

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Y DE
SISTEMAS**



**Propuesta de Gestión por procesos para la Institución
Educativa Señor de la Divina Misericordia – CCEPOSS,
Piura, 2023.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero en
Informática y de Sistemas

Autor

Cortegana Rivas Denis Marlon

Asesor

Carrasco Alvarado Wilmer Pasión

Código ORCID: 0000-0003-3138-9808

Piura – Perú

2023

ÍNDICE

ÍNDICE	ii
Índice de Tablas	iii
Índice de Figuras.....	iv
Palabras clave	v
Título	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	20
RESULTADOS	21
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	61
ANEXOS.....	67

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel del proceso planificación	21
Tabla 2 Nivel del proceso organización.....	22
Tabla 3 Nivel del proceso dirección	23
Tabla 4 Nivel del proceso control.....	24
Tabla 5 Gestión administrativa de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS.....	25
Tabla 6 Identificación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.....	26
Tabla 7 Procesos estratégicos	29
Tabla 8 Procesos misionales	30
Tabla 9 Procesos de apoyo.....	32
Tabla 10 Codificación de procesos	33
Tabla 11 Caracterización del macroproceso gestión de vacantes	40
Tabla 12 Caracterización del macroproceso gestión de inscripción y matrícula regular	43
Tabla 13 Caracterización del macroproceso gestión de matrícula excepcional....	46
Tabla 14 Caracterización del macroproceso gestión de evaluación.....	49
Tabla 15 Caracterización del macroproceso gestión de certificado de estudio.....	52

Índice de Figuras

Figura 1. Mapa de procesos. (Consultora Euro Quality, 2017).....	9
Figura 2. Gestión por procesos. (Robledo, 2014).....	11
Figura 3. Diagrama de Flujos. (Torres, 2020)	13
Figura 4. Cuadro de mando integral. (Consultora Alfonsor, 2020).....	14
Figura 5. Mapa de procesos	32
Figura 6. Gestión de vacantes.....	34
Figura 7. Matrícula regular	35
Figura 8. Matrícula excepcional	36
Figura 9. Gestión de enseñanza – aprendizaje.....	37
Figura 10. Gestión de evaluación.	38
Figura 11. Gestión de evaluación.	39

Palabras clave:

Tema	Gestión por procesos
Especialidad	Sistemas

Keywords

Tema	Process management
Especialidad	Systems

Línea de investigación

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Sistema de gestión	Ciencias sociales	Economía y negocios	Negocios y management

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Propuesta de gestión por procesos para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia - CCEPOSS, Piura, 2023"** del (a) estudiante: **CORTEGANA RIVAS DENIS MARLON**, identificado(a) con Código N° **2120211002**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **22%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR

Chimbote, 29 de
septiembre de 2023



Título

Propuesta de gestión por procesos para la Institución Educativa Señor de la divina
Misericordia – CCEPOSS, Piura, 2023.

Resumen

La investigación tuvo por objetivo, diseñar la propuesta de gestión de procesos misionales utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura. El estudio fue de tipo básico y de diseño descriptivo, no experimental y transversal. La población fue conformada por 20 personas. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron, que se elaboró el mapa de procesos, codificación de procesos, procedimientos y caracterización de los procesos misionales. Sobre la descripción de los procesos se concluyó que, la planificación fue de nivel regular en 50%, la organización de nivel bajo en 50%, la dirección de nivel regular en 75%, y el control fue de nivel bajo en 70%. Se identificó los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: estratégico: (gestión administrativa, gestión de proyectos, gestión de calidad, gestión de clima escolar y gestión de comunicación); misional: (gestión de vacantes, gestión de inscripción y matrícula, gestión de matrícula excepcional, gestión de la enseñanza – aprendizaje, gestión de evaluación, gestión de certificados de estudios); procesos de apoyo: (gestión docente, gestión de la orientación escolar, gestión de infraestructura, informática y comunicaciones y gestión de prevención de riesgos).

Abstract

The objective of the research was to design the proposal for the management of missionary processes using BPM for the Educational Institution Señor de la divina Misericordia - CCEPOSS, Piura. The study was basic and descriptive, non-experimental and cross-sectional. The population was made up of 20 people. The survey technique was used and the questionnaire as an instrument. The results were, that the map of processes, codification of processes, procedures and characterization of the missionary processes was elaborated. Regarding the description of the processes, it was concluded that the planning was of a regular level in 50%, the organization of a low level in 50%, the direction of a regular level in 75%, and the control was of a low level in 70%. The strategic, missionary and support processes were identified: strategic: (administrative management, project management, quality management, school climate management and communication management); missionary: (vacancy management, registration and enrollment management, exceptional enrollment management, teaching-learning management, evaluation management, management of study certificates); support processes: (teaching management, school guidance management, infrastructure management, computing and communications, and risk prevention management).

INTRODUCCIÓN

Para los estudios previos en el ámbito internacional empezando por Soto (2022) quien en su artículo habla sobre la GP como herramienta para aumentar la calidad de universitaria, el estudio se realizó en Costa Rica, mediante información recopilada a través de fuentes bibliográficas se encontró que, al implementar una GP permite que la universidad trabaje bajo procesos pensados en la eficiencia y una constante mejora, por lo que las actividades que esta realice, serán más eficientes, siendo más rápidas y impactando en la atención brindada al cliente, además que serán actividades hechas bajo un estándar de calidad, por lo que el autor concluyó que la GP ayuda de manera significativa en el trabajo y actividades realizada por la institución educativa, recomendando implementar bajo un sistema de mejora continua.

Asimismo, Alcívar (2021) en su artículo realizado en Ecuador tuvo el objetivo de ver sobre gestión por procesos (GP) e indicadores y si ayuda a cumplir las actividades empresariales y la contratación pública, mediante la triangulación de datos, entrevistas realizadas se encontró que, al implementar ciertos procedimientos, mejorando manuales, así también como el implementar actividades de control, mejoran considerablemente la rapidez con la que se realiza el trabajo así también como la contratación pública, al ver que fue de mucha ayuda para la empresa, se recomendó mejorar la gestión por procesos para volverse cada vez más eficaces en el trabajo.

También, Malca et al. (2021) en su artículo con la finalidad de ver el nivel de GP en la organización, el estudio fue descriptivo y a través de un cuestionario el cual se aplicó a 256 trabajadores y se encontró que, sobre el nivel de gestión por procesos un 38% tuvo un nivel medio, 32% alto y 30% nivel bajo, evidenciando que los trabajadores tienen problemas para identificar temas como planear, organizar, realizar, verificar e intervenir, esto

contrasta con la opinión de los usuarios exponiendo que algunos servicios brindando tardan en realizarse, por lo que la organización también carece de objetivos estratégicos, los autores concluyeron que la GP es importante a implementar para agilizar y mejorar el trabajo brindado por una empresa.

De igual manera Gonzáles et al. (2021) en su artículo que guarda relación con la gestión por procesos, para ver si la GP influye en las empresas, el estudio realizado en Cuba analizó distintas referencias bibliográficas y se encontró con que, la GP es una metodología de constante mejora, así también gracias a la planificación de talleres enfocados a la GP, los empleados entiendes más y sea adaptan de mejor manera a los cambios, logrando adaptarse rápidamente a nuevos y más eficaces procesos de trabajo, logrando así una mayor eficiencia debido a la mejora continua, por lo que, los autores llegaron a concluir que la GP si es implementada adecuadamente influye de manera positiva en la empresa.

Por su lado Matute y Murillo (2021) en su artículo científico con relación a la GP, este estudio se realizó en una institución de salud de Venezuela, siendo un estudio descriptivo tuvo la misión de mejorar el BPM en la empresa, mediante la aplicación del modelo servqual a 150 personas se encontró que, la calidad de atención era de nivel medio así también se contaban con quejas debido a pocas especialidades que manejaba la institución, luego de mejorar algunos procesos la institucionla mejoró considerablemente su atención disminuyendo el tiempo de espera y dando una mejora a la organización desde la perspectiva del cliente, por lo que le mejora de la gestionó por procesos e indicadores ayudo considerablemente a la empresa a ser más eficientes.

Así también Minchala (2020) en su estudio que se relaciona a la GP, el estudio se realizó en una empresa de Ambato, quien con la finalidad de proponer un BPM o también llamado Sistema de gestión de procesos para dar una mejora a la productividad, mediante una entrevista al propietario se encontró que, la empresa no cuenta con valores, ni misio, y visión, así

también sus procesos no se encuentran correctamente definidos, de igual manera la producción fue disminuyendo, por otro lado el 50% de trabajadores menciona que las actividades que realizan no están definidas en algún documento, el autor concluyó que la carencia de un sistema de GP junto a indicadores es el motivo por el cual la empresa cuenta con deficiencia de trabajo y esta es disminución en la preferencia de los clientes.

De igual manera Veliz et al. (2020) en su artículo hablan sobre la GP y la calidad en la Universidad Técnica de Manabí, la cual está situada en el Ecuador, el estudio fue de tipo descriptivo y mediante información bibliográfica se halló que, la implementación de la GP en la universidad contribuirá mejorando los niveles de acreditación, debido a que las actividades realizadas serán hecha eficientemente, reduciendo costos y tiempo, si también, impactara directamente con el cliente, debido a que será más rápido las atenciones brindadas así como también la acreditación de las carreras serán logradas en menor tiempo, brindado un servicio de mayor calidad a los estudiantes, por lo que, los autores concluyeron que el GP influye significativamente en la calidad de una Universidad.

Mientras que Orellana et al. (2020) en su artículo que guarda relación con la GP, el estudio se realizó en una empresa situada en Ecuador, mediante análisis bibliográfico para determinar si implementar una gestión por procesos beneficiaría a la empresa, se encontró que, la implementación de esta gestión permitió a otras organizaciones a mejorar sus áreas de trabajo, brindándole una metra en común, planificando, organizando y dirigiendo procesos y actividades correctamente, logrando que la organización sea más eficiente en su trabajo priorizando la visión de los clientes, los autores concluyeron que es necesaria la implementación de esta gestión para así brindar una ventaja competitiva frente a otras que no cuentan con una correcta forma de trabajo.

De la misma forma Sotomayor, Duarte y Guagua (2019) en su artículo que tuvo la finalidad de mostrar que es necesario la implementación de un sistema por procesos en una empresa establecida en Ecuador, siendo un estudio descriptivo mediante información bibliográfica recopilada se encontró que, la gestión por procesos ayudó a otras empresas a planificar y controlar los planes de acción para una mejora continua, esto permite a la empresa a mejorar su flujo de trabajo, logrando que los empleados estuvieran mejor preparados en su trabajo, que las actividades a realizar sean más claras haciendo que mejore la eficiencia en la atención a los clientes, por lo que los autores recomiendan la implementación de un sistema de GP para aumentar la productividad empresarial.

Por último en el apartado internacional se tiene a Abalid (2019) en su artículo que tuvo la finalidad de ver si la implementación de la GP será de beneficio en un centro educativo situado en España, mediante un estudio descriptivo y búsqueda de información bibliográfica se halló que, herramientas como diagramas de flujos, indicadores, basado en la norma ISO 9001, esto mejorando la calidad de servicio brindado por la empresa, el autor concluyo que es esencial la incorporación de este sistema en el centro educativo con el fin de conseguir un atención académica de calidad durante todo el tiempo, ya que la gestión por procesos no solo busca cumplir una meta, sino ser un ciclo de mejora constante.

Para el ámbito nacional contamos con Delgado (2022) en su tesis que tuvo la finalidad de ver si la GP brinda una mejora en la calidad de servicio, el estudio se realizó en la empresa Golde House situada en Perú, mediante un estudio descriptivo y realizó una encuesta a 130 personas y se encontró con que, el nivel de la GP fue en un 66.2% buena, 33.8% regular, mientras que su calidad de servicio es buena en un 96.9% y regular en un 3.1%, el autor concluyó que gracias a la GP se pudo mejorar la eficiencia de trabajo de los colaboradores, reflejándose en un servicio más rápido así también

como un servicio de más calidad, por lo que influyó positivamente en la empresa.

Así mismo Rázuri (2021) en su tesis con el propósito de ver si las estrategias basadas en la GP aumentaron la productividad, el estudio fue realizado en la empresa Ingesagua ubicada en Chiclayo, siendo la investigación aplicada se realizó un cuestionario y fue aplicado a 30 trabajadores descubriendo que, desde el 2018 hasta el año 2020, hubo un incremento en sus ganancias, así también se estableció la misión, valores, objetivos y estrategias de la empresa, de igual manera el control de calidad mejoró dando una seguridad en la fabricación de sus productos, el autor concluyó que la implementación del GP fue de mucha ayuda a la empresa y así a mejorar su productividad y mejorando sus ganancias.

También, Ccopa (2020) en su tesis con el objetivo de ver si la GP brinda una mejora sobre la productividad en la empresa Metalmecánicos S.A.C en Perú en el área de producción, siendo un estudio descriptivo mediante la observación durante 4 meses al área de trabajo se encontró que, al implementar el sistema de gestión por procesos se planteó una misión, visión, organigrama, además de todos los procesos detallados, donde los empleados conocen mejor sus actividades que deben realizar, por otro lado se realizaron diagramas de procesos a su producción, agilizando el trabajo, volviéndolo más eficientes y evidenciándose en la mejora de productividad siendo la mejora en un 16% el autor concluyó que al aplicar la GP mejoró la productividad de la empresa.

Jiménez (2020) en su tesis habla acerca de la GP, viendo si esta influye en la calidad brindada por la Universidad Daniel Alcides Carrión ubicada en Perú, realizando una encuesta a 275 personas se encontró que, el nivel de la GP tuvo un nivel de 33.45% en el nivel bajo, nivel medio fue de 40% y nivel alto en un 26.55%, mientras que el nivel de la calidad de servicio tuvo un nivel bajo con un 30.9%, 42.2% en nivel medio y 26.9% en nivel alto, por lo que se reflejó en el nivel de atención de la institución,

concluyendo el autor que el nivel de la GP influye en la calidad de servicio brindado por la universidad, recomendado dar una mejora al sistema de GP.

