

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA COBERTURA SOCIAL EDUCATIVA
EN LA “GERENCIA ZONAL DE SENCICO”
DE TACNA, 2018**

TESIS

Presentada por:

Bach. Hugo Anthony Benavente Mendoza

ORCID: 0000-0002-3506-2485

Asesor:

Dra. Marizol Candelaria Arámbulo Ayala

ORCID: 0000-0003-4332-0795

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TACNA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Tesis

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA
COBERTURA SOCIAL EDUCATIVA EN LA GERENCIA
ZONAL DE SENCICO DE TACNA 2018”**

Presentada por:

Bach. Hugo Anthony Benavente Mendoza

Tesis sustentada y aprobada el 13 de Enero del 2022; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Dr. Gerardo Renato Arias Váscones

SECRETARIO: Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca

VOCAL: Mtro. Erick Fredy Calderón Lozano

ASESOR: Dra. Marizol Candelaria Arámbulo Ayala

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Hugo Anthony Benavente Mendoza, en calidad de Egresado de la Maestría/ Doctorado Gestión y Políticas Públicas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 45157313

Soy autor (a) de la tesis titulada:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA COBERTURA SOCIAL EDUCATIVA EN LA GERENCIA ZONAL DE SENCICO DE TACNA 2018

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 23% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 13 de Enero del 2022.



Nombres y apellidos
Hugo Anthony Benavente Mendoza
DNI
45157313

AGRADECIMIENTOS

- ❖ *Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar mi agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad y que aunque hubieron momentos difíciles en todo este tiempo, se han mantenido como estrellas iluminando la noche para guiarme en el camino.*
- ❖ *A mi madre Lic. Lourdes Mendoza Chambilla quien forjo en mí las ansias de mantenerme en constante aprendizaje y buscar el conocimiento.*
- ❖ *Al Dr. Mauro Javier Hurtado Mejía por todos los consejos brindados a lo largo de mi vida estudiantil y profesional.*
- ❖ *A Giancarlo Hernán Contreras Ramírez, Lic. Mauricio Jesús Barrios Medina y Luigi Enrico Crose García que con sus consejos y palabras pudieron guiarme en este andar.*
- ❖ *A la TUNA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, a mis ahijados Jorge Luis Pérez de la Vega, Med. Esp. Reumatólogo Jorge Luis López Arce y Rodolfo Tarazona Salas, por todo su tiempo, risas, viajes, apoyo y compañía tanto en la época de estudiante como de egresado y profesional.*
- ❖ *A la M. Sc. Lissett Zunilda Aguirre Montesinos por su paciencia y apoyo a lo largo de todo este camino.*
- ❖ *A mi asesora Dra. Marizol Candelaria Arámbulo Ayala, por su constante apoyo en cada etapa del trabajo de tesis, que enriquecieron la investigación.*
- ❖ *Al Biol. Javier Villanueva Roque de Epidemiología de la DIRESA – TACNA, por el asesoramiento en el análisis estadístico del presente estudio.*

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre por su amor y paciencia que me brinda diariamente y con lo cual me impulsa a ser mejor cada día, como miembro de la sociedad, como hijo, como amigo y como profesional.

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	12
CAPITULO I: EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1. Interrogante principal	15
1.2.2. Interrogantes secundarias	15
1.3. Justificación de la Investigación	15
1.4. Objetivos de la Investigación	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Bases Teórico Científicas para la variable independiente.....	23
2.2.2 Bases Teórico Científicas para la variable dependiente.....	49
2.3. Definición de Conceptos	57
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	
3.1. Hipótesis.....	58
3.1.1 Hipótesis General	58
3.1.2. Hipótesis Específicas	58
3.2. Variables e indicadores	58
3.2.1. Identificación de la Variable Independiente	58
3.2.1.1. Dimensiones e Indicadores	59
3.2.1.2. Escala para la medición.....	59

3.2.2. Identificación de la Variable Dependiente	59
3.2.2.1. Dimensiones e Indicadores	60
3.2.2.2. Escala de medición.....	60
3.3. Tipo y Diseño de la investigación.....	60
3.4. Nivel de la investigación.....	61
3.5. Ámbito y tiempo social de la investigación	61
3.5.1. Ámbito de la investigación.....	61
3.5.2. Tiempo Social de la Investigación	61
3.6. Población y muestra	61
3.6.1. Población.....	61
3.6.2. Muestra.....	62
3.7. Procedimiento, técnicas e instrumentos	62
3.7.1. Procedimiento	62
3.7.2. Técnicas.....	63
3.7.3. Instrumentos	63
 CAPITULO IV: RESULTADOS	
4.1. Descripción del trabajo de campo	64
4.2. Resultados	65
4.2.1. Descripción de la variable Gestión por procesos	65
4.2.2. Descripción de la variable Cobertura Social Educativa.....	66
4.2.3. Prueba de distribución de normalidad	67
4.3. Comprobación de Hipótesis	70
4.4. Discusión.....	78
 CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	82
5.2. Recomendaciones o propuesta	83
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
 ANEXOS	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Límites, elementos y factores de los procesos	25
Tabla 2: Simbología para diagramar según ANSI	41
Tabla 3: Simbología para diagramar según BPMN	42
Tabla 4: Distribución de personal que labora en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna	62
Tabla 5: Estadística descriptiva de la variable Gestión por procesos y sus dimensiones en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018.....	65
Tabla 6: Estadística descriptiva de la variable Cobertura Social Educativa y sus dimensiones en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018.....	66
Tabla 7: Prueba de normalidad de la Gestión por Procesos y Cobertura Social Educativa con sus dimensiones	68
Tabla 8: Influencia de la Gestión por procesos en la cobertura social educativa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018.....	70
Tabla 9: Influencia de la administración presupuestal y financiera en la extensión Educativa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018.....	72
Tabla 10: Influencia de la administración de recursos humanos en la efectividad de los programas de formación y capacitación de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018	74
Tabla 11: Influencia de la administración de infraestructura y laboratorios en la efectividad de participación de la población de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018	76
Tabla 12: Estadística descriptiva de la variable Gestión por procesos y sus dimensiones en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018.....	88
Tabla 13: Estadística descriptiva de la variable Cobertura Social Educativa y sus dimensiones en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018.....	89

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistema, procesos, actividades y tareas de una organización	23
Figura 2: El ciclo de la Gestión.....	27
Figura 3: Representación de una estructura por funciones	28
Figura 4: Sistema Gestión en procesos	29
Figura 5: Ejemplo de la identificación de los procesos de una empresa.....	36
Figura 6: Modelo de formato para el registro de datos e información.....	39
Figura 7: Modelo de un diagrama enriquecido	44
Figura 8: Cadena de valor genérica de Porter	45
Figura 9: Mapa de procesos para una empresa industrial	47
Figura 10: Mapa Interacciones del área en el proceso de diseño de un producto ..	48
Figura 11: Mapa interacciones utilizando un escenario.....	48
Figura 12: Puntaje promedio de las dimensiones de la variable Gestión por procesos en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018	65
Figura 13: Puntaje promedio de las dimensiones de la variable Cobertura Social Educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.....	67
Figura 14: Gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.....	90
Figura 15: Administración presupuestal y financiera y su relación con la extensión Educativa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.....	91
Figura 16: Administración de recursos humanos y su relación con la efectividad de los programas de formación y capacitación de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018	92
Figura 17: Administración de infraestructura y laboratorios y su relación con la efectividad de participación de la población de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018	93

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación, tiene como propósito principal: Determinar la gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018, con el objetivo de conocer las dimensiones de la Gestión por procesos (Administración presupuestal y financiera, Administración de recursos humanos y Administración de infraestructura) y su relación con las dimensiones de Cobertura Social Educativa (Extensión educativa, Programas de formación y capacitación y Participación de la Población) de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

El tipo de estudio fue observacional, retrospectiva, de corte transversal, y de nivel investigativo correlacional, porque se pretende demostrar la relación entre ambas variables de estudio. Tuvo una población total de 19 personas, entre varones y mujeres que laboraron como servidores públicos de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna. Asimismo, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento, las cuales fueron aplicados como el cuestionario estructurado; esto permitió recolectar la información oportuna para cumplir con los objetivos planteados en la investigación. Los datos recopilados fueron codificados y luego dichos datos fueron llegados a la base de datos, haciendo uso del estadístico SPSS vs 25, y estos datos fueron evaluados y analizados con el coeficiente de correlación de Pearson.

