					
23	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un documento que contenga información sobre la existencia y disponibilidad de los servicios educacionales complementarios básicos y servicio médico (tópico)					

24	En el ejercicio de sus funciones han elaborado Plan de intermediación e inserción laboral					
25	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un documento que contenga la estrategia de seguimiento de egresados, estableciendo objetivos, indicadores, metas, estrategias, cronograma, responsables, presupuesto e instrumentos requeridos.					
Gestión de la Información y transparencia institucional						
26	En el ejercicio de sus funciones han elaborado un Manual de Uso del Sistema de Registro de Información Académica que explique de manera descriptiva y gráfica, el funcionamiento del Sistema de Registro de Información Académica implementado en la institución.					
27	En el ejercicio de sus funciones han desarrollado un Sistema de Registro de Información Académica, que permita gestionar, administrar y registrar la información académica de la institución.					
28	En el ejercicio de sus funciones han desarrollado un Portal Institucional que brinde información relativa a los servicios que ofrece la institución, así como de los procesos y resultados de su gestión					
Gestión de la previsión económica y financiera						
29	En el ejercicio de sus funciones han elaborado periódicamente documentos que contenga la previsión económica y financiera, que garanticen la sostenibilidad del servicio educativo					
30	En el ejercicio de sus funciones han elaborado los estados financieros que garantice una situación financiera favorable para la prestación del servicio educativo y su sostenibilidad durante los próximos seis (06) años.					
31	Han elaborado un plan de crecimiento institucional para continuidad del servicio educativo durante los próximos 06 años.					

Cuestionario N° 2: Resultados del servicio educativo

A continuación, marque con una "x" el nivel de gestión de los resultados del servicio educativo según los enunciados que se plantean en cada ítem, es muy importante la veracidad de sus respuestas a fin de obtener datos exactos para analizar la situación actual de los institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Moyobamba. La encuesta es de carácter anónima, La escala de medición es la siguiente:

1	2	3	4	5
Desconoce	No se realiza	Se realiza de forma limitada	Se realiza en gran medida	Se realiza totalmente

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Proceso de Admisión					
01	Realizan informes sobre determinación del número de vacantes teniendo en cuenta los criterios de pertinencia, capacidad institucional, operativa, docente, infraestructura y presupuestal, según lo establece la ley y las normas que emite el MINEDU					
02	Realizan informes de manera periódica teniendo en cuenta el número de vacantes otorgadas, cubiertas y no cubiertas, según programa de estudios					
03	Realizan informes sobre los medios utilizados para la publicación de sus vacantes por cada periodo lectivo, teniendo en cuenta el grado de alcance					
04	Realiza informes periódicamente sobre los mecanismos utilizados para garantizar el cumplimiento de los principios de mérito, transparencia y equidad, en sus procesos de admisión					
05	Realiza informes periódicamente sobre el cumplimiento de los documentos requeridos para la participación en el proceso de admisión y en los procesos de matrícula.					
06	Realiza de manera periódica, informes que cuantifica de manera exclusiva a los estudiantes que han sido beneficiados por su condición de persona con discapacidad, reinserción escolar por embarazo					
07	Realiza de manera periódica, informes que cuantifica a los ingresantes según las disposiciones promocionales y otorgamiento de beneficios teniendo en cuenta deportistas calificados, estudiantes talentosos y aquellos que están cumpliendo el servicio militar, de acuerdo con las normas sobre la materia.					
08	Realizan informes de manera periódica que garantice en cumplimiento de los lineamientos del proceso de admisión aprobados en su reglamento institucional, según normativa vigente.					
09	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de postulantes que ingresaron a través de la evaluación ordinaria teniendo en cuenta el orden de mérito por cada programa de estudio					
10	La institución recolecta y registra periódicamente las evaluaciones cantidad de postulantes que ingresaron por exoneración considerando a los					