Por otro lado García y Ledesma (2019) en su investigación que guarda relaciona la GP, el estudio se realizó en una empresa de transportes en Trujillo y tuvo la finalidad de ver si la GP da una mejora a la calidad de servicio, mediante una investigación relacional y un cuestionario que fue aplicado a 54 empleados se descubrió que, un 35% no conocían políticas y los objetivos de la organización, así también sobre infraestructura y tecnología el 50% menciona que no era adecuada e ineficiente, así también se tuvo un Rho de Spearman de ,949 ($P < .05$), por lo que los autores concluyeron que las variables guardaron relación, por lo que se recomendó realizar una mejora en los procesos para que la empresa brinde un mejor servicio a los clientes siendo más eficaces en su trabajo.

De igual forma, Delgado y Calsina (2019) en su artículo realizado en una empresa peruana, con el fin de ver si la GP ayuda en la mejora de la empresa, mediante una inspección a 385 personas se halló que, la organización tenía muchas quejas por parte de los clientes, después de implementar la GP se logró disminuir la cantidad de quejas pasando de 126 a 40, esto demostrando que la variable sirvió para mejorar las actividades de la organización impactando positivamente en la satisfacción de los clientes.

Mientras que Arteaga (2019) en su tesis relacionado a la GP, el estudio se realizó en una organización situada en Trujillo, mediante un cuestionario aplicado a 110 colaboradores se encontró que, el nivel de GP fue deficiente en un 45.5%, regular en un 49.1% y bueno en un 5.5%, además su planeamiento estratégico y gestión de relaciones humanas y sociales fueron casi un en su mayoría en nivel deficiente y regular, por otro lado reflejado el nivel de la competitividad fue los colaboradores fue deficiente en un 27.3%, medio en un 66.4% y bueno en un 6.4%, concluyendo el autor que al mejorar la GP mejorará la competitividad y el nivel de trabajo de los trabajadores.

Por último, se cuenta con Cuellar (2019) en su tesis que tuvo el fin de la influencia de la GP y su metodología en una empresa situada en Lima, siendo un estudio descriptivo se aplicó una encuesta a 50 personas y se encontró que, la cultura organizacional de la empresa anteriormente no era buena en un 54%, así también un 42% comentó que las funciones no estaban correctamente establecidas, luego gracias a la GP y el uso de metodología de las 5s, estos valores desaparecieron y se mejoró las áreas de trabajo, las normas, y se volvió un trabajo más eficiente de lo que era, por lo que el autor concluyó que gracias a implementar el nuevo sistema, la empresa mejoró significativamente.

Sobre la fundamentación científica y saberes previos se cuenta con los siguientes conceptos, en primer lugar, se tiene al Gobierno del Perú (2021) habla acerca de la GP, quienes mencionan que es el grupo de actividades que guardan relación entre sí y se usan para brindar un resultado esperado, aquellos procesos que son de una organización normalmente son planificados y realizados en situaciones controladas teniendo la finalidad de brindar valor a la organización. De igual forma se cuenta con Castellnou (2021) la GP está comprobado que es de los sistemas de organización empresarial que mejor han conseguido índices de productividad, calidad y excelencia, al aplicar este enfoque de gestión se ha extendido a empresas de diferentes tamaños y sectores, debido a los excelentes resultados obtenidos, el éxito demostrado de la gestión de procesos ha permitido su aplicación en empresas de cualquier sector, independientemente de la complejidad, globalización y competencia del contexto empresarial y económico actual, de hecho, la GP se convirtió en una necesidad para que las empresas pueda sobrevivir, no solo para su éxito, si no que, a pesar de la experiencia positiva de las diferentes empresas que llegaron adoptar este enfoque de gestión y su éxito incuestionable, su implementación puede resultar complicada debido a dos razones principales, estas son el "efecto silo" es un fenómeno que se produce cuando los directivos y empleados están acostumbrados a una estructura empresarial más tradicional, de la misma forma, se tiene a la

Asociación Española para la Calidad (AEC) (2019) quienes comentan que un proceso es referido a una serie de actividades que están relacionadas entre sí y que transforman los elementos de entrada en resultados, la GP también conocida como gestión basada en procesos, es uno de los principios fundamentales de la gestión de calidad, ya que se cree que los resultados llegan a lograrse de una forma eficiente al momento de gestionan los recursos y también de las actividades que guardan relación como un proceso. Este enfoque fue un gran avance en la gestión de calidad, ya que evolucionó a partir del aseguramiento de calidad. A pesar de que muchas organizaciones tienen una gestión funcional, en la que se trabaja en departamentos y está enfocado en el resultado de todas las actividades de cada uno de ellos, por lo que al adoptar un enfoque de GP, se enfoca la atención en el resultado de los procesos y en la manera que sea crea valor al cliente, sin eliminar la estructura de departamentos de la organización.

Por su parte la empresa Global Solution (2020) menciona que son 6 pasos que son fundamentos para instaurar la gestión por proceso, ya que el objetivo de la gestión por procesos es hacer que la organización funcione de manera más dinámica y transversal, donde cada proceso atravesase varias áreas y tenga la misión de generar valor para el cliente, promoviendo la interacción entre personas y áreas. A pesar de su importancia, muchas organizaciones no logran implementar la gestión por procesos de manera efectiva debido a que no se siguen los pasos clave o fundamentales necesarios para esta metodología, siendo estos los siguientes: Compromiso y liderazgo brindando por la alta dirección. Diseñar instrumentos manteniendo un lenguaje claro, que sea sencillo de entender. Lograr que todos los colaboradores estén involucrados. Alinear las estrategias, procesos y la estructura. Concientizar que este proceso conlleva tiempo y lograr que toda la GP sea parte de la empresa por siempre

Así también sobre la importancia de mapa de procesos esta la empresa consultora Euro Quality (2017) quienes mencionan que la GP ayuda a optimizar algunas actividades que son llevadas a cabo en las empresas, ya que cuenta con una visión global de cómo funciona la empresa.



Figura 1. Mapa de procesos. (Consultora Euro Quality, 2017).

Por otro lado acerca de los indicadores se tiene a Contreras, Olaya y Matos (2017) quienes mencionan que los indicadores son llamados instrumentos con la finalidad de medir, simplificar y comunicar eventos que son complejos, los indicadores son usados desde hace mucho tiempo, ejemplos de indicadores serían los minutos y las horas como indicadores del tiempo, resultados de un examen como indicador del avance académico, se entiende por indicador una medida que se puede observar, tanto cualitativa como cuantitativamente, y que consiente describir fenómenos, comportamientos y características reales, Esto logrado mediante la evolución de una variable o la relación entre ellas, lo que admite evaluar el desempeño y también su evolución a través del tiempo y comparándolos con períodos previos, productos similares o una meta o compromiso establecido, por otro lado el Consejo de Ministros (2015) comentó que un indicador de gestión es aquella medida que está relacionada con una característica del resultado, de un bien, servicio, proceso o uso de recursos, permitiendo su evaluación periódica mediante la medición en periodos continuos y la

comparación con un estándar previamente establecido, siendo su finalidad la de comprobar el cumplimiento de los objetivos que fueron planificados y la evaluación constante de la característica asociada, en resumen el KPI es una manera de medir si una organización proyecto o unidad está consiguiendo alcanzar sus objetivo y metas propuestas, también según Rodríguez (2021) menciona que hay tipos de indicadores de procesos, estos son: Los indicadores de productividad los cuales miden que tantos recursos tiene una empresa, como el dinero, el personal o el tiempo, otro es el indicador de eficiencia, el cual consiste en conseguir un resultado mejor con recursos mínimos, midiendo los niveles de ejecución y viendo su relación con la productividad, también están los indicadores de capacidad, los cuales a la capacidad de respuesta que pueda dar una empresa ejemplo, la cantidad de reclamos que se pueda responder, luego están los indicadores de calidad estos miden los niveles de satisfacción en relación al servicio o producto brindado, por otro lado están los indicadores de lucro los cuales brindan una información de las ganancias en base a los productos o servicios vendidos, también están los indicadores de competitividad el cual mide otra empresa consigo misma para ver si tuvo mayor crecimiento frente a esta, observando que puede mejorar, por ultimo están los indicadores de rendimiento de procesos, los cuales ven el desempeño de tareas, resultados y flujos de trabajos, con el fin de mejorar la manera que se trabajara para aumentar la eficiencia.

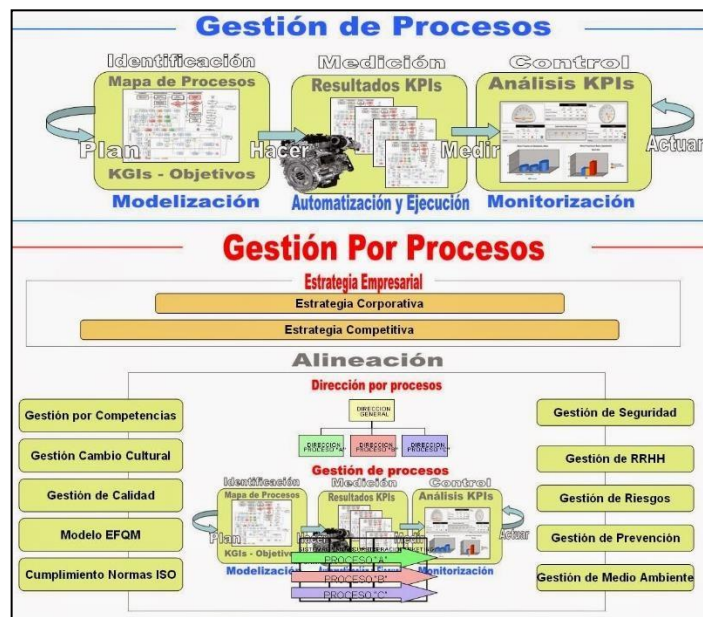


Figura 2. Gestión por procesos. (Robledo, 2014).

De igual forma para la GP en entidades públicas, está el Gobierno del Perú (2023) quienes mencionan que es una manera sencilla de planificar y mantener bajo control todas sus actividades en el trabajo, de forma secuencial a las distintas unidades de organización de las empresas públicas, siendo los procesos aquellos que son gestionados como un sistema que está definido y crea mayor entendimiento, dando mayor valor a la entidad, siendo los tipos de procesos los operativos que están encargado de elaborar los productos y servicios que brinda la entidad, por lo que están relacionados directamente con los clientes, los estratégicos son aquellos que definen las políticas de la empresa, así como el planeamiento, estrategias y también los objetivos, asegurando los recursos que se necesitan como cumplirlos, por ultimo están los de soporte brindan recursos para crear los productos que la entidad va a proveer.

Por otro lado, sobre los diagramas de flujos de procesos se cuenta con la Consultora Atlas (2020) quien menciona que este tipo de gráfico se asemeja al diagrama de flujo de valor (VSM) en términos de su enfoque. Su método consiste en crear símbolos con bloques y flechas para representar la información de cada etapa del proceso, y también identificar las secuencias

e interconexiones entre ellas, el diagrama de flujo permite visualizar las tareas sucesivas que se deben realizar para lograr un objetivo en particular. Aunque en un principio se utilizaban principalmente en la ingeniería industrial, en la actualidad, los diagramas de flujo se han transformado en una herramienta que es vital para la gestión de proyectos empresariales

Mientras que la ESAN (2019) comenta que el flujograma o diagrama de flujo es una herramienta que ayuda a las empresas a mejorar el rendimiento de sus procesos al permitirles identificar actividades que no generan valor agregado. Esta herramienta muestra la secuencia de actividades en un proceso, desde el inicio hasta el final, incluyendo los puntos de decisión. Al representar visualmente el funcionamiento del proceso, el flujograma permite una descripción más clara y fácil de entender, lo que facilita su análisis y mejora, además, el diagrama de flujo también representa el flujo de la materiales, información y derivaciones del proceso, así como el número de pasos involucrados en el mismo. En resumen, esta herramienta brinda múltiples beneficios a la gestión de calidad de las organizaciones, permitiendo una mayor eficiencia y efectividad en sus procesos.

De igual manera Torres (2020) menciona los beneficios del diagrama de flujo siendo estos, el que ayuda a las empresas a ahorrar tiempo, facilita el impacto visual mejorando la comprensión global de una actividad, brinda una herramienta sencilla para hacer un análisis de proceso dentro de la empresa, es fácil de entender para todos.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Operación: Se usa para describir cualquier actividad. En el interior del rectángulo se escribe una breve descripción de la actividad.
	Límites del Proceso: Indica el inicio y el final de un proceso. En el interior del óvalo aparece la palabra inicio o fin.
	Punto de Decisión: Denota que en ese punto se toma una decisión. Los outputs salidas del diamante, son siempre dos y del tipo SI / No.
	Movimiento: Muestra el movimiento de un output entre distintos puntos de la organización.
	Conector: Señala que el output de ese proceso puede ser el input de otro (la letra indica el proceso de entrada)
	Dirección del flujo: Denota la dirección y el orden de los pasos del proceso
	Documento: Documento/registro.
	Listados: Listados / notas de trabajo acumulado, información referente a la actividad.
	Base de datos: Punto de archivo donde se retiene temporalmente la información, en espera que se cumplan otras condiciones para continuar el proceso. Puede llevar asociada una tarea de administración de almacenamiento.

Figura 3.Diagrama de Flujos. (Torres, 2020).