Así mismo, las conclusiones a las que se llegaron fueron: Que la Gestión por procesos se relaciona significativamente con la Cobertura Social Educativa; del mismo modo dicha población manifestó que existe relación entre la administración presupuestal financiera y la extensión educativa en el momento de la aplicación del instrumento, también declararon que la administración de recursos humanos se relaciona de forma positiva y significativa con los programas de formación y capacitación, administración de infraestructura y laboratorios, estos se relacionan de forma efectiva y participativa por parte de la población.

Palabras clave: Gestión por procesos, Cobertura Social Educativa.

ABSTRACT

The main purpose of the development of this research work is: To determine the management by processes and its relationship with the educational social coverage of the Zonal Management of SENCICO de Tacna, 2018, with the aim of knowing the dimensions of Management by processes (Budget and financial administration, human resources administration and infrastructure administration) and its relationship with the dimensions of Educational Social Coverage (Educational Extension, Education and Training Programs and Participation of the Population) of the Zonal Management of SENCICO de Tacna.

The type of study was observational, retrospective, cross-sectional, and correlational research level, because it is intended to demonstrate the relationship between both study variables. It had a total population of 19 people, between men and women who worked as public servants of the Zonal Management of SENCICO de Tacna. Likewise, the survey technique and the instrument were used, which were applied as the structured questionnaire; This made it possible to collect the timely information to meet the objectives set out in the investigation. The collected data were coded and then said data were entered into the database, making use of the SPSS vs 25 statistic, and these data were evaluated and analyzed with the Pearson correlation coefficient.

Likewise, the conclusions reached were: That Management by processes is significantly related to Educational Social Coverage; In the same way, said population stated that there is a relationship between the financial budgetary administration and the educational extension at the time of the application of the instrument, they also declared that the administration of human resources is related in a positive and significant way with the education and training programs, administration of infrastructure and laboratories, these are related in an effective and participatory way by the population.

Keywords: Management by processes, Educational Social Coverage.

INTRODUCCIÓN

En nuestro País, la labor pública siempre ha sido cuestionada debido a la cantidad de procesos que hay dentro de ella para poder realizar ciertas actividades como usuario y han llegado a generalizar este malestar en distintas ramas del sector público ya que existen procesos que son sencillos y no deberían de estar dentro de este malestar común de la sociedad. Así mismo, se ve que en el sector público no se mantiene una actualización con respecto a las nuevas tecnologías o tendencias a la hora de desarrollar funciones, sea el caso de los nuevos métodos de atención al público, publicidad, actualización de sistemas informáticos para el uso laboral, entre otros. Todo esto llega muchas veces a confirmar la idea que el sector público es ineficiente a comparación del sector privado, sector que tiene una cantidad de usuarios muy marcada debido a las distintas ofertas que ofrece su mercado sea el caso de bancos, financieras, clínicas, inmobiliarias, etc, sin embargo en el sector público se tiene un exceso de usuarios; siendo estos aproximadamente unos 30 millones.

A la hora de evaluar de manera externa al sector público, es natural que nuestra sociedad lo afirme como un caso perdido en comparación al sector privado. Hoy en día el sector público, en distintos sectores, tiene la ventaja de la actualización permanente lo cual genera rivalidad con el sector privado, ya sea por el mismo hecho que ahora todo es descentralizado y se trata de mantener una actualización constante en las distintas áreas de estas entidades y a la gestión por procesos que se lleva hoy en día para poder alcanzar ello.

En la actualidad la educación se halla en un escenario crítico, esto debido a que las instituciones privadas hacen uso con mayor frecuencia de las tecnologías de información y comunicación, como nunca antes habían empleado. Este tipo de tecnología de información, las personas que laboran en el sector privado, tiene mayor uso y accesibilidad en comparación con las instituciones públicas. Por tanto, es indispensable lograr la generación de políticas y procesos que contribuya a la calidad de la formación de profesionales que reciben los estudiantes, teniendo en cuenta los criterios y estándares de calidad que el país necesita.

El trabajo de estudio se enfoca principalmente en la gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa, sobre todo en formar reflexión sobre la forma como hoy por hoy se encuentra la situación de las instituciones públicas de educación superior en relación a la demanda educativa no coberturada y que cada año se observa que se va incrementando, la cantidad de estudiantes admitidos es inferior al número de alumnos egresados de educación secundaria.

Al respecto, en el capítulo I, se puntualiza el planteamiento del problema, asimismo se formula el problema, objetivos y la justificación del estudio. En el capítulo II, se establece las bases teóricas y se describe los antecedentes de investigación, además se conceptualiza las variables de estudio. En el capítulo III, se expone la metodología de investigación, en el cual se formula las hipótesis, el tipo y diseño de investigación, así como la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección aplicados en el trabajo de investigación. En el capítulo IV, se describen el desarrollo del trabajo de campo, así como los resultados obtenidos. Y finalmente en el capítulo V, comprende el desarrollo de la discusión de los resultados, y por último se establece las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día la sociedad, tiene particularidades muy claras y entendidas, como la democracia participativa, la existencia de un mercado con tendencia a la globalización; existencia de un crecimiento de las telecomunicaciones y tecnologías de la información; también de las grandes innovaciones en relación a los valores y actitudes de la ciudadanía, el desarrollo y cambios de la educación.

La educación en estos tiempos, se encuentra en un escenario crítico, debido a la presencia de instituciones privadas, dichas instituciones, hacen con mayor uso las tecnologías de la información y de las comunicaciones, como nunca antes habían empleado en su actividad diaria. Por tanto es ineludible la procreación de políticas educativas, que permitan certificar la calidad de la formación profesional que obtienen los estudiantes, de acuerdo a criterios y estándares de calidad educativa que el país demanda.

Según Rodríguez (2013), manifiesta que la información más reciente disponible para el conjunto de la educación superior, en el año 2008 postularon a una vacante poco más de 600 mil estudiantes y fueron aceptadas poco más de la mitad. Sin embargo el número de postulantes en el año 2008 se ve que excede ampliamente el número de egresados de 5° año de educación secundaria del año anterior. Lo que significa que existe una demanda de educación superior que ha no cubierto y que cada año, se ve un incremento en el volumen de los aceptados es menor al número de egresados de educación secundaria.