	deportistas calificados, estudiantes talentosos, y los que estén cumpliendo el servicio militar voluntario					
11	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de ingresantes extraordinarios en sus procesos de admisión considerando a las personas con discapacidad, reinserción escolar por embarazo, persona adulto mayor, discapacidad de las fuerzas armadas y policía nacional					
	Matrícula y Reincorporación					
12	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de estudiantes matriculados por concurso de admisión					
13	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de estudiantes matriculados por traslado					
14	La institución recolecta y registra periódicamente las matrículas por convalidación, teniendo en cuenta los programas de estudio, período académico y lectivo					
15	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de matrículas por reserva					
16	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de estudiantes matriculados por reincorporación					
	Convalidación y Traslado					
17	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de convalidaciones realizadas entre planes de estudios					
18	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de convalidaciones realizadas por unidades de competencia.					
19	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de convalidaciones realizadas entre planes de estudios					
20	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad convalidaciones realizadas por unidades de competencia					
21	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de traslados internos generados					
22	La institución recolecta y registra periódicamente la cantidad de traslados externos generados					
	Grados, Títulos y Certificaciones					
23	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de los grados de bachiller técnico por cada programa de estudio					
24	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de acreditaciones del idioma extranjero (inglés nivel B1), por cada programa de estudio					
25	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de acreditaciones de la lengua originaria nivel básico, y están estas emitidas por una institución especializada de presencia por cada programa de estudio					
26	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de investigaciones e innovaciones, y el impacto pedagógico que estas generan, por cada programa de estudio					

27	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de títulos del nivel formativo profesional técnico, por cada programa de estudio				
28	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de acreditaciones del idioma extranjero de preferencia el inglés nivel B1, por cada programa de estudio				
29	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de los trabajos de aplicación profesional, por cada programa de estudio				
30	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de exámenes de suficiencia profesional, considerando los programas de estudio				
31	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de certificados modulares, por cada programa de estudio				
32	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de certificados de estudios, por cada programa de estudio				
33	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de certificados que validan la culminación del plan de estudios, por cada programa de estudio				
34	La institución recolecta y registra periódicamente la producción de constancias y otros certificados				

Anexo D. Informe de opinión sobre los instrumentos de investigación científica

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto
 Especialidad : Economista, Magister en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión por procesos
 Autor (s) del instrumento (s) : Gladis Atalaya García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 18 de octubre de 2022.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto
 Especialidad : Economista, Magister en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Resultados del servicio educativo
 Autor (s) del instrumento (s) : Gladis Atalaya García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Resultados del servicio educativo					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Resultados del servicio educativo .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Resultados del servicio educativo				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 18 de octubre de 2022.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Elia Anacely Córdova Calle
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Economista y Doctora en gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión por procesos
 Autor del instrumento : Gladis Atalaya García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 11 de octubre de 2022


 Dra. Econ. Elia A. Córdova Calle
 CERSM N° 218
 DNI: 46883462

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Elia Anacely Córdova Calle
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Economista y Doctora en gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Resultados del servicio educativo
 Autor del instrumento : Gladis Atalaya García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Resultados del servicio educativo				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Resultados del servicio educativo					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Resultados del servicio educativo					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 11 de octubre de 2022


 Dca. Econ. Elia A. Córdova Calle
 CERSM N° 218
 DNI: 46883462

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Valeria de Jesús Arévalo Manrique
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín
 Especialidad : Economista y Magister en gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión por procesos
 Autor del instrumento : Gladis Atalaya García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 19 de octubre de 2022


 Mg. Econ. Valeria de Jesús Arévalo Manrique
 CERSM REG. N° 342

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Valeria de Jesús Arévalo Manrique
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín
 Especialidad : Economista y Magíster en gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Resultados del servicio educativo
 Autor del instrumento : Gladis Atalaya García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Resultados del servicio educativo				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Resultados del servicio educativo				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Resultados del servicio educativo					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		43				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 19 de octubre de 2022



 Mg. Econ. Valeria de Jesús Arévalo Manrique
 CERSM REG. N° 342

Anexo E: Observaciones para el instrumento resultado del servicio educativo

FORMATO DE OBSERVACIONES PARA INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	
Tesis	Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021
Alumno (a)	Gladis Atalaya García
Fecha de revisión	18.10.2022
Revisor	Mgtr. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

Recomendaciones para mejorar los instrumentos
<p>Instrumento 1: Gestión por procesos</p> <p>La escala 5 = Proceso desarrollado en su totalidad y eficiente; solo debe tener un atributo es decir quitar la palabra "eficiente".</p>
<p>Instrumento 2: Resultados del servicio educativo</p> <p>Las escalas deben ser redactadas de la siguiente manera:</p> <p>1= Desconoce 2= No se realiza 3= Se realiza de forma limitada 4= Se realiza en gran medida 5= Se realiza totalmente</p>


 Mgtr. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECÓNOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

Anexo F. Modelo de gestión pública moderna orientada a resultados



Anexo G. Gestion por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad

Anexo H. Procesamiento de la base de datos respecto a la gestión por procesos y los resultados del servicio educativo