Por último, se tiene a Alexis (2021) quien habla sobre el cuadro de mando integral (CMI), diciendo que, el también conocido Balanced Scorecard (BSC) o Tablero de Control, es una herramienta de gestión efectiva para la toma de decisiones. Esta herramienta permite a las organizaciones definir sus estrategias de manera clara y precisa, comunicarlas a todos sus miembros y llevarlas a la práctica mediante un conjunto de indicadores de gestión integral. El objetivo principal del BSC es diagnosticar una situación y monitorearla de forma permanente, lo que lo convierte en una valiosa herramienta gerencial, en resumen, el Cuadro de Mando Integral es una metodología que organiza información y aumenta el valor de la gestión empresarial al permitir una toma de decisiones más informada y eficiente

Por su parte Díaz (2020) dice que el CMI es una herramienta que se usa para dar medición el estado y su evolución de una organización de manera

general. Esta herramienta proporciona un numero de indicadores que pueden ser gráficos y también numéricos, que abarcan diferentes áreas de la empresa, como control, finanzas, gestión de inventarios, entre otras, ofreciendo una visión objetiva en tiempo real para ayudar a los directivos en la toma de decisiones. Anteriormente el CMI solo estaba basado en datos financieros como la cuenta de resultados) y el balance, además que se actualizaban cada tres meses, sin embargo, desde la perspectiva financiera se limitaba la capacidad de los gerentes al momento de tomar alguna decisión, debido a que los datos solo mostraban el pasado de la empresa.

Por su parte Carvajal et al. (2020) comenta que los indicadores deben estar incluidos en un cuadro de mando integral, además estos indicadores se deben elegir con mucho cuidado debido a que se tiene una visión real y global de lo que pasa en la organización y estos se deben representar como cifras y en visual, además que brinda facilidad al diseñar y planear estrategias, debido a sus 4 perspectivas, la financiera, el cliente, procesos internos y la formación y desarrollo.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL					
PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	METAS		INICIATIVA O PLANES DE ACTUACIÓN
			P	R	
FINANCIERA	-Crecimiento ingresos	-% aumento cuota			
	- Mejora productividad	-Reducción costes			
CLIENTES	-Fidelización	- % de crecimiento del negocio con los clientes actuales.			
	-Satisfacción	- encuestas, n° quejas clientes			
PROCESOS	-Asegurar calidad producto/servicio	Indicadores para:			
	-Mejorar capacidad respuesta	-PR. De innovación -PR: operativos -PR. Post-venta			
RRHH: Aprendizaje y Crecimiento	-Aumentar la Formación	-Capacidad personal			
	- comunicación interna	-Capacidad S. información -Clima laboral: motivación			

Figura 4. Cuadro de mando integral. (Consultora Alfonsor, 2020).

El trabajo se justifica en el sentido social porque constituye un aporte para que las Instituciones Educativas puedan mejorar su gestión y logren que los estudiantes logren aprendizajes satisfactorios.

La propuesta se justifica técnicamente, ya que permitirá determinar los procesos y procedimientos misionales de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, lo que permitirá establecer mecanismos para el mejor desarrollo de la gestión, la provisión de conocimiento técnico al personal, lo que se verá reflejado en su mejora.

La gestión por procesos de las instituciones educativas peruanas puede considerarse de reciente implementación, lo que implica un cambio de paradigma en los modelos que venían utilizando, requiriendo esfuerzos para desarrollar actividades de formación en la comunidad educativa para acometer con decisión los cambios propuestos. La gestión por procesos y la calidad educativa no se pueden producir sin la participación activa de los integrantes que la integran.

La gestión de la calidad educativa en el Perú se encuentra en un proceso de renovación. Un ejemplo de esto es la suposición de un enfoque de procesos de gestión basada en resultados, esto significa trabajar hacia una nueva cultura organizacional que adopte los cambios propuestos en la práctica diaria. Asimismo, en la gestión educativa también se adopta el concepto de mejora continua. Esto significa que el aprendizaje es para toda la vida. La esencia descrita está en la propuesta de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de ministros, 2013) donde se plantea la necesidad de "Modernización del Estado".

Asimismo, para lograr una gestión educativa exitosa y la mejora continua de las instituciones, es preciso efectuar un liderazgo transformacional afín al paradigma de resultados que facilite la gestión por procesos. Por tanto, la la gestión administrativa debe asumir colaborativamente la dirección de la organización desde una posición de gestión horizontal, con el objetivo de producir una transformación real, hacia un proceso de transformación educativa, generando así una revisión analítica en este trabajo sobre la gestión por procesos en la calidad educativa.

¿Cómo diseñar la propuesta de gestión por procesos utilizando BPM de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, 2023?

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión por procesos	La gestión por procesos se basa en la modelación de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos de causa-efecto, ISO 9000:2015.	La variable será medida a través de un cuestionario de 40 preguntas comprendidas en sus cuatro dimensiones, las cuales son: 1.- Proceso de Planificación 12 preguntas 2.- Proceso de Organización 9 preguntas 3.- Proceso de Dirección 10 preguntas 4.- Proceso de Control 9 preguntas La valoración general se realizará a través de los intervalos: □ Malo [0-66] □ Regular [67-133] □ Bueno [134-200]	Procesos de planificación	Plan estratégico Presupuesto Políticas de gestión
			Procesos de organización	Procesos Procedimientos Perfiles de puesto
			Procesos de dirección	Perfil profesional Liderazgo
			Procesos de control	Auditorías Resultados

De acuerdo a la Norma ISO 9000:2015 la gestión es *“conjunto de elementos de una organización, interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr dirigir y controlar la organización. Según Pérez (2010) un proceso es “una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene un valor intrínseco para su usuario u cliente”* (p. 51). Así mismo la norma internacional ISO 9000:2015 define a un proceso como: *“un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”*. De acuerdo a la norma ISO 9000:2015, el procedimiento es la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

De acuerdo a Betancourt (2015), la caracterización de procesos es una herramienta usada para relatar cómo funciona un proceso. Consiste en detallar las interacciones de manera secuencial, en donde las entradas son una o más actividades, es posible que necesite un elemento para el inicio de una actividad o proceso. El proceso sufre una transformación en un resultado; los resultados son elementos de transformación causados por un proceso, y regularmente se puede considerar que el resultado de un proceso es la entrada al siguiente proceso; los clientes son personas que reciben elementos del resultado del proceso; recursos: son los elementos que realizan las actividades del proceso; no se transforman, pero son necesarios; el proveedor proporciona los elementos necesarios para llevar a cabo el proceso; el líder es el principal responsable; el objetivo describe las razones del proceso, que se representa mediante un verbo en infinitivo más el resultado principal más los atributos; el alcance es el lugar donde comienza el proceso y el alcance del proceso; el documento es información sobre el medio de apoyo relacionado con el proceso; los parámetros de control o los atributos de control para que se entregue la salida.

Business Process Management (BPM) se centra en la gestión de los procesos de negocio. Su función principal es la optimización con la finalidad de aumentar la eficiencia y la eficacia a través de la gestión sistemática de los procesos. Estos deben modelarse, automatizarse, integrarse,

monitorearse y optimizarse continuamente. BPM concibe el progreso de una organización como un sistema de información y comunicación integrado, que permite publicar, almacenar, crear, cambiar y gestionar procesos y acceder a ellos en cualquier instante y lugar.

Por otro lado, IBM Business Process Manager (2011) define BPM como una disciplina de negocios que toma información de los procesos de negocios y la pone a disposición de usuarios y administradores para eliminar ineficiencias, reducir costos y aumentar la productividad, acelerando la innovación y optimice el negocio continuamente. BPM, por otro lado, tiene las implicaciones de cambiar la forma en que se hacen las cosas para enfocarse en mejorar los procesos de la organización que tienen más valor, como el retorno de la inversión, la satisfacción del cliente y las tasas de gestión, también conocidas como KPI.

Berna (2015), en su publicación establece, que la organización se ve afectada o favorecida según correcta aplicación. Por eso se centra en los siguientes aspectos:

- Enfoque al cliente: El cliente es el principal actor, por lo que todo debe estar dirigido a su satisfacción aportando valor. Asimismo, se debe medir permanentemente dicha satisfacción. Una empresa que gestiona en base a sus clientes entiende sus necesidades las cuales cambian constantemente, significando cambios constantes dentro de la organización que deben ser transparentes y reflejados en los niveles de satisfacción del cliente, es decir, es claro que hay una necesidad de mejora y rediseñar de manera permanente (si es necesario) sus procesos.
- Enfoque basado en procesos: Todo proceso que existe dentro de una organización debe estar diseñado con el propósito de satisfacer las necesidades o expectativas del cliente, entonces, utilizando los recursos disponibles, de manera eficiente y eficaz, los colaboradores asumen la responsabilidad de ejecutar la tarea, procesos y trabajos, mejorándolos persistentemente si la situación lo amerita.

- Mejora continua: Según la norma ISO 9000, tiene como objetivo aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas. Esta es una diligencia permanente procedente de la investigación recibida de los clientes, auditorías, revisiones del SGC, quienes brindan insumos para todas las oportunidades de mejora en beneficio de los clientes y de la empresa (Organización Internacional de Normalización, 2005, pág. 6). Es significativo señalar que para la reingeniería no basta con hacer pequeños cambios, el rediseño de un proceso se interpreta y hace de manera radical, lo que significa cambios desde el origen del proceso hasta el final; es decir, durante todo el proceso. cadena. Se entiende que los insumos, procesos y productos a obtener pueden variar.

La hipótesis de esta investigación implícita por ser un estudio de alcance descriptivo, en el cual se determinó los procesos actuales y se aplicaron herramientas informáticas para las mejoras en los mismos.

Para el desarrollo del estudio se planteo el objetivo general: Diseñar la propuesta de gestión por procesos utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, 2023. Así mismo, los objetivos específicos: Describir los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura. Identificar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura y elaborar la propuesta de gestión por procesos misionales utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura.

METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo básico, ya que se orientó a un análisis más completo a través de la comprensión de los fenómenos y hechos observables entre los sujetos directamente involucrados (Concytec, 2016). El diseño de investigación fue descriptivo, no experimental y transversal debido a que se describieron las características y situaciones del manejo de variables y se aplicaron las herramientas en un solo momento (Arispe et al. 2020).

La población estuvo conformada por el personal administrativo y personal docente de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, siendo un total de 20 personas. La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir es una muestra no probabilística.

Se utilizó la técnica de la encuesta relacionada a las dimensiones de la variable, lo que permitió una investigación a través de la indagación, exploración y recolección de datos con preguntas expresadas directamente a elementos que constituyen la unidad de análisis (Álvarez, 2020).

Como instrumento se utilizó el, el cual será validado mediante el juicio de expertos. Siendo necesario esta validación en base a evidencias obtenidas con el criterio de que la variable pueda ser medida de manera eficaz (Hernández, 2014, p.204). Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva en la cual se utilizaron tablas y figuras para representar los resultados. El proceso de análisis de datos se realizó mediante las herramientas de software Microsoft Excel 2016 y SPSS25

RESULTADOS

Según el objetivo específico 1: Describir cómo son los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, 2023.

Tabla 1

Nivel del proceso planificación

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Bajo	3	15.0
Regular	10	50.0
Alto	7	35.0
Total	20	<u>100.0</u>

En la tabla 1, se observa que el proceso de planificación de la institución educativa es considerado por los encuestados como regular en un 50%, el 25% consideran alto y el 15% bajo.

Tabla 2*Nivel del proceso organización*

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Bajo	10	50.0
Regular	7	35.0
Alto	3	15.0
<u>Total</u>	<u>20</u>	<u>100.0</u>

En la tabla 2, se observa que el proceso de organización de la institución educativa es considerado por los encuestados como bajo en un 50%, el 35% consideran regular y el 15% consideran alto.

Tabla 3*Nivel del proceso dirección*

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Bajo	5	25.0
Regular	15	75.0
Alto	0	0.0
Total	20	<u>100.0</u>

En la tabla 3, se observa que el proceso de dirección de la institución educativa es considerado por los encuestados como regular en un 75% y un 25% consideraron bajo.

Tabla 4*Nivel del proceso control*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	70.0
Regular	6	30.0
Alto	0	0.0
Total	20	100.0

En la tabla 4, se observa que el proceso de control de la institución educativa es considerado por los encuestados como bajo en un 70% y un 30% consideraron regular.

Tabla 5

*Gestión administrativa de la Institución Educativa Señor de la divina
Misericordia – CCEPOSS*

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Bajo	2	10.0
Regular	12	60.0
Alto	6	30.0
Total	<u>20</u>	<u>100.0</u>

En la tabla 5, se puede observar que el nivel de los procesos administrativos en la institución educativa es considerado por los encuestados como regular con un 60%, con un 30% consideraron alto y el 10% considero bajo.

Del objetivo específico 2: Identificar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se identificó los procesos en los tres niveles.

Tabla 6

Identificación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo

Procesos	Procesos Asociados	Descripción
ESTRATÉGICOS	Gestión Administrativa	Consiste en la planificación, organización, dirección y control de recursos de la institución, para alcanzar objetivos de manera eficiente y eficaz.
	Gestión de Proyectos	Relacionado a la planificación, organización, ejecución y control de proyectos educativos, evaluando el tiempo y un costo determinado.
	Gestión de la calidad	Actividades coordinadas para dirigir y controlar la calidad de sus procedimientos, incluyendo la planificación, aseguramiento, control y mejora continua.
	Gestión de clima escolar	Acciones y estrategias dirigidas a fomentar un ambiente de respeto, tolerancia, inclusión y bienestar emocional en el entorno escolar, promoviendo el desarrollo integral de los estudiantes.
	Gestión de comunicación	Ejecución y evaluación de acciones y estrategias para transmitir de manera efectiva y clara la información necesaria a los distintos públicos de la institución.