Por tanto, se establece que una educación superior cuya calidad en conjunto puede estar siendo puesta en tela de juicio. Observando de forma rápida en el marco

institucional plantea que existe un gran agotamiento para la regulación de la oferta de este nivel educativo.

Al respecto es importante incrementar la información cuantitativa en relación a la cobertura socioeducativa en la educación superior, ya que en la actualidad no existen aún investigaciones con respecto a este tema. Es por ello que resulta notable examinar esta temática y afirmar las bases para que apertura la vía a otras modalidades y territorios de estudio.

Es por ello que, a través del presente trabajo de investigación, me permitirá conocer la Gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de Sencico de Tacna.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal:

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018?

1.2.2. Interrogantes secundarias:

- a) ¿Cuál es la relación entre la administración presupuestal y financiera y la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre la administración de recursos humanos y los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre la administración de infraestructura y laboratorios y la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo del estudio es forjar reflexión y debate académico sobre la forma como hoy por hoy en qué condiciones se encuentra las instituciones públicas educativas de nivel superior en relación a la demanda no cubierta y que cada año se ve incrementada

por la cantidad de estudiantes admitidos es inferior al número de estudiantes egresados de la educación secundaria.

Así mismo, el estudiar la Gestión y su relación con la Cobertura Social Educativa, en base a la administración de presupuestos, administración financiera, de recursos humanos y de infraestructura se presentará una estrategia de desarrollo para la contribución de la participación de la Población y así tener conocimiento de los programas de formación y capacitación y la Extensión Educativa que presenta la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

Se justifica, que dicha investigación, contribuirá a valorar la experiencia y aportes de especialistas con la finalidad de proponer acciones correctivas oportunas para el beneficio en la accesibilidad a la educación superior. El desarrollo de la investigación conduce a resultados son compartidos con profesionales interesados en la materia.

Los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, permiten encontrar soluciones concretas a los problemas que se presentan en la actualidad como es la gestión por procesos, respecto a ello no solo a su cobertura social educativa, sino que también por ende a las distintas instituciones educativas superiores universitario y no universitario del Perú.

Es por ello que, a través del presente trabajo de investigación, basado en la Gestión por procesos, va a permitir determinar si existe relación significativa con la cobertura social educativa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general:

Determinar en qué medida la gestión por procesos, se relaciona con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

1.2.2. Objetivos específicos:

- a) Conocer la relación entre la administración presupuestal y financiera, con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.
- b) Conocer la relación entre la administración de recursos humanos y los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.
- c) Conocer la relación entre la administración de infraestructura y laboratorio, y la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha realizado la indagación de diversas bibliografías existentes en otras universidades, al respecto no se han encontrado trabajos de investigación relacionados directamente al tema de estudio.

Asimismo, al realizar una revisión previa de las páginas web, no se han logrado encontrar trabajos de tesis relacionados al tema de estudio, sin embargo, solo se han ubicado algunos trabajos de investigación científicas, que a continuación se presentan.

Antecedentes de la variable 1: Internacionales

Según Portillo (2010) quien realizó un trabajo de investigación, en que se formula, el siguiente problema *¿crear un patrón de gestión auxiliara a brindar una mayor atención al usuario de la alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel?*. Tuvo como hipótesis: el modelo de gestión contribuirá mejorar la atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel. Al respecto esta investigación, el tipo de estudio es descriptivo causal. Y se arriba a la siguiente conclusión: que los usuarios de la Alcaldía de Moncagua, si utilizan los servicios que dicha entidad presta, pero consideran que el trato que el recurso humano ofrece no es el adecuado ya que la Alcaldía no práctica procesos de gestión administrativos adecuados para su eficiente dirección, mantenimiento y control, lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo”.

Según (García, 1997) considera que *“se puede destacar la existencia de instituciones carentes de una buena gestión gerencial, que a su vez se traduce en ausencia de un liderazgo eficaz y eficiente”*.

Se deduce que el planteamiento de este trabajo de investigación, tiene como objetivos, el de planificar, organizar, ejecutar y evaluar las actividades de una

organización educativa, el rol fundamental de un gerente educativo, radica en lograr intervenir en los demás, para conseguir con delirio los objetivos señalados por la institución educativa. Tal situación, demanda una persona muy motivada y con gran confianza en sí misma, que le estimulen a obtener y manipular el poder para lograr cosas, por medio de otras personas. El estilo de liderazgo del director tiene mucho alcance en la gestión de la educación institucional, tal como lo señala.

Antecedentes de la variable 1- Nacionales

Según Quichca (2012) realizó un trabajo de tesis, donde logró establecer el problema general ¿Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del 1 al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto superior particular “Pontificia del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú?. En la que se trazó como objetivo principal: analizar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del 1 al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga. Al respecto se logró determinar que existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y desempeño docente; debido que la aplicación estadística se logró obtener a que existe una asociación significativa entre la gestión académica y desempeño docente dando que χ^2 fue de 63,80 puntos, con un valor de $P=0,00$ puntos menor que 0,05; asimismo se logró determinar que existe una asociación significativa baja entre el ambiente físico y el desempeño docente, dado que se obtuvo un χ^2 de 21,43 puntos, con un p -valor menor a 0,05.

Antecedentes de la Variable 2 – Internacionales

Según Rivera (2014), realizó un trabajo de investigación, la cual tuvo como su objetivo es: conocer la cobertura que presenta México cada año a cientos de miles de jóvenes que quieren continuar estudiando.

Afirma que es necesario reproducir la cobertura en Educación Superior ya que es escaso (30%), el país no puede darse el lujo de desperdiciar su juventud, aunque

reconoce avances en Educación Superior y llama a acrecentar la cobertura educativa para jóvenes y agrega que: De todo esto es notorio que la responsabilidad constitucional, obliga al Estado a proveer la educación en los ámbitos federal, estatal y municipal ha sido rebasada, si bien, todas las entidades federativas están impacientes por atender la creciente demanda social de educación superior, es una realidad que la universidad pública desafía serios problemas para empapar la matrícula y hace esfuerzos extraordinarios poco satisfactorios.

En el enfoque cualitativo ejecutó entrevistas tanto a sujetos clave como a jóvenes aspirantes sin derecho a ingreso y se logró declarar cómo son la situación y características del sistema de Educación Superior del estado de Veracruz en materia de cobertura y absorción de la demanda real durante el periodo 2008-2012 y la opinión de los jóvenes en edad de recibir educación superior que se encuentran en atraso ante la oferta educativa de la Universidad Veracruzana. Finalmente, con el análisis de las notas periodísticas se reconoció cual es la tendencia en la política de admisión con que la Institución Educativa Superior ha venido trabajando durante este último lustro y los posibles factores que la determinan.

Por su parte Herrera, (2013) realizó un trabajo de estudio sobre: “La desigualdad de oportunidades en el acceso a una educación superior, de un individuo en la ciudad frente a uno en la ruralidad”, dicho trabajo tuvo como objetivo generar concentraciones de capital humano más desarrollado que se componen a su vez en inequidades territoriales para el desarrollo en cuanto a sus recursos y capacidades. Las relativas bajas densidades poblacionales por fuera de las ciudades capitales o áreas metropolitanas en Colombia concuerda con una baja presencia de la educación superior causado parcialmente por: baja capacidad adquisitiva de las comunidades, débil red y altos costos de transporte, baja disponibilidad y cualificación de personal docente, rigidez de los mecanismos de registro unido a baja diversidad de la oferta, lo cual lleva a saturar rápidamente la oferta laboral.