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	p1	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
2	P2	Numérico	8	0	p2	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
3	P3	Numérico	8	0	p3	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
4	P4	Numérico	8	0	p4	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
5	P5	Numérico	8	0	p5	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
6	P6	Numérico	8	0	p6	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
7	P7	Numérico	8	0	p7	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
8	P8	Numérico	8	0	p8	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
9	P9	Numérico	8	0	p9	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
10	P10	Numérico	8	0	p10	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
11	P11	Numérico	8	0	p11	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
12	P12	Numérico	8	0	p12	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
13	P13	Numérico	8	0	p13	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
14	P14	Numérico	8	0	p14	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
15	P15	Numérico	8	0	p15	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
16	P16	Numérico	8	0	p16	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
17	P17	Numérico	8	0	p17	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
18	P18	Numérico	8	0	p18	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
19	P19	Numérico	8	0	p19	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
20	P20	Numérico	8	0	p20	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
21	P21	Numérico	8	0	p21	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
22	P22	Numérico	8	0	p22	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
23	P23	Numérico	8	0	p23	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
24	P24	Numérico	8	0	p24	{1, Descono...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada

Etiquetas de valor

Etiquetas de valor

Valor:

Etiqueta:

Ortografía...

Añadir

Cambiar

Eliminar

1 = "Desconoce"
2 = "Proceso no desarrollado"
3 = "Proceso parcialmente desarrollado"
4 = "Proceso con desarrollo avanzado"
5 = "Proceso desarrollado en su totalidad"

Aceptar Cancelar Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
E31	Numérico	8	0	e31	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E32	Numérico	8	0	e32	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E33	Numérico	8	0	e33	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E34	Numérico	8	0	e34	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
Resultados_S	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
Resultados_A	Numérico	5	0	Resultados_S (...	{1, BAJO}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
Procesos_E	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
Procesos_EA	Numérico	5	0	Procesos_E (A...	{1, BAJO}...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
Procesos_M	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
Procesos_MA	Numérico	5	0	Procesos_M (A...	{1, BAJO}...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
Procesos_S	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
Procesos_SA	Numérico	5	0	Procesos_S (A...	{1, BAJO}...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
Resultados...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada
Reresultado...	Numérico	5	0	Resultados_Ad...	{1, BAJO}...	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
Resultados...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	22	Derecha	Ordinal	Entrada
Resultados...	Numérico	5	0	Resultados_Ma...	{1, BAJO}...	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
Resultados...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
Resul_Conv...	Numérico	5	0	Resultados_Co...	{1, BAJO}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
Resultados...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
Grados_Agrup	Numérico	5	0	Resultados_Gr...	{1, BAJO}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
E1	Numérico	8	0	e1	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E2	Numérico	8	0	e2	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E3	Numérico	8	0	e3	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E4	Numérico	8	0	e4	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E5	Numérico	8	0	e5	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E6	Numérico	8	0	e6	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E7	Numérico	8	0	e7	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E8	Numérico	8	0	e8	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E9	Numérico	8	0	e9	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E10	Numérico	8	0	e10	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E11	Numérico	8	0	e11	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E12	Numérico	8	0	e12	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E13	Numérico	8	0	e13	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E14	Numérico	8	0	e14	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E15	Numérico	8	0	e15	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E16	Numérico	8	0	e16	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E17	Numérico	8	0	e17	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E18	Numérico	8	0	e18	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E19	Numérico	8	0	e19	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E20	Numérico	8	0	e20	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E21	Numérico	8	0	e21	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E22	Numérico	8	0	e22	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E23	Numérico	8	0	e23	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
E24	Numérico	8	0	e24	{1, Descono...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Etiquetas de valor

Etiquetas de valor

Valor:

Etiqueta:

Ortografía...

Añadir

Cambiar

Eliminar

1 = "Desconoce"
2 = "No se realiza"
3 = "Se realiza de forma limitada"
4 = "Se realiza en gran medida"
5 = "Se realiza totalmente"

Aceptar Cancelar Ayuda

Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021

por GLADIS ATALAYA GARCIA

Fecha de entrega: 29-nov-2023 12:00p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2242083344

Nombre del archivo: ECONOM_A_-_Gladis_Atalaya_Garc_a_1.docx (6.25M)

Total de palabras: 20546

Total de caracteres: 121851

Gestión por procesos y los resultados del servicio educativo en los Institutos de Educación Superior Tecnológica, Provincia de Moyobamba, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

tesis.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

sc242eb93b86ff212.jimcontent.com

Fuente de Internet

1%

6

vdocumento.com

Fuente de Internet

1%

7

istta.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.uni.edu.pe

Fuente de Internet

<1%