PROCESOS MISIONALES	Gestión de vacantes	Proceso para identificar y llenar plazas disponibles para estudiantes, a través de la planificación y coordinación de la oferta y demanda.
	Gestión de inscripción y matrícula	Proceso para verificar los documentos requeridos y garantizar la disponibilidad de cupos en el colegio.
	Gestión de matrícula excepcional	Atención a casos especiales que requieren atención individualizada, como la adaptación de planes de estudio o la atención a necesidades educativas especiales.
	Gestión de la enseñanza-aprendizaje	Planificación curricular, definición de metodologías y desarrollo de programas de enseñanza para garantizar el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.
	Gestión de evaluación	Monitoreo y evaluación del rendimiento estudiantil para identificar oportunidades de mejora y definir planes de acción para alcanzar los objetivos educativos.
	Gestión de certificados de estudios	Emisión de los certificados correspondientes al término de los niveles de estudio verificando el cumplimiento de requisitos académicos establecidos para cada nivel de estudio.
	Gestión docente	Planificación, supervisión y evaluación del desempeño del cuerpo docente, definiendo objetivos y estrategias de enseñanza para mejorar la calidad del

		aprendizaje y el rendimiento de los estudiantes.
PROCESOS DE APOYO	Gestión de la orientación escolar	Proceso para guiar a los estudiantes en la toma de decisiones y el desarrollo de habilidades socioemocionales, con el fin de mejorar su bienestar emocional y su adaptación al entorno escolar.
	Gestión de infraestructura	Planificación, mantenimiento y mejora de las instalaciones y recursos físicos del colegio, incluyendo el diseño de espacios para la enseñanza y el aprendizaje, y la gestión de los servicios básicos.
	Informática y comunicaciones	Planificación y gestión de las tecnologías de la información y la comunicación, incluyendo la infraestructura tecnológica, la seguridad informática y el uso de herramientas digitales para mejorar la gestión y el aprendizaje.
	Gestión de prevención de riesgos.	Proceso que identifica y gestiona los riesgos y amenazas potenciales a la seguridad y la salud de la comunidad escolar, estableciendo medidas preventivas y de respuesta ante emergencias, promoviendo una cultura de seguridad en el entorno educativo.

En la tabla 8, se han identificado los procesos de cada uno de los niveles con los cuales la institución gestionará el enfoque por procesos.

En relación al objetivo general: Diseñar la propuesta de gestión de procesos misionales utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se trabajó mediante el enfoque BPM (Business Process Management), donde se usó la identificación y modelización de los procesos a través de la herramienta Bizagi Modeler que permite diagramar y diseños mediante un entorno gráficos las interacciones que tengan los procesos.

Del objetivo específico 3: Elaborar la propuesta de gestión por procesos misionales utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se ha realizado siguiendo las etapas de desarrollo propuesto.

ETAPA 1: IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Tabla 7

Procesos estratégicos

Tipo de Proceso	Procesos de Nivel 0	Procesos de Nivel 1	Procesos de Nivel 2
Procesos Estratégicos	PE1.Gestión Administrativa	-	-
	PE2.Gestión de Proyectos	-	-
	PE3.Gestión de la calidad	-	-
	PE4.Gestión de clima escolar	-	-
	PE5.Gestión de comunicación	-	-
	PE6.Gestión Administrativa	-	-

Tabla 8

Procesos misionales

Tipo de Proceso	Procesos de Nivel 0	Procesos de Nivel 1
Procesos Misionales	PM1.Gestión de vacantes	PM1.1 Analizar estudiantes que se mantendrán en la institución.
		PM1.2 Establecer los criterios exigidos por el MINEDU.
		PM1.3 Evaluar cuadro de vacantes.
		PM1.4 Comunicar a la UGEL.
		PM1.5 Recepcionar cuadro de vacantes.
		PM1.6 Ordenar publicación en canales digitales.
		PM1.7 Brindar formato de publicación y publicar
		PM1.8 Mostrar el cuadro de vacantes
	PM2. Gestión de inscripción y matrícula regular	PM2.1 Acceder a Pagina Web/Redes Sociales
		PM2.2 Mostrar vacantes y requisitos
		PM2.3 Enviar consulta de vacante
		PM2.4 Recepcionar consulta de vacante
		PM2.5 Solicitar matrícula
		PM2.6 Presentar requisitos de NNA
		PM2.7 Evaluar registro en el Sistema
		PM2.1 PM2.1Educativo P
		PM2.8 Registrar en el SEP
		PM2.9Asignar vacante
		PM2.10 Recepcionar asignación de vacante
		PM2.11 Actualizar registro en SIAGIE
	PM2.12 Registro en SIAGIE	
	PM3.Gestión de matrícula excepcional	PM3.1 Acceder a Pagina Web/Redes Sociales
		PM3.2 Mostrar vacantes y requisitos
		PM3.3 Enviar consulta de vacante
		PM3.4 Recepcionar consulta de vacante
		PM3.5 Solicitar matrícula
		PM3.6 Presentar requisitos de NNA
		PM3.7 Evaluar registro en el Sistema Educativo Peruano
		PM3.8 Registrar el SEP
		PM3.9 Solicitar evaluación de ubicación
		PM3.10 Ordenar evaluación para ubicación
		PM3.11 Realizar evaluación
		PM3.12 Ordenar asignación de vacante
		PM3.13 Asignar vacante
		PM3.14 Recepcionar asignación de vacante
		PM3.15 Actualizar registro en SIAGIE
PM3.16 Registro en SIAGIE		

PM4.Gestión de la enseñanza-aprendizaje	PM4.1 Dar lineamientos curriculares
	PM4.2 Elaborar recursos didácticos
	PM4.3 Definir objetivos
	PM4.4 Diseñar la estructura de contenidos y actividades
	PM4.5 Seleccionar recursos para el proceso
	PM4.6 Establecer técnicas de enseñanza
	PM4.7 Exponer contenidos
	PM4.8 establecer actividades prácticas
	PM4.9 Desarrollar actividades
	PM4.10 Considerar áreas y contenidos a profundizar
	PM4.11 Elaborar evaluación
	PM4.12 Realizar evaluación
	PM4.13 Registrar nota
PM5.Gestión de evaluación	PM5.1 Establecer indicadores de logro
	PM5.2 Determinación de los puntos que deben ser logrados
	PM5.3 Aplicación de evaluación
	PM5.4 Desarrollo de evaluación
	PM5.5 Evaluación de cumplimiento de competencias
	PM5.6 Establecer proceso de retroalimentación
	PM5.7 Registrar notas en SIAGIE
	PM5.8 Elaborar informe descriptivo
	PM5.9 Recepcionar informe descriptivo
PM6.Gestión de certificados de estudios	PM6.1 Solicitar certificado de estudio
	PM6.2 Recepcionar solicitud
	PM6.3 Derivar solicitud
	PM6.4 Evaluar solicitud
	PM6.5 Ejecutar búsqueda
	PM6.6 Seleccionar estudiante
	PM6.7 Generar certificado
	PM6.8 Imprimir certificado
	PM6.9 Entregar certificado
	PM6.10 Recepcionar certificado

Tabla 9

Procesos de apoyo

Tipo de Proceso	Procesos de Nivel 0	Procesos de Nivel 1	Procesos de Nivel 2
Procesos Estratégicos	PA1.Gestión docente	-	-
	PA2. Gestión de la orientación escolar	-	-
	PA3.Gestión de infraestructura	-	-
	PA4.Informática y comunicaciones	-	-
	PA5.Gestión de prevención de riesgos	-	-

MAPA DE PROCESOS DE LA I. E DIVINA MISERICORDIA

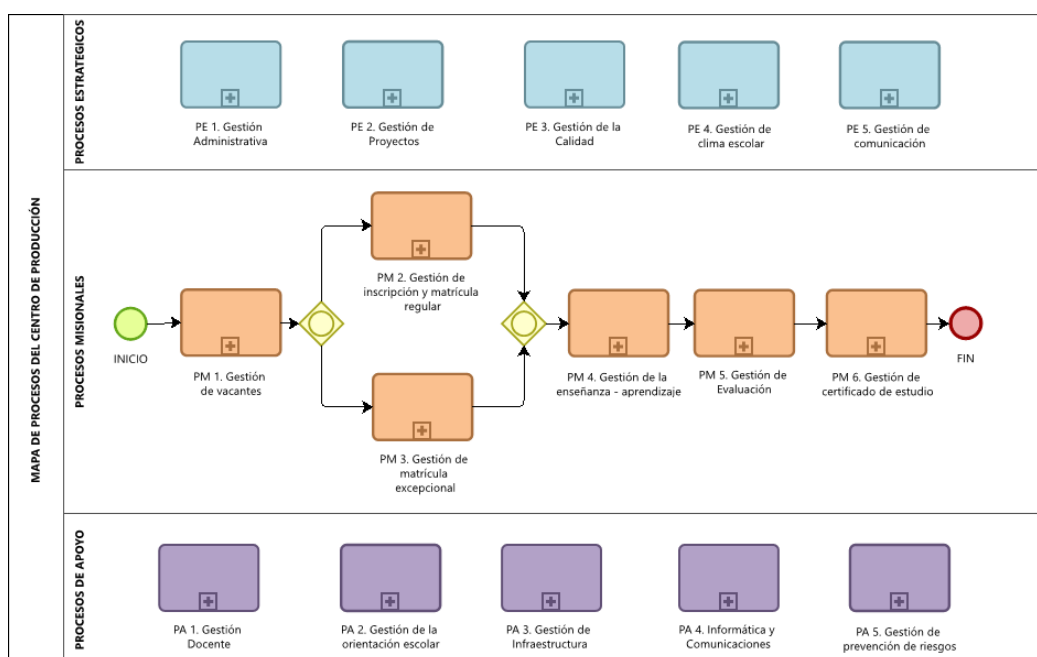


Figura 5. Mapa de procesos.

Se ha identificado los macro procesos, categorizándolos en 3 grupo principales:

Procesos estratégicos: referidos a las actividades que se llevan a cabo para establecer los objetivos y la dirección general de la institución, así como la planificación estratégica y la identificación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.

Procesos misionales: relacionado con la producción o entrega de los productos o servicios académicos que la institución desarrolla diariamente.

y procesos de apoyo.

Procesos de apoyo: proporcionan el soporte necesario para que los procesos estratégicos y misionales sean exitosos.

Codificación de procesos:

Tabla 10

Codificación de procesos

Código	Nombre del proceso	Nivel
PE1	Gestión Administrativa	Procesos estratégicos
PE2	Gestión de Proyectos	
PE3	Gestión de la calidad	
PE4	Gestión de clima escolar	
PE5	Gestión de comunicación	
PM1	Gestión de vacantes	Procesos misionales
PM2	Gestión de inscripción y matrícula regular	
PM3	Gestión de inscripción y matrícula excepcional	
PM4	Gestión de la enseñanza – aprendizaje	
PM5	Gestión de evaluación	
PM6	Gestión de certificado de estudios	
PA1	Gestión docente	Procesos de apoyo
PA2	Gestión de la orientación escolar	
PA3	Gestión de la infraestructura	
PA4	Informática y comunicaciones	
PA5	Gestión de prevención de riesgos	

ETAPA 2: MODELIZACIÓN

DISEÑO DE PROCESOS MISIONALES

Proceso: PM1. Gestión de vacantes

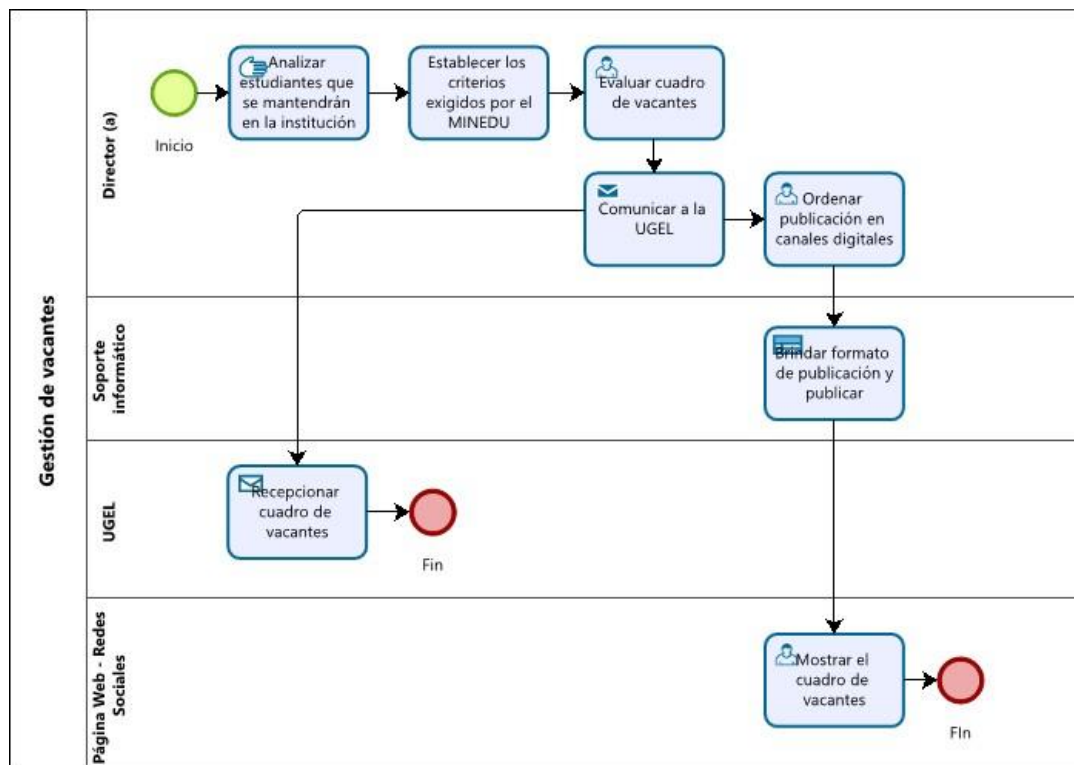


Figura 6.Gestión de vacantes.

Este proceso: inicia con el análisis de estudiantes que se mantendrán en la institución con los cuales se realizan los cuadros de vacantes por secciones y años de estudio, finaliza, mostrando información en los medios de comunicación manejados por la I.E.