Según Claudio, (2009) en su artículo publicado en la Revista Iberoamericana de Educación “La tendencia a la masificación de la cobertura de la Educación Superior

en América Latina”. España – 2009. Cuyo objetivo es: “Analizar las causas del proceso de masificación de la Educación Superior en América Latina en el marco de la expansión educativa, de la democratización social y de las demandas y formación de los hogares”. Concluye que el esparcimiento sucesiva de todos los períodos educativos y su redimensionamiento son varios más que un fenómeno educativo, porque evidencian tanto una enorme evolución en la estructura política y social de la región como una estructura económica, donde la sociedad se acerca a modelos de acumulación de capitales con mayor densidad tecnológica. En ella se fomenta una nueva estructura política y social con la expansión de las capas medias; la creación de un nuevo sector económico con la expansión de las instituciones educativas; la profesionalización de la gestión pública y privada, y la conformación de mercados laborales que admitieron cambios en la densidad y complicación de la provisión de capitales.

Por su parte (Fernández, 2017); en su artículo publicado en la Revista de Innovación Educativa. “Un mirada a los desafíos de la Educación Superior en México”. México DF – 2017. Cuyo objetivo es. “Dar a conocer la sistematización de algunos aspectos relevantes, con énfasis en las propuestas de las políticas que habrían de impulsarse para atenderlos”. Se indica que la cobertura y su ineludible incremento ocupa un lugar predominante en la agenda de la educación superior desde muchos años. De acuerdo con datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura, en México la inscripción en educación superior en 2014 era de cerca de 3.4 millones de estudiantes, lo que colocaba al país como el segundo con la matrícula más alta entre los miembros de la OCDE, después de la de Estados Unidos. Dicha matrícula era, solo la mitad en 1998 lo que da cuenta del importante esfuerzo que ha realizado el Estado mexicano en la materia durante los últimos 20 años.

Antecedentes de la variable 2- Nacionales

Según Rodríguez (2013), cuyo objetivo fue: “Evaluar la creciente presión sobre la educación post- secundaria y la cobertura de la educación superior en sus dos variantes: no – universitaria y universitaria”.

En el periodo 2008, hubo una vacante de poco más de 600 mil personas para su postulación, en las cuales solo fueron admitidos más de la mitad. Sin embargo el número de alumnos de ese año excede ampliamente el número de egresados de 5 años de secundaria. Lo que indica que existe una demanda de educación superior no cubierta y que cada año se ve incrementada, por el volumen de los permitidos es inferior al número de egresados de educación secundaria.

Al respecto Vega (2016), en su estudio, nos indica que en el Perú, “el acceso a la educación pública es gratuito, pero está regulado por la disponibilidad de vacantes que, a su vez, es inspeccionada por restricciones presupuestales que han mantenido la oferta de vacantes estacionaria; mientras la demanda crecía sostenidamente al valor de los cambios de épocas que vienen levantando las exigencias formativas para el acceso al empleo, y al calor del crecimiento económico que ha levantado sostenidamente los ingresos de las familias”.

Por consiguiente, la satisfacción de la demanda entre postulantes e ingresantes, existen un porcentaje que no han transformado significativamente. El embalse creciente de la demanda define los retos de la política y el sistema de la educación superior: además existe una amplia cobertura universitaria en un contexto donde el liderazgo se encuentra concentrado en la mejora de la calidad. Y la estructuración de alternativas atractivas que abra opciones en educación básica ocupacional, están siendo actualmente controladas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Bases teóricas científicos para la variable 1- Gestión por procesos

2.2.1.1. Definición de procesos

Los procesos tienen distintas definiciones, pero vale la pena señalar que todas aquellas comparten criterios habituales, como lo son:

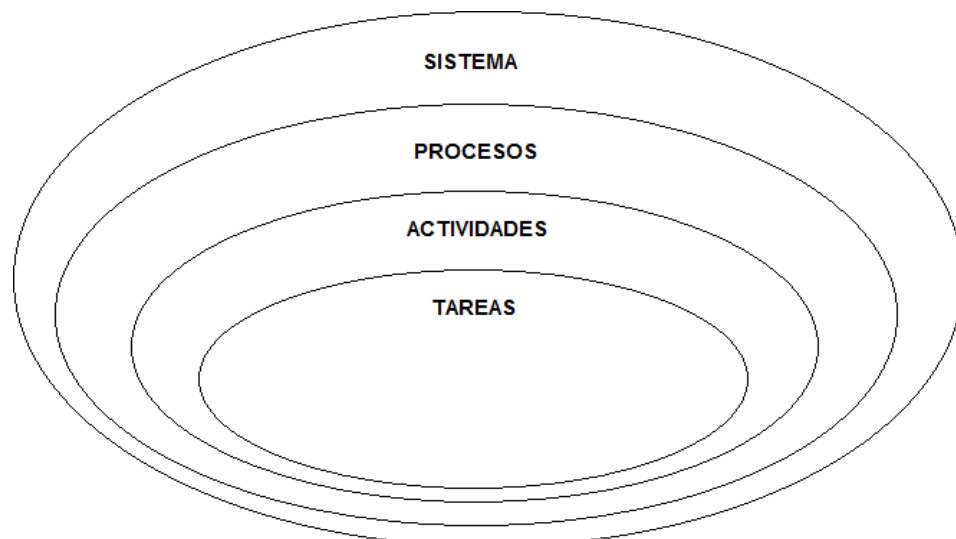
Según Davenport y Short (1990 citado por Ortiz y Serrano, 2012) lo conceptualiza como:

“Conjunto estructurado y medido de actividades que mantienen un orden específico a lo largo del tiempo y el espacio, con un comienzo y un final, y además con unas entradas y unas salidas claramente identificadas”. (p.12)

Por su parte Pérez (2010) señala que un proceso según ISO 9000 es considerado como un conjunto de acciones relacionadas entre sí, que transforman los elementos de entrada y salida. Es decir un proceso se define como una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo fin propósito tiene valor significativo en los clientes.

Figura 1

Sistema, procesos, actividades y tareas en una organización



Nota: El gráfico representa los componentes de sistema, procesos, actividades y tareas en una organización. Tomado de Pérez, 2010, (p.52)

2.2.1.2. Elementos del proceso

Los procesos tienen 3 elementos principales, tales como: las entradas (inputs), secuencia conectada de actividades y salidas (outputs). Los procesos están constituidas por la Misión, la cual establece el fin para el cual fue creado en relación directa a los objetivos del mismo. Las Entradas son tangibles o intangibles, están son consideradas como los insumos para realizar el servicio (equipos, materiales, componentes, energía, información, etc.); la interrelación de las entradas, se llaman “Transformación”; esta evolución permite concebir valor y esto genera una salida para el usuario, el cual puede ser interno o externo; la Salida, viene a ser el producto o servicio generado por un proceso para el cliente. (Pérez, 2013).