Proceso: P M2. Gestión de inscripción y matrícula regular

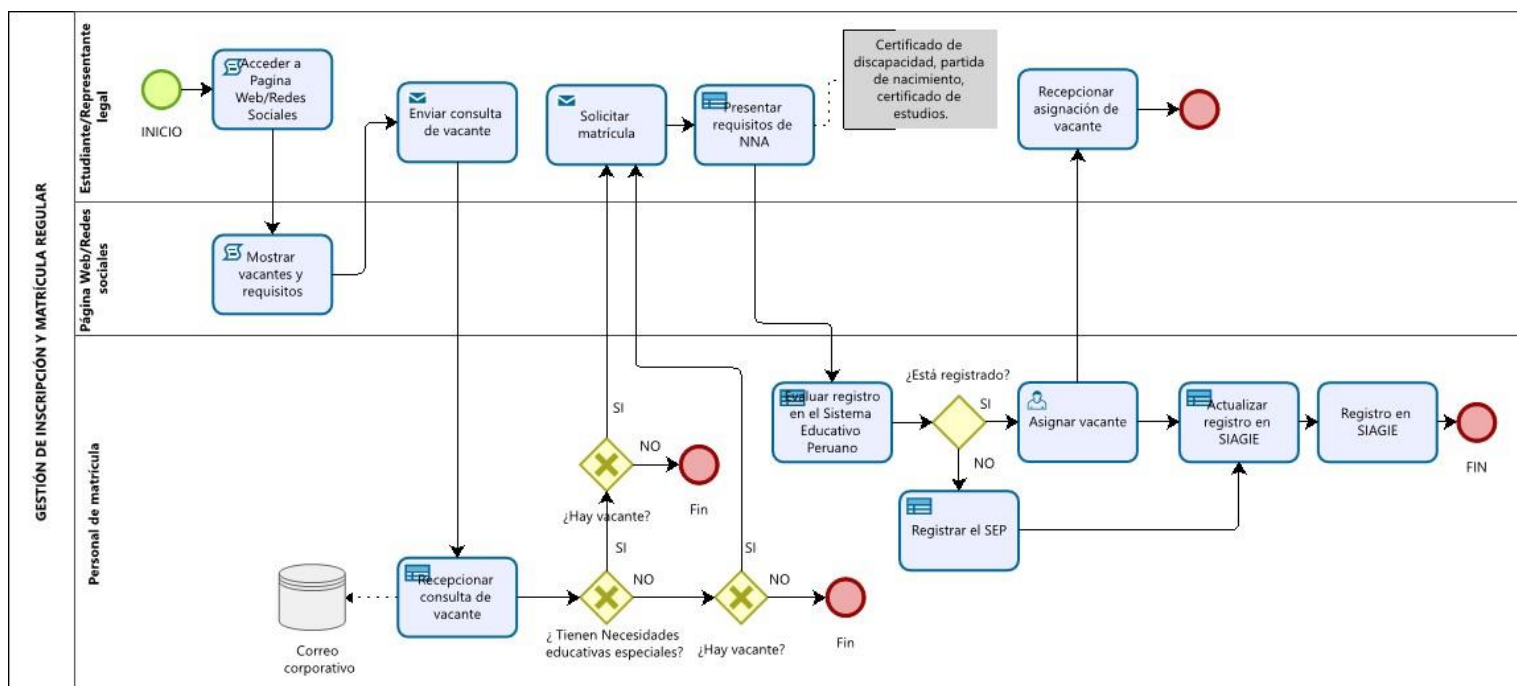


Figura 7. Matrícula regular.

El proceso inicia obteniendo información por parte de los estudiantes o apoderados, verificando la disponibilidad de una vacancia, y estableciendo los requisitos establecidos por la I.E, además del registro en el sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa(SIAGIE).

Proceso: PM 3. Gestión de matrícula excepcional

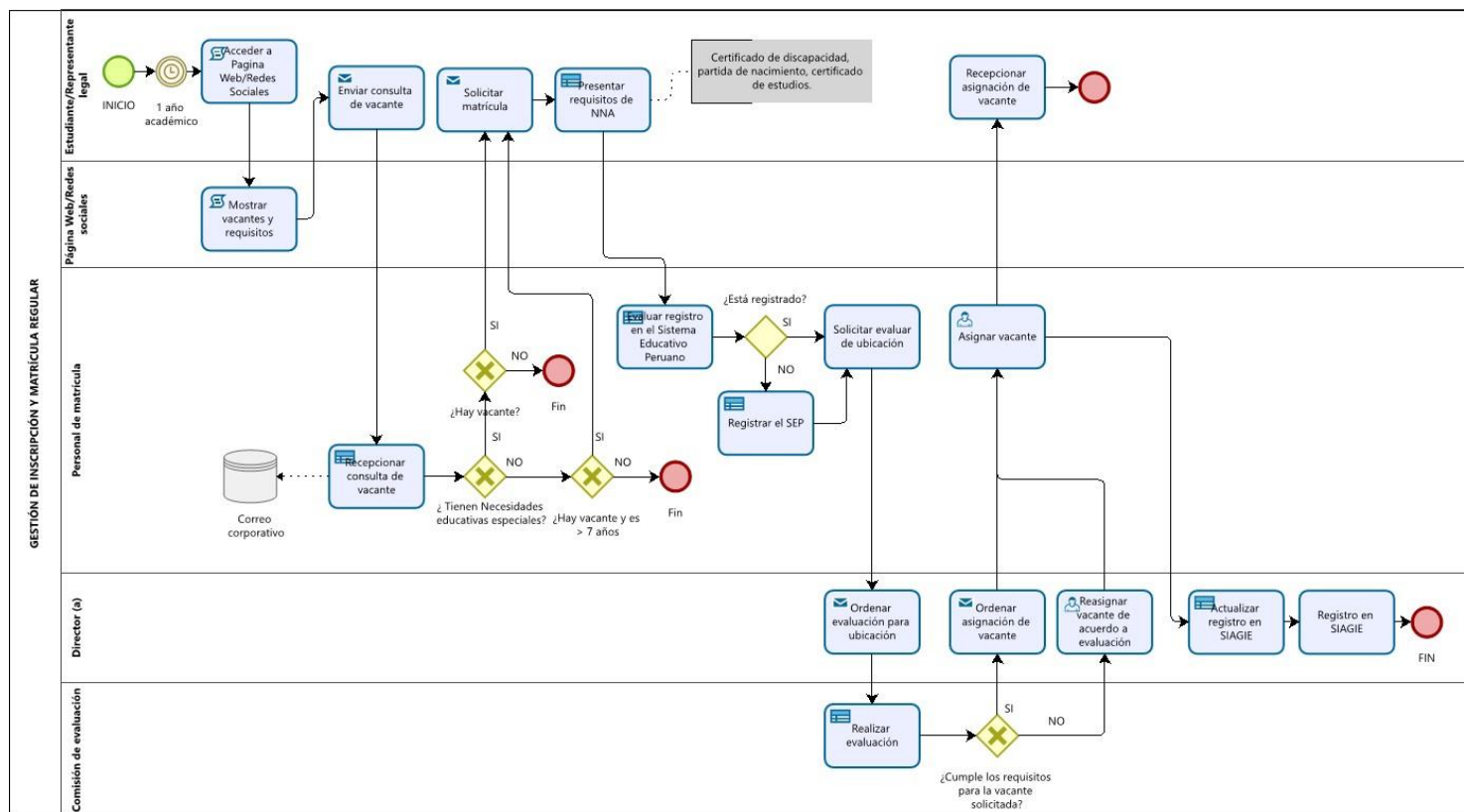


Figura 8. Matrícula excepcional.

El proceso inicia con la verificación de vacancia, verificación de inscripción al sistema educativo peruano (SEP), evaluar la asignación de vacante y actualización en el SIAGIE.

Proceso: P M 4. Gestión de la enseñanza – aprendizaje

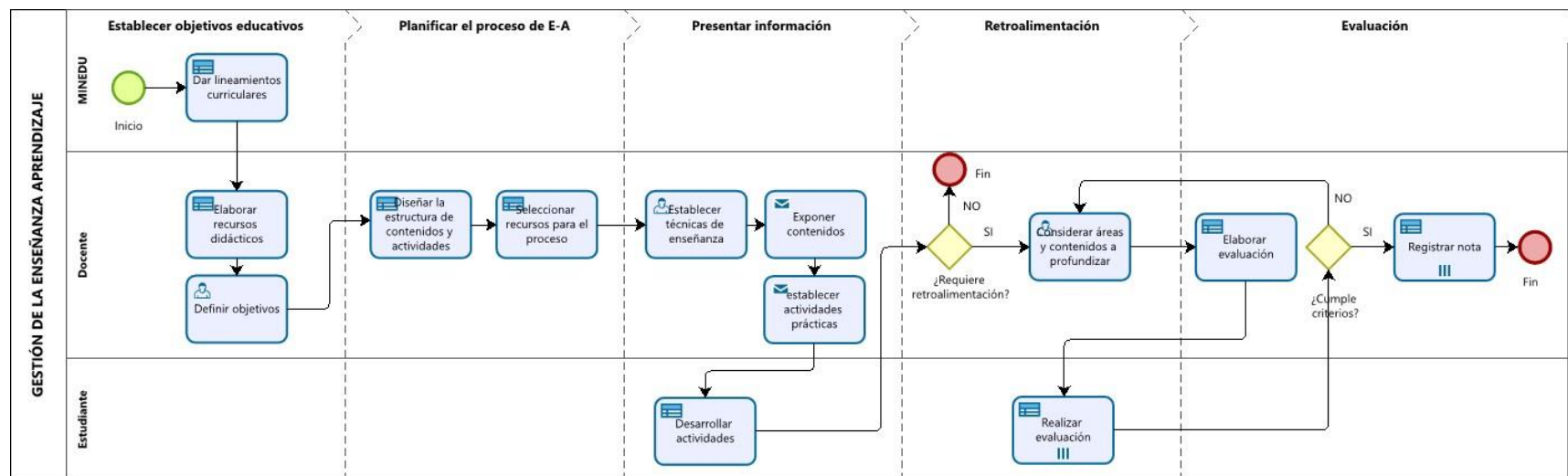


Figura 9. Gestión de enseñanza – aprendizaje.

El proceso inicia: con los lineamientos establecidos por el MINEDU, la elaboración de recursos por parte de los docentes, la planificación de la E-A, desarrollo de actividades y la evaluación pertinente a cada contenido, así como el registro de notas.

Proceso: PM 5. Gestión de evaluación

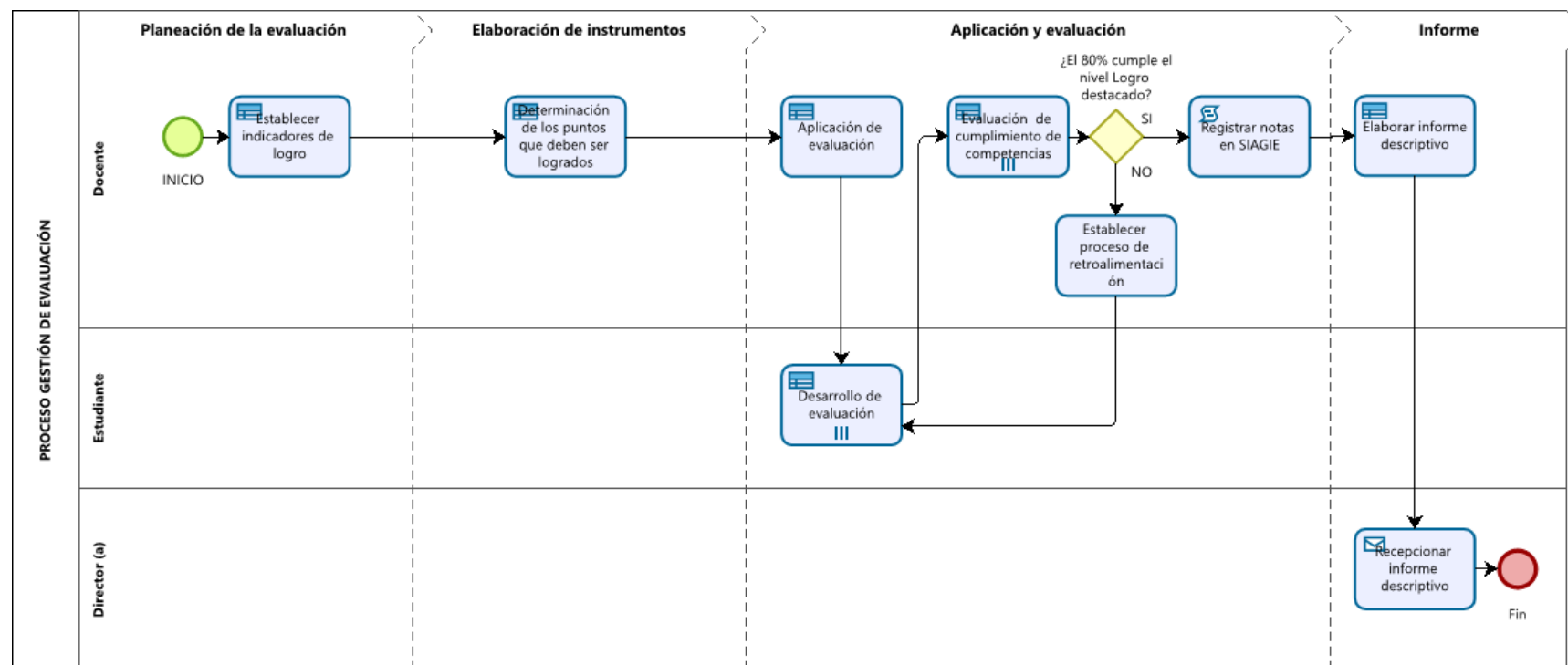


Figura 10. Gestión de evaluación.

El proceso inicia, estableciendo los criterios de aprendizaje con los indicadores de logro, así como la aplicación de la evaluación para verificar el cumplimiento y realizar una retroalimentación de ser necesario. Además, establece el registro de notas y la elaboración informe descriptivo por parte del docente.