2.2.1.3. Factores de un proceso

Los componentes de un proceso están considerados como un recurso que se necesita para transformar las entradas y las salidas con valor agregado. Asimismo estos factores o elementos están constituidos por las personas, materiales, recursos, planificación de procesos y su medio ambiente (Pérez, 2013, p.57)

En la tabla 1, podemos observar una representación gráfica sobre factores de proceso:

Tabla 1*Limites, elementos y factores de los procesos*

Entrada		Procesos	Salidas	
Producto	Proveedor		Producto	Cliente
Características objetivas (requisitos QSP)	Criterio de evaluación	<p>Personas (Responsables del proceso y miembros del equipo).</p> <p>Materiales (Materiales primas e información).</p> <p>Recursos físicos (Maquinaria, utillaje, hardware y software).</p> <p>Métodos (Operación, medición/ evaluación, funcionamiento del proceso, producto y satisfacción del cliente).</p>	Características objetivas (requisitos QSP)	Criterio de evaluación
Medidas de	Causas	Eficiencia y eficacia	Cumplimiento	Satisfacción
			Efectos	

Nota: QSP, criterios de percepción de calidad por parte del cliente; (Q-calidad del producto, S-calidad del servicio y P-Precio o coste si es a nivel interno).

Fuente: Pérez Fernández de Velasco (2013, p.56)

2.2.1.4. Mejoramiento del proceso

Según Ortiz y Serrano (2013), lo conceptualiza como una destreza para lograr un mayor nivel de madurez empresarial (p.15)

Por su parte Gardner (2001 citado por Ortiz y Serrano, 2013) quien manifiesta que el mejoramiento de procesos es una manera segura para negociar en la organización sirviendo de soporte para el beneficio de sus objetivos. Asimismo, Ortiz y Serrano (2013 citado por Harrington, 1991) y luego por Zari (1997) quien considera que mejorar un proceso radica en innovar, todas las acciones operativas que los componen, de tal manera que alcance un mejor rendimiento superior en términos de eficiencia, resistencia y calidad, formando procesos menos complicados con mayor valor agregado para el sector empresarial.

2.2.1.5. Definición de gestión

Para Metcalfe (1996 citado por Imbaquingo, 2012) lo define la palabra gestión como posesionarse de la responsabilidad para el adecuado funcionamiento de un sistema en la administración de recursos, y con ello se debe conseguir un objetivo en el tiempo, además de los costos pre-establecidos.

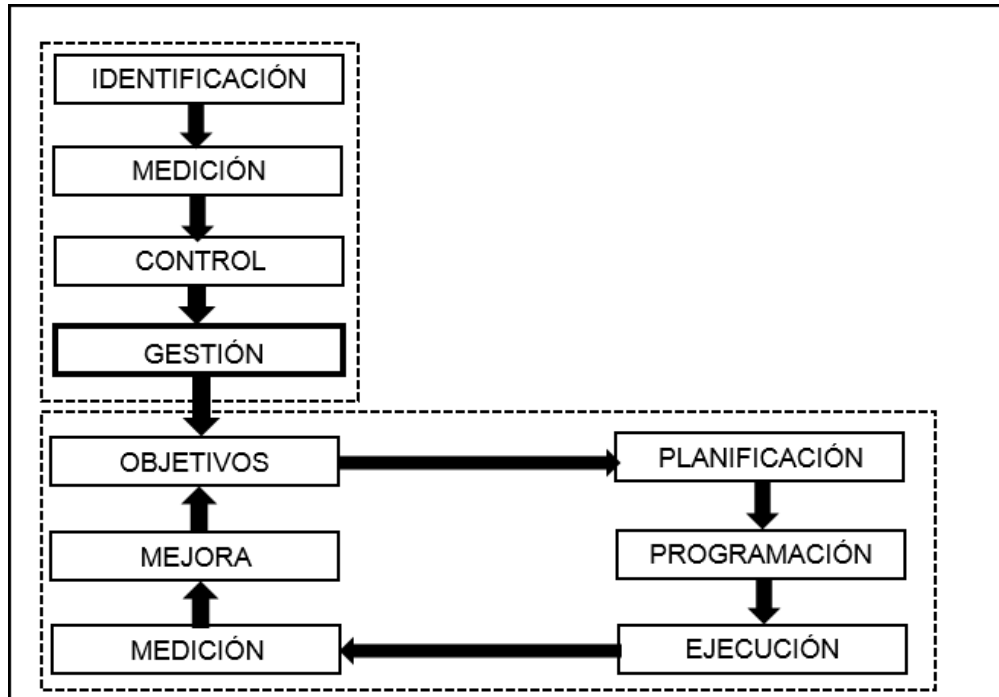
Según Pérez (2013) manifiesta que:

La gestión y la mejora son palabras equivalentes, pues el perfeccionamiento es parte de la gestión; (...). La perspectiva sistemático de la mejora, gestión de calidad, transita por acumular, encausar y examinar datos; incitadores de burocracia que para justificarse han de aprovechar para aumentar el valor mediante la toma de decisiones, para incitar la eficacia (p.12).

Ciclo de gestión

Por su parte Pérez (2013) expresa que el ciclo de gestión es considerada como:

El ciclo que se desencadena porque hay un objetivo a alcanzar o solucionar un problema. Según el nivel de responsabilidad estamos aplicando el ciclo, los cuales son trascendentales en considerar que la estrategia de la empresa y el entorno del escenario competitivo en cada instante (p.128 -129).

Figura 2*El ciclo de la Gestión*

Fuente: Tomado de Pérez, 2013, (p.128)

2.2.1.6. Definición de gestión por procesos

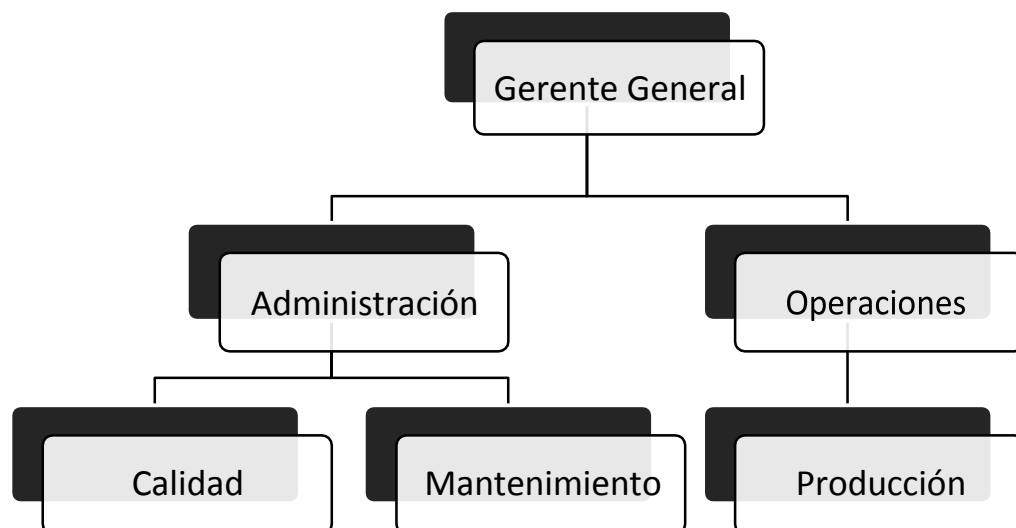
La gestión por procesos se conceptualiza como el mejoramiento de todos los procesos contribuyendo con un valor agregado en cada proceso desde la entrada hasta la salida, a fin de satisfacer los requerimientos del cliente. Por ello la empresa tendrá las necesidades de sus clientes, y para lograr se tendrá que trabajar a través de un sistema integrado que haga posible su gestión. Es decir, la gestión por procesos se considera como un conjunto de operaciones, acciones, decisiones y labores que se orientan para alcanzar un resultado y que satisfaga las demandas del cliente de la empresa. (Mora, 2013 citado por Imbaquingo, 2012)

Por su parte los autores Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor, (2009) quienes manifiestan que el modelo EFQM expone que la gestión por procesos ha de actuar de forma más efectiva, cuando todas las actividades estén interrelacionadas, y las cuales deberán estar enfocadas con una visión de objetivos en el cliente. La gestión por proceso se basa en la estructuración de la organización enfocada al cliente.