Proceso: PM 6. Gestión de certificado de estudio

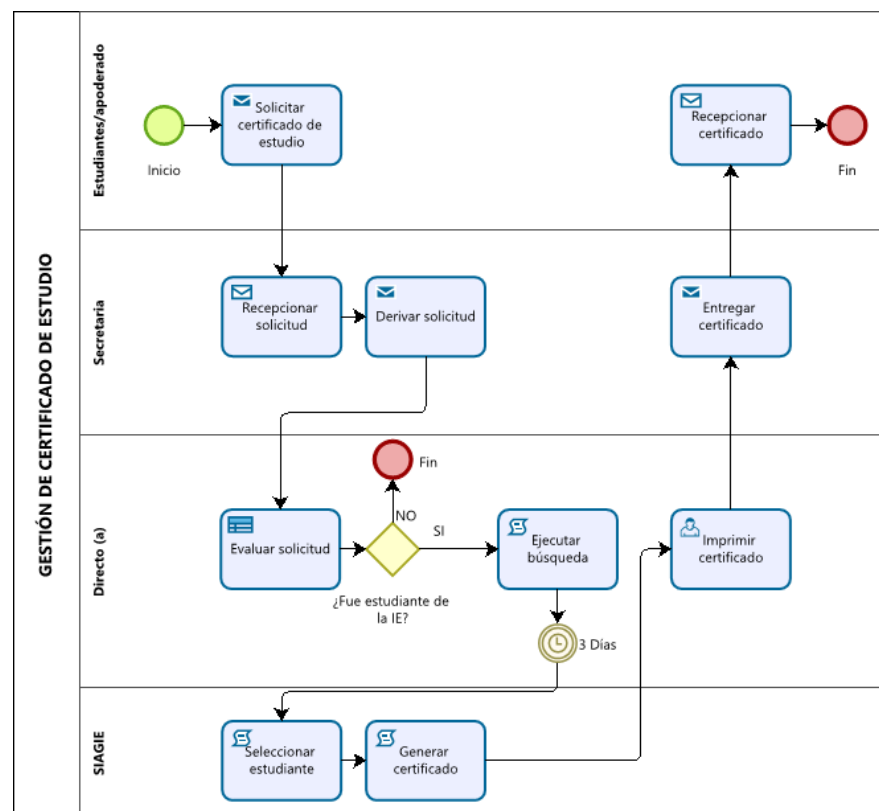


Figura 11. Gestión de evaluación.

El proceso inicia con solicitud del estudiante o apoderado, contemplando la verificación del estudiando como parte de la institución, generación del certificado, su impresión y recepción.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS MISIONALES

Tabla 11

Caracterización del macroproceso gestión de vacantes

MACROPROCESO				
Código	PM 1.	Descripción	Gestión de vacantes	
Objetivo	Establecerlos procedimientos para la determinación de vacantes por parte de la institución.			
Líder del proceso	Director(a) de la I.E.			
Alcance	Abarca desde el análisis de estudiantes permanentes por cada año y nivel de estudio.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Planear				
• SIAGIE • MINEDU	• Proyección académica. • Reporte de matriculados • Inicio de años escolar	• Proyección de estudiantes que permanecerán en la institución • Requisitos establecidos para vacante • Numero de secciones • Numero de docentes	• Reporte de vacantes por años y niveles	• Directora • Soporte técnico • Estudiantes y apoderados • Sociedad en general

Hacer				
• Director(a)	• Reporte de vacantes por años y niveles	• Publicar vacantes en medios de comunicación	• Publicación de vacantes	• Padres de familia
		• Establecer formatos para requisitos de matrícula	• Publicación de requisitos	• Sociedad en general
				• Estudiantes
				• Docentes
Verificar				
• Director(a)	• Publicación de vacantes	• Vacantes cubiertas	• Registro de estudiantes en el SEP.	• Docentes
	• Publicación de requisitos	• N° de estudiantes nuevos		• Director(a)
		• Requisitos establecidos		
Actuar				
• Director	• Informe de incidencias	• Establecer plan de mejora	• Plante mejora de procesos	• Docentes
	• Informe de cumplimiento de metas			• Director
				• Estudiante/apoderado
Recursos		Registros		Controles del proceso
- Personal administrativo		- Registro de solicitudes		- Registro de vacantes
- Sistema Informático SIAGIE		- Registro de vacancias.		- Publicación de vacantes
- Plataformas de comunicación		- Registro de vacantes cubiertos		

- Base de datos de matriculados	- Registro de vacantes para niños con habilidades especiales.
---------------------------------	---

Riesgos	Acciones	Responsable
- Incumplimiento de publicación de vacantes	- Establecer acciones de mejora.	- Director (a)
- Falla del SIAGIE	- Establecer reportes y formatos, manuales e información independiente del SIAGIE	

Indicador	Parámetros de medición	Frecuencia
- Número de vacantes	- Vacantes nuevas por sección y año	- Trimestral
- Número de vacantes para NNA con necesidades especiales	- Estudiantes con solicitudes de traslado por sección y año	- Anual

Elaborado	Revisado	Aprobado
Denis Marlon Cortegana Rivas		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1.0			

Tabla 12

Caracterización del macroproceso gestión de inscripción y matrícula regular

MACROPROCESO				
Código	PM 2.	Descripción	Gestión de inscripción y matrícula regular	
Objetivo	Establecerlos procedimientos para la matrícula regular de estudiantes			
Líder del proceso	Director(a) de la I.E.			
Alcance	Abarca desde el la información presentada en medios de comunicación hasta el registro del SIAGIE			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Planear				
Director(a)	- Reporte de vacantes. - Requisitos aprobados - Formatos aprobados	- Publicación de vacantes - Publicación de requisitos - Publicación de formatos de solicitud	Reportes de vacantes	- Directora - Soporte técnico - Estudiantes y apoderados
Hacer				

• Estudiante/apoderado	• Solicitud de vacante	• Recepcionar solicitud de vacantes • Verificar requisitos • Verificar registro en SEP • Evaluar necesidades especiales	• Registro en el SEP • Registro en el SIAGIE • Registro de matrícula	• Padres de familia • Estudiante • Docente
Verificar				
• Estudiante/apoderado	• Solicitud de vacante	• Requisitos • Necesidades especiales	• Reporte de Docentes evaluación • Informe del Padres de familia estudiante	
• Director	• Informe de incidencias • Informe de cumplimiento de metas	Actuar • Establecer plan de mejora	• Plan de mejora • Evaluación de procesos	Docentes Director
Recursos	Registros		Controles del proceso	
- Personal administrativo	- Registro de nuevos estudiantes		- Registro de vacantes	
- Sistema Informático SIAGIE	- Registro de niños con habilidades especiales.		- Numero de vacantes cubiertas	
- Plataformas de comunicación				

Riesgos		Acciones		Responsable			
- Incumplimiento de requisitos del estudiante.	- Necesidades especiales muy específicas	- Brindar un plazo de presentación.	- Establecer documentos y formatos.	- Establecer normativas.	- Derivar a colegio especial	- Director (a)	
Indicador		Parámetros de medición		Frecuencia			
- Número de nuevos estudiantes	- Numero de deserción	- Estudiantes nuevos por sección y año	- Estudiantes con traslado por sección y año	- Trimestral	- Anual		
Elaborado		Revisado		Aprobado			
Denis Marlon Cortegana Rivas							
CONTROL DE CAMBIOS							
Versión		Fecha		Descripción del cambio		Responsable	
1.0							

Tabla 13

Caracterización del macroproceso gestión de matrícula excepcional

MACROPROCESO				
Código	PM 2.	Descripción	Gestión de matrícula excepcional	
Objetivo	Establecerlos procedimientos para la matrícula, traslados de estudiantes durante todo el año			
Líder del proceso	Director(a) de la I.E.			
Alcance	Abarca desde el la información presentada en medios de comunicación hasta el registro del SIAGIE			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Planear				
Director(a)	- Reporte de vacantes. - Requisitos aprobados - Formatos aprobados	- Publicación de vacantes - Publicación de requisitos - Publicación de formatos de solicitud	Reportes de vacantes	- Directora - Soportetécnico - Estudiantes y apoderados
Hacer				

• Estudiante/apoderado	• Solicitud de vacante	• Recepcionar solicitud de vacantes • Verificar requisitos • Evaluar necesidades especiales • Evaluación de ubicación	• Registro en el SEP • Registro en el SIAGIE • Registro de matrícula	• Padres de familia • Estudiante • Docente
Verificar				
• Estudiante/apoderado	• Solicitud de vacante	• Requisitos • Evaluaredad > 7 años • Necesidades especiales • Verificar registro en SEP • Evaluación de ubicación	• Reporte de Docentes evaluación • Informe del Padre de familia estudiante	
Actuar				
• Director	• Informe de incidencias • Informe de cumplimiento de metas	• Establecer plan de mejora	• Plande mejora • Evaluación de Director procesos	Docentes
Recursos		Registros		Controles del proceso
- Personal administrativo		- Registro de nuevos estudiantes		- Registro de vacantes
- Sistema Informático SIAGIE		- Registro de niños con habilidades especiales.		

- Plataformas de comunicación	- Registro de evaluación de ubicación	- Numero de vacantes cubiertas
-------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------

Riesgos	Acciones	Responsable
- Incumplimiento de requisitos del estudiante.	- Brindar un plazo de presentación.	- Director (a)
- Necesidades especiales muy específicas	- Establecer documentos y formatos.	
	- Establecer normativas.	
	- Derivar a colegio especial	

Indicador	Parámetros de medición	Frecuencia
- Número de estudiantes	- Estudiantes nuevos por sección y año	- Trimestral
- estudiantes	- Estudiantes con traslado por sección y año	- Anual
- Numero de deserción		

Elaborado	Revisado	Aprobado
Denis Marlon Cortegana Rivas		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1.0			

Tabla 14

Caracterización del macroproceso gestión de evaluación

MACROPROCESO				
Código	PM 2.	Descripción	Gestión de evaluación	
Objetivo	Establecerlos procedimientos para la evaluación permanente de los estudiantes.			
Líder del proceso	Director(a) de la I.E, comisión de evaluación.			
Alcance	Abarca desde el establecimiento de indicadores de logro, evaluación y elaboración del informe final del docente.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Planear				
- Minedu - Docente - Director (a)	Indicadores de logro	- Indicadores de logro - Evaluación de estudiantes - Procesos de retroalimentación - Año académico	- Planificación anual de actividades. - Calendario académico	- Director (a) - Docentes

Hacer					
- Docente - Directivas de la IE. - Director(a)	- Calendario académico - Horario de clases	- Establecer criterios de evaluación - Realizar evaluación	- Reporte de evaluación - Registro de notas en el SIAGIE	- Padres de familia - Estudiante - Docente	
Verificar					
- Estudiante - Docente	Reporte de evaluación	- Indicadores de logro 80% de aprobación - Evaluación de contenidos a evaluación - Retroalimentación	- Reporte de evaluación - Reporte de retroalimentación - Reporte de notas	- Padres de familia - Estudiante - Docente - Director(a)	
Actuar					
Director	- Informe de incidencias - Informe de cumplimiento de metas - Incumplimiento de indicadores de logro	- Establecer plan de mejora - Establecer un cronograma de retroalimentación académica.	- Plan de mejora - Evaluación de procesos	- Docentes - Estudiantes - Director	
Recursos	Registros			Controles del proceso	

- Personal administrativo	- Registro de estudiantes aprobados y desaprobados.	- Registro de aprobados
- Sistema Informático SIAGIE	- Registros de fechas de retroalimentación.	- Contenidos y temas
- Plataformas de comunicación	- Registro de documento de aprobación.	evaluados
	- Registro de informe descriptivo	

Riesgos	Acciones	Responsable
- Incumplimiento de indicadores del logro.	- Programa de retroalimentación.	- Director(a)
	- Informe a padres de familia	- Docente
- Docente con falta de experiencia	- Capacitación docente en metodologías de aprendizaje.	

Indicador	Parámetros de medición	Frecuencia
- Número estudiantes aprobados	- Estudiantes aprobados por asignatura	- Bimestral
- Número de estudiantes desaprobados	- Estudiantes desaprobados por asignatura	- Trimestral
	- Estudiantes aprobados por año escolar	- Anual
	- Estudiantes desaprobados por año escolar	

Elaborado	Revisado	Aprobado
Denis Marlon Cortegana Rivas		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1.0			

Tabla 15

Caracterización del macroproceso gestión de certificado de estudio

MACROPROCESO				
C ó d i g o	PM 2.	Descripción	Gestión de certificado de estudio	
Objetivo	Establecer los procedimientos para la entrega de certificados de estudio a solicitud del estudiante o apoderado.			
Líder del proceso	Director (a) de la I.E.			
Alcance	Abarca desde la solicitud, acceso al SIAGIE, impresión y entrega de certificado de estudio.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Planear				
- Minedu - Director (a)	Disponibilidad horaria académica	- Establecer información actualizada - Desarrollo de año académico	- Horario de trabajo - Calendario académico	- Director (a) - Docentes - Estudiantes - Padres de familia. - Sociedad en general

Hacer				
• Director(a)	• Calendario académico	• Establecer criterios de búsqueda	• Procedimiento establecido	• Docente
	• Horario de trabajo		• Manual de uso del SIA GIE	• Director
Verificar				
• Estudiante	• Apellidos y nombres	• Asignaturas aprobadas y desaprobadas	• Impresión de certificado	• Padres de familia
	• DNI	• Culminación de año		• Estudiante
		• Condición de NNA.		
Actuar				
• Director	• Informe de incidencias	• Establecer plan de mejora	• Plan de mejora	Docentes
	• Informe de cumplimiento de metas		• Evaluación de procesos	Director
	• Incumplimiento de indicadores de logro			
Recursos	Registros		Controles del proceso	
- Personal administrativo	- Registro de emisión de certificado.			