Para Ramírez y Pérez (2009) señalan que las empresas deben implementar la gestión por procesos porque a través de esta herramienta permitirá alcanzar un grado de eficiencia y cumplir las necesidades de los clientes. Asimismo, las actividades burocráticas en una organización empresarial producen que se implemente una gestión de procesos de forma inmediata. Las empresas que implementen sus estructuras por funciones verticales, ellos deben implementar la gestión por procesos. Teniendo en cuenta las siguientes actividades: no se debe mostrar el flujo de las actividades de la empresa, el cliente no es priorizado, existe un vacío o aislamiento entre las funciones y actividades. Al aplicar la herramienta de la gestión por procesos una empresa, tendrá una organización adecuada con decisiones eficaces y equipos de trabajo cooperativo.

Figura 3

Representación de una estructura por funciones



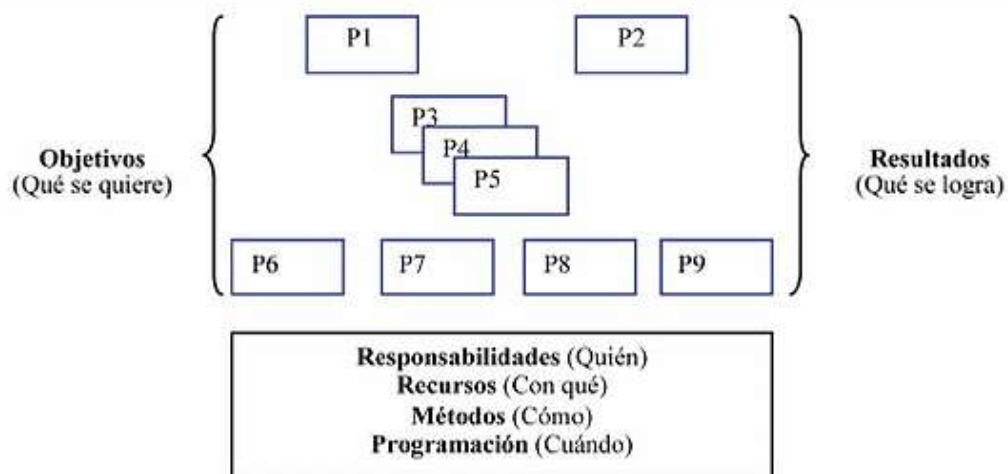
Fuente: Tomado de Ramírez y Pérez, 2009.

Por su parte Gallego (2013), lo define la gestión por procesos, como una herramienta que está enfocado al cliente, para hacer cumplir de forma estratégica con sus respectivas exigencias. Por ello, las empresas deben contar con estas herramientas, la cual contribuirá lograr un desarrollo de gestión por procesos. Por ejemplo:

observamos el mapa de procesos, manual de gestión de calidad, ficha de procesos, y otros.

Figura 4

Sistema de gestión en procesos



Fuente: tomado de Gallegos, 2013, (p.48)

Asimismo Gallegos (2013, p.48) manifiesta que:

La gestión por procesos, es un caso que tendrá que trasladarse de forma efectiva a su documentación, así como lo define el sistema de gestión, procedimientos o metodologías y el control de las actividades, personal, equipos, sin perder la idea de que toda gestión de calidad servirá para lograr resultados esperados.

Existe aún cierta ambigüedad en las definiciones de gestión por procesos:

Según (Bermejo, 2009) señala que el concepto de Gestión por procesos es adquirido de la ideología pseudo empresarial y nace por las influencias tecnócratas sobre el desarrollo de los procesos evaluativos dentro de los contextos educativos, de forma más concreta, dentro del entorno universitario en organizativa entre los que se encuentran: la planificación y la administración; la organización y dotación de personal y el control y la solución de problemas.

Para (Kotter, 1990) manifiesta que el concepto de gestión por procesos, tiene un postulando que la gestión surge para dar respuesta a los cambios que se originan en

las organizaciones a partir del siglo XX, con el objetivo de perfeccionar la eficacia en la administración de aquellas organizaciones más complicadas. Asimismo los procesos implican la gestión organizativa entre los que se encuentran: la planificación y la administración; la organización y cambio de personal, el control y la solución de problemas.

Por su parte (UTN, 2011) en su segundo documento que sube a su página web a manera de contribución al proceso del Plan estratégico, trata de exponer aquellos indicadores relacionados a la gestión Estratégica.

La categorización de los indicadores de gestión es muy diversa, hay autores que instituyen tipologías de indicadores que comprenden seis o más categorías, reuniendo a los mismos criterios evaluativos como son: eficiencia, eficacia, economía, calidad y también las particularidades de dichas medidas tales como: “equidad”, “entorno”, “tecnología”.

En el Plan Estratégico aprobado por la UTN en mayo de 2010, la Línea estratégica que se consideró transversal a las otras tres Líneas (Calidad en la Formación Académica; Investigación y Desarrollo Regional; Extensión Universitaria) fue la de Gestión Institucional en donde se fijaron las siguientes dimensiones (UTN, 2011):

➤ Administración Presupuestaria y Financiera

Indicador:

- Nivel de ejecución presupuestal anual.
- Mejora de la Calificación del personal involucrado
- Grado de cumplimientos de las metas financieras pautadas en todos los niveles.
- Grado de actualización tecnológica de equipos y sistemas.

➤ Administración de Recursos Humanos

Indicador:

- Incremento del número de informes relacionados con el funcionamiento actual organizacional y las capacidades del personal no docente.

- Incremento del número de cursos y talleres de capacitación permanente para no docentes.
- Incremento del número de no docentes capacitados.
- Administración de Infraestructura y Laboratorio

Indicador:

- Incremento del número de planes plurianuales propuestos para inversiones en infraestructura edilicia, equipamiento y laboratorios.
- Incremento del número de planes plurianuales ejecutados para infraestructura y laboratorios.
- Incremento del número de los planes plurianuales en ejecución para infraestructura y laboratorios y su grado de avance.
- Administración del Sistema de Información

Indicador:

- Documentos vinculados a las políticas de seguridad de la información.
- Grado de difusión de las políticas de seguridad de la información.
- Conformación de los comités locales de seguridad de la información.

La Gestión por procesos, en los años 80, adquirió importancia y adoptó su respectiva posición: Se trata de la unidad mínima que contiene los elementos de la identidad de la organización que expresa un estilo de gerencia, jerarquías e incluye razón e intuición. El modelo establece un orden de prioridades y crea contextos decisorios particulares. Y continúa diciendo que, en la medida en que el modelo de gestión se consolida y se formaliza, la intuición debe ir dejando lugar a un enfoque racional. Plantear e incorporar un nuevo modelo de gestión involucra entonces, un gran desafío estratégico sobre la evaluación, implica tomar conciencia del modelo de gestión vigente, de sus limitaciones, de cómo impide alcanzar los objetivos, de cómo perjudica en algunas actividades pero también de cómo facilita otras. (Tobar, 2002). Este mismo autor menciona y describe los componentes de Gestión por procesos

dividiéndolos en el Ser (Misión, visión, valores), Estar (Cultura, estructura, ambiente) y el Hacer de la Organización (Prioridades, funciones y actividades).

Para Gonzales, (2001) lo define a la Gestión por procesos, como una: La herramienta es una prolongación de las manos y el modelo es una prolongación de la mente.

Asimismo Sebastián Tobar, señala que cada patrón implica un conjunto de enunciaciones particulares y cuestiones específicas mencionando que entre las variables del modelo, la principal es la gente, siendo el modelo algo vivo, y no una mera representación. El rasgo, consiste en que un patrón es un apoyo para describir brevemente y entender como los factores de una situación intervienen recíprocamente y que las características implícitas de la gestión de este tipo de organizaciones - ambientes inciertos/incertidumbre, proyecta desafíos para la gerencia y administración.

2.2.1.7. Principios de gestión de procesos

Para Ugaz (2012), afirma que un principio de gestión de calidad es un modelo primordial para dirigir de manera exitosa una organización enfocada a la mejora continua de su desempeño considerando las necesidades de todas las partes interesadas.

De acuerdo con la norma ISO 9000:2005, se describe los 8 principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el propósito de conducir la organización hacia una mejora del desempeño.

Principio 1. Enfoque al cliente las organizaciones obedecen de sus clientes y por lo tanto deben alcanzar sus necesidades actuales y futuras, compensar sus requisitos y esforzarse en exceder sus posibilidades.

Principio 2. Liderazgo aquí se indica que los líderes determinan que la unidad de propósito y la disposición de la organización. Ellos deberán crear y conservar un ambiente interno, donde el personal llegará a involucrarse completamente en el logro

de los objetivos de la organización. La función del líder involucra proteger a las personas comprometidas en la labor del desarrollo.

Principio 3. La participación del personal, es importante en todos los niveles, es la parte primordial de la organización y su compromiso posibilita que sus destrezas sean utilizadas en beneficio de la misma persona. Por ello la organización deberá preocuparse por conservar a su personal satisfecho y enmarcado en la obtención de resultados.

Principio 4. Se enmarca en el desarrollo de procesos, aquí un resultado esperado se logra más concretamente cuando las actividades y recursos se gestionan como procesos. Es imprescindible identificar los procesos y su interacción. Un proceso es determinado como una actividad que utiliza una serie de recursos para poder transformar las entradas y las salidas.

Principio 5. Enfoque de sistema para la gestión de identificación, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y a la eficiencia de una organización.

Principio 6. Mejora continua, el desempeño global de una organización deberían ser objetivos continuos. Se refiere que una formación deberá buscar alguna conformidad para seguir mejorando.

Principio 7. Está basado en hechos para la toma de decisiones; las decisiones están enfocados en el análisis de datos y su respectiva formación.

Principio 8. Da entender que una relación recíproca beneficia en el aumento de la capacidad de una organización y sus respectivos proveedores para crear valor, estos asimismo son interdependientes. Por ello existen 8 principios de la gestión de la calidad que deberán ser aplicados de carácter incesante con el objetivo de favorecer en la satisfacción de las insuficiencias del cliente y su respectivo cumplimiento de sus objetivos de una organización.

2.2.1.8. Consideraciones para realizar una gestión por procesos

Al respecto, el desarrollo de esta investigación es sustancial tratar este tema, puesto que tiene una perspectiva extensa de lo que demandamos para realizar la investigación.

Requerimientos para la efectuar una gestión por procesos:

Según la Norma ISO 9001:2008 expresa que una organización puede encargarse de gestionar un proceso, la cual tiene que ejecutar teniendo las siguientes acciones:

- Debe identificar los procesos ineludibles para el sistema de gestión de calidad y su aumento a través de la organización.
- Establecer la sucesión e interacción de estos procesos.
- Establecer los criterios y técnicas ineludibles para certificar, la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Certificar que la existencia de recursos e información necesarios para apuntalar la evolución y el seguimiento de los mismos procesos.
- Permite efectuar el seguimiento, la medición y el análisis respecto del proceso.
- Ha de realizar las acciones necesarias para la implementación, afín de conseguir los resultados planeados y la mejora continua de los procesos.

Limites, elementos y factores de un proceso

“Los procesos han existido desde siempre ya que es la forma más natural de organizar el trabajo (...) Para ello, y en primer lugar hemos de:

Según Pérez (2013, p.54), quien expresa que ha de determinar sus límites, para una función de su nivel y asignar responsabilidades, identificar sus elementos y factores para determinar sus interacciones y hacer su posible gestión.

2.2.1.9. Pasos para la gestión por procesos

Se debe identificar a los clientes y sus necesidades, luego se deberá conceptualizar el tipo de servicio o producto, para luego desarrollar el mapa de procesos. Después se

debe describir los procesos críticos, y determinar las conclusiones, previo análisis de datos y mejoras de la organización. (Imbaquingo, 2012)

Para Freund, Rucker y Hitpass (2014) quienes afirman que se debe mejorar con agilidad los negocios identificados, asimismo se debe adaptar los cambios de todo su proceso de la organización, como también se debe perfeccionar la eficacia con la finalidad de alcanzar todos los objetivos y luego relacionarlo con la mejora de los indicadores de la organización.

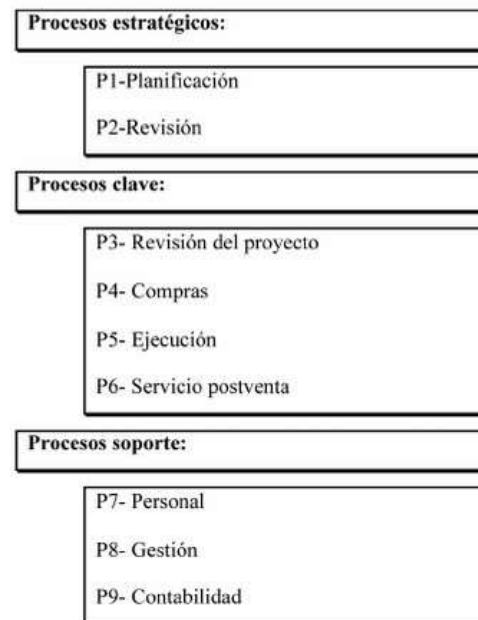
Por su parte Álvarez (2011) señala que los objetivos de una gestión de procesos, tiene como finalidad hacer la mejora continua de forma conjunta sus actividades, tareas y procedimientos en el interior de la organización. Asimismo, su representación gráfica se da a través de un mapa de procesos, la cual está incluida en el manual de procedimientos.

2.2.1.10. Clasificación de procesos

Las empresas se deben clasificar según sus procesos para su adecuado entendimiento, la cual permitirá un mejor desempeño de toda la organización. Al respecto el autor se fundamenta en la norma ISO 9001:2008. Quien señala que si los procesos son grupos de actividades que dan como resultados de un servicio o producto. Por ello es importante que la empresa defina de manera adecuada que procesos desarrollará la organización. Las empresas en la actualidad siempre han adoptado una decisión deliberando en el beneficio económico, y dejando de lado los beneficios estratégicos de la organización, las cuales podrían ser las acciones para la planificación a largo plazo. (Gallego, 2013)

Figura 5

Ejemplo de identificación de los procesos de una empresa



Fuente: tomado de Gallegos, 2013.