- Sistema Informático SIAGIE	- Validación del estudiante
------------------------------	-----------------------------

Riesgos	Acciones	Responsable
- Falla del SIAGIE	- Derivar a UGEL para emisión de certificado.	- Director(a)

Indicador	Parámetros de medición	Frecuencia
- Tiempo de entrega de certificado	- Años de estudio - Nivel de estudio - Notas de estudio	- Anual

Elaborado	Revisado	Aprobado
Denis Marlon Cortegana Rivas		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1.0			

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La gestión por procesos es una actividad importante en la vida de las organizaciones, y viene acompañado de una serie de herramientas de gestión como diseño de procedimientos, actores, caracterización de procesos y riesgos, en la presente investigación se ha realizado una propuesta de procesos para la gestión de la IE. Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, haciendo uso de la herramienta BIZAGI MODELER y el Modelo BPM, el cual analizó los procesos administrativos para la elaboración de los procesos misionales de la I.E.

En relación al primer objetivo específico: describir cómo son los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se encontró en la tabla 1, que el proceso de planificación fue de nivel regular en un 50%, en el proceso organización en la tabla 2, se determinó que fue de nivel bajo en un 50%, la dirección fue de nivel regular en el 75% (tabla 3) y el control, fue de nivel bajo en el 70% (tabla 4), de todos estos resultados podemos decir que la gestión no se ha venido realizando de acuerdo a lo planificado quizás debido a la falta de conocimiento de nuevos enfoques de gestión, como la gestión por procesos (GP), así como el uso de herramientas que permitan mejorar la forma de gestionar las actividades a través de sus procesos administrativos, en este sentido, estudios como Soto (2022), consideró que la gestión por procesos fue utilizada como herramienta para mejorar la calidad en un centro universitario de Costa Rica, mejorando la eficiencia, procedimientos más rápidos e impactando mejor en el cliente, en este sentido, Alcívar (2021), al analizar actividades empresariales y procesos de contratación pública, halló que la gestión por procesos, permite establecer indicadores, mejorar procedimientos, establecer mecanismos de control y mejorar la rapidez de los procesos. De igual modo, Malca et al. (2021), al analizar el nivel de la GP en una empresa determinando que fue de nivel medio en un 38%, con problemas para la planificación, organización y control, así como procedimientos muy lentos, por lo que fue necesario implementar la GP para agilizar y mejorar la organización. Otro estudio importante es de Gonzáles et al. (2021), en su estudio

realizado en Cuba, al analizar bibliografías estableció que la GP, tiene una influencia permanente sobre la mejora, impulsando la adaptabilidad, procesos más eficaces, y mejora continua como parte de la organización influenciando de manera positiva. Por su parte Minchala (2020), al estudiar la GP en una empresa donde se propuso el enfoque BPM halló que la empresa no contaba con lineamientos específicos como misión y visión, además de que los procesos no se conocían ya que no estuvieron definidos lo que trajo problemas en sus actividades y reducción de sus clientes.

En relación al segundo objetivo específico: identificar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se analizó la gestión administrativa general siendo esta de nivel regular en un 60%, como ya se dijo anteriormente se ha tenido valores no muy aceptables relacionados a la planificación, organización y control, en tal sentido se identificó los macroprocesos misionales como: Gestión de vacantes, gestión de inscripción y matrícula regular, gestión de matrícula excepcional, gestión de la enseñanza – aprendizaje, gestión de evaluación y gestión de certificado de estudio, con los cuales se establece la propuesta del uso del enfoque por procesos, utilizando el enfoque BPM, en este sentido Matute y Murillo (2021), al estudiar la GP en un centro de salud, para mejorar los procesos utilizó el enfoque BPM, centrándose en la calidad de atención de los clientes, que fue de nivel medio, se halló quejas por parte de los usuarios, posteriormente a la implementación de BPM se mejoró la organización, se redujo el tiempo de espera, implementó indicadores y finalmente, mejoró la eficiencia. También, Veliz et al. (2020), al analizar la GP en un entorno universitario, estableció que permitió mejorar las oportunidades de acreditación de la Universidad Técnica de Manabí, también dentro de sus ventajas de gestión se tuvo la reducción de costos y tiempos, mejorando la calidad de los servicios. Igualmente, Orellana et al. (2020), al estudiar la implementación de la gestión por procesos en una empresa ecuatoriana estableció que después de su implementación mejoraron los procesos de planificación, organización y dirección, los cuales fueron más eficientes, conformándose como una ventaja competitiva frente a aquellas que usaban este enfoque de gestión. Asimismo, Sotomayor, Duarte y Guagua (2019), al

analizar referencias bibliográficas sobre la implementación de un sistema de procesos en una empresa ecuatoriana, encontró que la gestión por procesos ayudó a planificar y controlar de mejor manera los flujos de trabajo, estableciendo una mejora continua.

En relación al tercer objetivo específico, elaborar la propuesta de gestión por procesos misionales utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, podemos decir estos procesos son principales desde el punto de vista operativo, ya que en ellos se realizan las actividades del día a día de la institución, siendo los procesos que desarrollan la productividad en una empresa, tal como lo determinó en su estudio Alcívar (2021), en donde establece que la gestión por procesos ayuda a cumplir y desarrollar las actividades empresariales, así como los procedimientos. Igualmente, Malca et al. (2021), considera que este enfoque de gestión, permiten identificar problemas en la planeación y organización realizar verificaciones, en nuestro criterio los procesos misionales son aquellos que integran a la llamada gestión administrativa, ya que los que se deben organizar y controlar son los procesos operativos, siendo necesarios la elaboración de diagramas y procedimientos como los planteados por Torres (2020), que establece que estos reducen tiempos, dinero y permite el entendimiento de los colaboradores sobre las actividades realizadas; esto, a mi criterio está relacionado con el proceso de organización de la gestión administrativa, en donde en muchos casos es necesario complementar con tableros de control tal como lo manifiesta Alexis (2021), en este sentido, Díaz (2020) considera lo importante para el control organizacional debido a que se pueden implementar indicadores de gestión, basados en los diversos procesos, que permitan ejecutar la toma de decisiones adecuada.

En relación al objetivo general: diseñar la propuesta de gestión de procesos utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, esta propuesta responde a que en la tabla 5, se determinó que la gestión administrativa en general fue de nivel regular en un 60%, dando una percepción de que no se realizan los adecuados seguimientos en los procedimientos

y otros ámbitos administrativos, como por ejemplo el control que fue de un 70% en nivel bajo, por lo que fue necesario, identificar los procesos, diseñar los procedimientos, así como, establecer la caracterización de procesos para que se pueden uniformizar las actividades de manera que al aplicar la gestión por procesos, se tenga mapeado los procesos misiones que realiza la institución diariamente, en este sentido, Abalid (2019), al implementar la GP en un centro educativo español, halló que los diagramas de flujo, indicadores de gestión e alineamiento a la norma de calidad como ISO 9001:2015, sirvieron para mejorar la atención académica, incrementándose la calidad de los servicios, estableciendo que este enfoque de gestión pretende no solo ser un ciclo sino mejorar constantemente. Por su parte, con Delgado (2022), al estudiar la GP en una empresa peruana, halló que la aceptación fue de un 66% buena, 33.8% regular, además se determinó que la calidad del servicio fue de 96.9%, por lo que si implementación fue eficiente en la mejora del tiempo y servicios. Otro estudio es el de Jiménez (2020), al aplicar la GP en la Universidad Daniel Alcides Carrión, no obtuvo niveles positivos en la GP, ya que obtuvo un nivel alto de 26.55%, pero en la calidad se obtuvo un 42.2% nivel medio. Otros autores como (García y Ledesma, 2019; Delgado y Calsina, 2019; Arteaga, 2019; Cuellar, 2019) hallaron aspectos positivos en la implementación del enfoque por procesos en las organizaciones, si bien es cierto requiere de conocimientos técnicos, es un enfoque que permite una organización considerando a los procesos como principal método de gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Del objetivo general, diseñar la propuesta de gestión de procesos utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se concluye que se elaboró el mapa de procesos, codificación de procesos, procedimientos y caracterización de los procesos misionales.

Del objetivo específico 1, describir cómo son los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se concluye que, la planificación fue de nivel regular en 50%, la organización de nivel bajo en 50%, la dirección de nivel regular en 75%, y el control fue de nivel bajo en 70% (Tablas 1, 2, 3, 4 y 5).

Del objetivo específico 2, identificar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se concluye se identificó, los 3 niveles de procesos, en lo estratégico: (gestión administrativa, gestión de proyectos, gestión de calidad, gestión de clima escolar y gestión de comunicación); en lo misional: (gestión de vacantes, gestión de inscripción y matrícula, gestión de matrícula excepcional, gestión de la enseñanza – aprendizaje, gestión de evaluación, gestión de certificados de estudios); en los procesos de apoyo: (gestión docente, gestión de la orientación escolar, gestión de infraestructura, informática y comunicaciones y gestión de prevención de riesgos). Todo ello descrito en la tabla 6.

Del objetivo específico 3, elaborar la propuesta de gestión por procesos misionales utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, se concluye que los procesos misionales están alineados a las normativas que establece el ministerio de educación, considerando dentro de su elaboración el mapa de procesos, los procedimientos (Figura, 5; figuras 6, 7, 8, 9, 10, 11; tablas 11, 12, 13, 14, 15).

Recomendaciones

Se recomienda a los directivos de la IE. Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, establecer roles y responsabilidades en los diferentes procesos y procedimientos con la finalidad de establecer un adecuado control de los procesos especificados en la caracterización.

Se recomienda a los docentes, el apoyo permanente a la gestión debido a que la gestión por procesos organiza, mejora, establecer criterios de eficiencia, pero no se pueden lograr sin la participación de todos los interesados.

Se recomienda al director (a) de la IE. Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, que, una vez establecido el mapa de procesos, procesos, procedimientos y caracterización, estos se deben evaluar permanentemente con la finalidad de implantar el enfoque por procesos con criterios de mejora continua.

Se recomienda al director (a) de la IE. Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, establecer procesos de control e indicadores considerando un tablero de control, que ayude a mantener la eficiencia de la gestión por procesos en la ejecución de los procesos operativos o misionales.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alcívar, E. (2021). Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 19(3), 80-95.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8128680>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación Científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Nacional del Ecuador.
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30948>
- Abalid, P. (2019). La gestión por procesos en la mejora continua de centros educativos. *Quaderns digitals*, 88, 142- 162.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6959075>
- Asociación Española para la Calidad (AEC) (2019). *Gestión por procesos*. AEC. Recuperado el 28 de marzo del 2023 de
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Alexis, F. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de eficiencia en la gestión empresarial. *Revista digital de ciencias administrativas*, 18, 87-93. <https://doi.org/10.24215/23143738e088>

- Berna, M. (2015). *Gestión por procesos. Gestión por Procesos y mejora continua, Puntos clave para la satisfacción del cliente*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co>
- Betancourt, D. F. (24 de Junio de 2015). *Ingenio Empresa*. Obtenido de www.ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso
- Bizagi Limited, (2011). Información general de Bizagi Modeler. Recuperado de: <http://help.bizagi.com/process-modeler/es/index.html?overview.htm>
- Castellnou, R. (2021). *La necesidad de la gestión por procesos*. Captio. Recuperado el 03 de marzo del 2023 de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Carvajal, G., Chávez, A., Nogueira, D. y Almeida, E. (2020). Cuadro de Mando Integral para la toma de decisiones y desarrollo de estrategias de sustentabilidad de un destino turístico. *Journal of Business and entrepreneurship*, 5(1), 113-134. <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/164>
- Ccopa, E. (2020). *Aplicación Gestión por Procesos para mejorar la Productividad en el área de producción de la empresa Peruana de Proyectos Metalmecánicos S.A.C., Chorrillos-2020*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70460>
- Cuellar, M. (2019). *Metodología de las 5s y su influencia en la gestión por procesos de las empresas vidrieras de Carabayllo, 2019*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54775>
- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Biblioteca nacional del Perú. Recuperado el 28 de febrero del 2023 de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gestión%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Consejo de ministros (2015). Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-pcm – política

- nacional de modernización de la gestión pública. Ministerio de la Producción. Recuperado el 17 de marzo del 2023 de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Concytec. (2016). Manual del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Manual_del_Reglamento_RENACYT_1.pdf
- Consultora Alfonsor (2020). *Cuadro de Mando Integral*. Alfonsoros. Recuperado el 20 de marzo del 2023 de <https://alfonsoros.com/cuadro-de-mando-integral/>
- Delgado, G. y Calsina, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Revista Industrial Data*, 22(2),173-184. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81662532012>
- Delgado, S. (2022). *Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa Inmobiliaria Golden House S.R.L Chiclayo 2022*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104372>
- Díaz, B. (2020). *Sistema gestión de seguridad y hazop en una planta de producción de azúcar*. (Tesis de Maestría). Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Politécnica de Madrid. <https://oa.upm.es/63463/>
- ESAN (2019). *El uso del diagrama de flujo para la gestión de calidad*. ESAN. Recuperado el 28 de marzo del 2023 de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad>
- García, J. y Ledesma, G. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo milagritos S.A.C. del distrito de Trujillo 2018*. (Tesis de Pregrado). Recuperado el repositorio institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5653>

- Gonzáles, D., Medina, A., Medina, Y., Assafiri, Y. y Nogueira, D. (2021). La identificación del conocimiento como herramienta de gestión y mejora de procesos. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 108-124.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362021000200108&script=sci_arttext&tlng=en
- Gobierno del Perú (GOB) (2021). Gestión por Procesos para la Administración Pública. *Escuela Nacional de Administración Pública*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gestión%20por%20Procesos%20para%20la%20Administración%20Pública.pdf>
- Gobierno del Perú (GOB) (2023). Gestión por procesos en entidades públicas. GOB. Recuperado el 28 de marzo del 2023 de
<https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas>
- Global Solution (2020). *6 pasos fundamentales para implementar una Gestión por Procesos*. BSCGlobal. Recuperado el 15 de marzo del 2023 de
<https://bsc-global.org/pasos-fundamentales-implementar-una-gestion-procesos/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Education.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra.
- International Organization of Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Ginebra: ISO Copyright Office.
- Jiménez, Y. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2245>
- Malca, G., Cruz, R., Guillén, P. y Ochoa, F. (2021). Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos públicos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 1-17.
<https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.20>

- Matute, B. y Murillo, D. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12), 1-34. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- Minchala, J. (2020). *Sistema de gestión por procesos en la línea de producción de cuero de la empresa "Ceticuero curtiduría" de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30716>
- Orellana, C., Orellana, E., Olivo, M. y Tambo, V. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(2), 343-351. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288>
- Rázuri, H. (2021). *Gestión por procesos para la productividad en la empresa Ingessagua, Lambayeque*. (Tesis de Maestría). Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61032>
- Rodríguez, N. (2021). *Los 5 indicadores de procesos más relevantes para las empresas*. Hubspot. Recuperado el 20 de marzo del 2023 de <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-indicadores-de-procesos>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (2013). Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública. Recuperado de http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Sotomayor, S., Daurte, D. y Guagua, R. (2019). Aproximación teórica a la importancia de la gestión de procesos en las empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 1(1), 1-8. <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/147>

- Soto, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 1-24. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032022000200465&script=sci_arttext
- Torres, I. (2020). *Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. Iveconsultores. Recuperado el 28 de febrero del 2023 de <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>
- Veliz, V., Becerra, A., Alfonso, D., Fleitas, M. y Fernández, E. (2020). Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad. Caso de estudio Universidad Técnica de Manabí. *Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 143-154. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100143>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia lógica y metodológica

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
Propuesta de Gestión por procesos para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, 2023	¿Cómo diseñar la propuesta de gestión por procesos utilizando BPM de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, 2023?	La hipótesis de esta investigación implícita por ser un estudio de alcance descriptivo, en el cual se determinó los procesos actuales y se aplicaron herramientas informáticas para las mejoras en los mismos.	Objetivo general Diseñar la propuesta de gestión por procesos utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, 2023. Objetivo específico -Describir cómo son los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, 2023. -Identificar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, 2023. -Elaborar la propuesta de gestión de los procesos misionales utilizando BPM para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, 2023.	Tipo: El estudio fue de tipo básico Diseño: El diseño de investigación fue descriptivo, no experimental y transversal. Población – Muestra: La población estuvo conformada por el personal administrativo y personal docente de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, siendo un total de 20 personas. Técnica – Instrumento: Como técnica se utilizó encuesta y como instrumento cuestionario. Procesamiento y análisis de la Información. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el análisis y la estadística descriptiva, utilizando tablas y figuras para representar los resultados encontrados en el estudio.

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO

I. Datos Personales: _____

II. Cargo: _____

III. Instrucciones:

- Marque con una (x) la respuesta de acuerdo a los ámbitos y según su criterio.

Instrucciones: Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los Ítems respectivos.	VALORACIÓN				
	Excelente	Muy	Bueno	Regular	Malo
PUNTAJES	5	4	3	2	1
Planificación					
P1. ¿Cómo considera la aprobación del plan estratégico?					
P2. ¿Cómo considera el plan operativo?					
P3. ¿Cómo considera el alineamiento del plan operativo con los objetivos estratégicos definidos?					
P4. ¿Cómo considera el presupuesto para el desarrollo de actividades?					
P5. ¿Cómo considera el alineamiento del presupuesto a los objetivos estratégicos de la institución?					
Organización					
O6. ¿Cómo considera la articulación entre los procesos y las funciones de los trabajadores?					
O7. ¿Cómo considera el organigrama de la institución?					
O8. ¿Cómo considera la documentación en relación a los procesos internos de la institución?					
O9. ¿Cómo considera las Políticas de Gestión establecidas por la institución educativa?					
O10. ¿Cómo considera la aprobación de las Políticas de trabajo de la institución educativa?					
Dirección					

D11. ¿Cómo considera el conocimiento profesional de los directivos respecto a su puesto de trabajo?					
D12. ¿Cómo considera que el personal cuente con grados académicos requeridos para los puestos?					
D13. ¿Cómo considera a la cultura de mejora continua?					
D14. ¿Cómo considera el impulso de la buena actitud en los Trabajadores?					
D15. ¿Cómo considera el cumplimiento de ley en todos los trabajadores?					
Control					
C16. ¿Cómo considera la evaluación mediante este sistema?					
C17. ¿Cómo considera las acciones de la alta dirección en cuanto al incumplimiento de las metas y objetivos?					
C18. ¿Cómo considera la verificación del cumplimiento de normas, procesos y procedimientos establecidos?					
C19. ¿Cómo considera la verificación de resultados en relación al plan estratégico y plan operativo?					
C20. ¿Cómo considera el plan de mejora de la institución educativa?					

Gestión Administrativa

BUENO	74 - 100
REGULAR	47 – 73
MALO	20 – 46

Dimensiones:

BUENO	19 - 25
REGULAR	12 – 18
MALO	5 – 11

Anexo 3: Validación de juicio de expertos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERIA INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS



VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Luz Sheyla Cárdenas Concha

Fecha: 27 de abril del 2023

Especialidad del evaluador: Ingeniera de Sistemas.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Denis Marlon Cortegana Rivas

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada.

Propuesta de gestión por procesos para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial				16	107	54
Sumatoria Total						177
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)						0.885

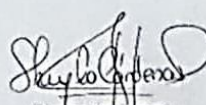
Aporte y/o sugerencia para mejora el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$177 \div 200 = 0.885$$


Firma del experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERIA INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS



VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Jerry Christopher, Pizarro Pérez,

Fecha: 17 de abril del 2023

Especialidad del evaluador: Maestro en Administración de Negocios - MBA

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Denis Marlon Cortegana Rivas

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada.

**Propuesta de gestión por procesos para la Institución Educativa Señor
de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial				48	72	76
Sumatoria Total						196
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0,005)						0,98

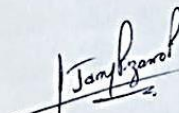
Aporte y/o sugerencia para mejora el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$196 \div 196 = 0.98$$


Firma del experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE INGENIERÍA



PROGRAMA DE INGENIERIA INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Eddier Albino Flores Idrugo

Fecha: 03 de mayo del 2023

Especialidad del evaluador: Ingeniero en Informática y de Sistemas.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Denis Marlon Cortegana Rivas

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada.

**Propuesta de gestión por procesos para la Institución Educativa Señor
de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial				32	108	38
Sumatoria Total						178
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0,005)						0,89

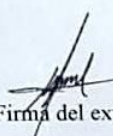
Aporte y/o sugerencia para mejora el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$178 \div 200 = 0.89$$


Firma del experto

Anexo 4: Base de datos

N°	Planificación					Organización					Dirección					Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	O6	O7	O8	O9	O10	D11	D12	D13	D14	D15	C16	C17	C18	C19	C20
1	4	4	4	4	3	1	1	2	3	3	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3
2	2	5	3	3	4	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
4	2	4	4	4	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3
5	5	3	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1
6	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3
7	3	3	3	4	4	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	1	3	4	4	3
8	4	4	4	4	3	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
9	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3
11	3	4	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	4
12	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	4	4	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	3	2	2
14	4	2	3	4	4	1	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
15	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
16	4	3	3	3	4	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
17	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
18	5	3	4	4	3	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	3	4	4	1	2	1	1	1	3	3	2	3	1	2	3	2	3	4
20	2	5	3	3	4	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

PLANIFICACIÓN	AGRUPADA PLANIFICACION	ORGANIZACION	ORGANIZACIÓN AGRUPADA	DIRECCION	DIRECCION AGRUPADA	CONTROL	CONTROL AGRUPADA	GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION ADMINISTRATIVA AGRUPADA
19	3	10	3	14	3	14	3	12	3
17	2	7	2	13	3	10	2	9	2
16	2	5	1	15	3	13	3	9	2
18	3	8	2	14	3	12	2	10	2
18	3	8	2	11	2	6	1	8	1
15	1	6	1	12	2	14	3	7	1
17	2	7	2	13	3	15	3	10	2
19	3	6	1	14	3	10	2	9	2
14	1	5	1	8	1	13	3	6	1
15	1	7	2	11	2	13	3	8	1
16	2	10	3	14	3	12	2	10	2
17	2	5	1	14	3	15	3	9	2
19	3	6	1	11	2	11	2	8	1
17	2	6	1	14	3	14	3	9	2
16	2	5	1	15	3	13	3	9	2
17	2	10	3	13	3	13	3	11	3
17	2	5	1	14	3	11	2	8	1
19	3	7	2	12	2	15	3	10	2
18	3	6	1	12	2	14	3	9	2
17	2	8	2	14	3	15	3	10	2

Anexo 5: Presupuesta de implementación

I. Datos Informativos:

- Propuesta de gestión por procesos para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura
- Autor: Denis Marlon Cortegana Rivas
- Beneficiarios: Personal directivo, docentes y estudiantes de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura.
- Año: 2023

II. Fundamentación

La propuesta se fundamenta en que cuando una organización no gestiona con procesos definidos, no se tiene una organización integral de manera que se pueda caracterizar todos los procedimientos, entradas y salidas de los procesos como lo señala Betancourt (2015), que son usados para describir la funcionalidad de cada proceso, en el cual se realiza las acciones para la transformación hasta alcanzar la salida de cada uno de ellos. Es necesario que las instituciones se modernicen en el ámbito de la gestión para tomar decisiones mas eficientes como lo establece la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de ministros (2013), donde se plantea la necesidad de Modernización del Estado, en donde las instituciones públicas requieren de nuevos enfoques de gestión como el enfoque por procesos, que permita mejorar la productividad en general.

III. Justificación

Esta propuesta se justifica técnicamente por permite identificar los procesos y procedimientos de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, los cuales admitan organizar y definir otros enfoque de gestión como la cultura de mejora continua y sistemas de gestión de la calidad; socialmente se justifica porque aporta conocimiento y

organización al personal administrativo y docentes, lo que se refleja en una mejor gestión administrativa y mejor calidad de servicios a los estudiantes..

IV. Objetivo General

Identificar y mapear los procesos misionales de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura.

Objetivos específicos

- Elaborar el mapa de procesos de la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura.
- Codificar los procesos.
- Caracterización de los procesos misionales.

V. Metodología a seguir.

Se usará uso del enfoque BPM (Business Process Management) utilizando para como herramienta de diagramación y diseño el Software Bizagi Modeler, también se usó estructuras documentales con el objetivo de organizar los procesos.

VI. Recursos y presupuestos

Código del Clasificador MEF	Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total
1. Materiales				
2.3.1.5.1.2.	Memoria USB 32 Gb LG	35.00	2	70.00
2.6.3.2.1.1.	Tintas de impresora	35.00	4	140.00
2. Servicios				
2.1.2.1.2.1.	Técnico para el diseño de procesos	1600.00	1(4)	6,400.00
2.1.2.1.2.1.	Impresiones	0.10	50 (3)	150.00
2.3.2.2.1.1	Servicio de suministro de energía eléctrica	160.00	4	640.00

2.3.2.2.2.3	Servicio de internet	180.00	4	720.00
3. Equipos informáticos y de comunicaciones				
2.6.3.2.3.1	Disco Duro Externo LG 1 TB	200.00	1	200.00
2.6.3.2.3.1	Impresora Epson L4260 Ecotank	1000	1	1000.00
RESUMEN				
1	Materiales			210.00
2	Servicios			7,910.00
3	Publicación y Difusión			1200.00
Total presupuesto monetario				S/. 9,320.00

VII. Cronograma de ejecución

Nº	Actividades	2023			
		Meses			
		F	M	A	M
1	Aprobación de la propuesta	X			
2	Selección de Personal para el diseño	X			
3	Análisis de la situación actual.		X		
4	Establecer Metas y objetivos		X		
5	Establecer flujos de trabajo			X	
6	Diseño del Mapa de Procesos			X	
7	Diseñar procedimientos			X	
8	Diseñar procesos nivel 2				X
9	Implementación				X

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor				
DENIS MARLON CORTEGANA RIVAS		43003587	deniscorteri@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación				
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación	
3. Grado Académico o Título Profesional ¹				
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría	☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación				
Propuesta de gestión por procesos para la Institución Educativa Señor de la divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, 2023.				
5. Programa Académico				
Programa de Estudios de Ingeniería Informática y de Sistemas.				
6. Tipo de Acceso al Documento				
☒ Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	01	04	2024

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006 -2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Propuesta de Gestión por procesos para la Institución Educativa Señor de la Divina Misericordia – CCEPOSS, Piura, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22 %
INDICE DE SIMILITUD

22%
FUENTES DE INTERNET

4%
PUBLICACIONES

5%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1%
8	www.sagres.org.br	

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.gestionar-facil.com Fuente de Internet	<1%
12	tesis.pucp.edu.pe	<1%
13	Fuente de Internet Isabel Cristina Rincón Rodríguez, Jorge E. Chaparro Medina, Marcela Garazón Posada. "Productividad empresarial y ética sindical: una mirada a Colombia", HUMAN REVIEW. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades, 2022 Publicación www.esan.edu.pe	<1%
14	Fuente de Internet	<1%
15	www.captio.net Fuente de Internet	<1%
16	www.minedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
18	www.slideshare.net	<1%

19	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
20	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1%
21	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1%
22	issuu.com Fuente de Internet	<1%
23	prezi.com Fuente de Internet	<1%
24	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
25	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1%
26	repositorio.uisrael.edu.ec Fuente de Internet	<1%
27	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
28	www.princetonsofttech.com Fuente de Internet	<1%
29	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
30	espanol.cdc.gov Fuente de Internet	<1%

www.researchgate.net

Fuente de Internet

espanol.cdc.gov

Fuente de Internet

31

tr-ex.me

Fuente de Internet

<1%

32

www.cesdepu.com

Fuente de Internet

<1%

33

www.cienciaspedagogicas.rimed.cu

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Excluir bibliografía

Apagado

Activo

Excluir coincidencias

< 10 words