En relación a la postura de Bravo (2008) quien describe que hay 3 formas de clasificar a los procesos. Tales como:

- Los procesos estratégicos están directamente relacionados con las estrategias de largo plazo, visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos y el programa de acción entre otros.
- El proceso de negocio está enfocado en satisfacer las necesidades específicas de los clientes, y tienen relación con el grado de focalización de la organización, mientras más focalizada estén, menor será el número de procesos de negocio.
- Los procesos de apoyo, son aquellas que están más enfocados para los clientes internos. Como son las gestión de recursos humanos, logístico, gestión de proveedores así como su elaboración y revisión de sistema de gestión de calidad en la empresa.

Al respecto Pérez (2013), señala que los procesos se clasifican en 3 grupos principales:

- Procesos operativos, quienes son aquellos responsables de obtener los objetivos de la empresa, estos se combinan con los procesos de valor agregado a toda la cadena de procesos, afín de obtener un producto acorde a las exigencias esperadas.
- Los procesos de gestión permiten proporcionar una información necesaria para la toma de decisiones y luego elaborar los planes de gestión a corto y a largo plazo, asimismo estos están considerados como los más importantes en la gestión económica, en la gestión de calidad y medio ambiente, en la comunicación, gestión del cliente y proyectos.
- Los proceso de dirección, están considerados como procesos vinculados a las políticas y estrategias de la organización y estos son considerados como procesos de planificación. a continuación se tiene los siguientes procesos: Comunicación, formulación, seguimiento, revisión, determinación, evaluación de objetivos, comunicación interna y examinación de resultados.

2.2.1.11. Ventajas de la gestión por procesos

Las ventajas que se pueden hallar al momento de aplicar un sistema de gestión por procesos es cumplimiento los objetivos de la organización y que permita localizar los procesos críticos que serán valorados y solucionados en el tiempo oportuno. Asimismo, es importante la concentración de atención y la comprensión en el cumplimiento de las exigencias del cliente, concretamente en la norma ISO 9001, señala que el control, la medición y la obtención de resultados de desempeño, permiten establecer una mejora continua en los procesos. (Puga y Rodríguez, 2012)

2.2.1.12. Herramientas para la caracterización de los procesos

La caracterización de los procesos, apoyan a identificar las situaciones y elementos que son parte fundamental del proceso.

Según Agudelo y Escobar (2010) consideran que un documento de gestión de procesos detalla esquemáticamente la secuencia de las actividades que debe seguir las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso. Las particularidades incluyen diagramas de flujo, de acuerdo con el tipo establecido por la

organización y remiten de acuerdo a los formatos o esquemas establecidos por la organización.

Entre ellos se presentan:

a) Formatos

Son aquellos documentos dispuestos para el registro de datos e información. (Ver figura 6)

Figura 6

Formato de para el registro de datos e información

	Proceso : Macroproceso <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Sub-proceso <input type="checkbox"/> Actividad <input type="checkbox"/> Tarea <input type="checkbox"/>	Nro. Fecha : Elaboración :
RESPONSABLES: Cargos, Dptos, Pers	Del proceso _____ Grupo: _____	
INICIA: Primera acción	_____	
TERMINA: Ultima acción	_____	
ELABORO: Persona y Dpto	_____	
OBJETIVO: Qué pretende el proceso Indicador de Gestión	_____	
INSUMOS		Formatos
Datos de Entrada: Listados, Información, Tablas	_____	
Productos que recibe:	_____	
PROVEEDORES Cargos, Dptos, Pers	_____	
PRODUCTOS		Formatos
Datos de Salida: Listados, Información, Tablas	_____	
Producto que entrega:	_____	
CLIENTES: Cargos, Dptos, Pers	_____	
RECURSOS HUMANOS Cargos y cantidad	_____	
EQUIPOS y MATERIAL Necesarios para realizar el proceso	_____	
TIEMPO DE CICLO: Duración	Ciclo:	
Repeticiones en un periodo	Actividades:	
COSTO: Valor aproximado del proceso	Frecuencia:	

Fuente: tomado de Agudelo y Escobar (2010, p.32)

b) Instructivos:

Son aquellos documentos que permiten detallar de forma concreta la elaboración de los formatos y de algunas actividades a realizarse (Agudelo y Escobar, 2010, p.38)

c) Registros

Son considerados como documentos que permiten presentar resultados obtenidos y que proporcionan hechos de actividades desempeñadas. El control de registro se instituye por medio de las características generales y que debe tener todo registrado la organización. Tales como: emisión, revisión, aprobación, medio, tiempo de conservación y forma de recuperación. (Agudelo y Escobar, 2010, p.32)











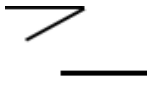
d) Diagrama de flujo

La forma de ilustrar un mejor proceso de gestión se realiza por medio de los diagramas de flujo. Estas son representaciones gráficas, que contribuyen con símbolos claramente identificados y acompañados de una breve descripción. Los diagramas posibilitan mayor precisión y claridad sobre lo que quiere expresar o hacer conocer las actividades de la empresa. (Agudelo y Escobar, 2010, p.38)

La diagramación permite representar una mejor forma de desempeño del proceso. El apoyo de los diagramas de flujo se basa en la utilización de varios símbolos que permiten representar operaciones específicas conectadas con flechas para indicar la secuencia de las operaciones que realiza la empresa. (Carreto, 2010)















Tabla 2.

Simbología ANSI (Instituto Nacional Estadounidense de Estándares) para diagramar operaciones de una empresa.

SIMBOLO	SIGNIFICADO	INSTRUCCIÓN
	Operación, actividad	Describir en forma concisa la acción o actividad.
	Decisión	Anotar la pregunta sobre la que se decidirá.
	Transporte	Indicar el proceso o actividad al cual se traslada.
	Documento Impreso	Anotar el nombre del documento que se genera.
	Inicio, Fin	Indica el inicio o fin de un proceso.
	Conector	Indica traslado del proceso, numerar.
	Almacenamiento, Archivo	Anotar el nombre o lugar del archivo.
	Demora, Espera	Anotar que espera.
	Inspección, Control	Indicar que se revisa.
	Sentido de Flujo	Siempre se debe indicar el sentido. Indicar a dónde va.
	Transmisión eléctrica de datos	





Fuente: tomado de Agudelo y Escobar, 2010, p.40

Tabla 3.*Simbología – BPMN (Gestión de proceso de negocio) para diagramar*

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio asíncrono	El inicio del proceso se desencadena por un evento no temporal.
	Inicio síncrono	El inicio del proceso se desencadena por un evento temporal.
	Inicio múltiple	El inicio del proceso se desencadena tanto de manera asíncrona como síncrona.
	Inicio desde proceso	El inicio del proceso se desencadena desde otro proceso.
	Fin	Simboliza el fin tanto de un proceso como de un procedimiento.
	Fin a proceso	Simboliza el inicio de otro proceso desde el actual, finalizando su flujo de actividades en este punto.
	Llamada a proceso	Simboliza el inicio de otro proceso desde el actual, continuando su flujo de actividades una vez ejecutado el proceso llamado.
	Temporizador	Marca tiempos de espera.
	Actividad	Representa cada una de las actividades del proceso que consideramos como atómica.
	Procedimiento	Representa una actividad no atómica (procedimiento) que se desarrolla en un diagrama anexo.
	Agrupación de actividades	Proporciona un mecanismo para agrupar actividades visualmente. Suele ir asociado a un bucle.
	Bucle	Simboliza que la actividad o agrupación de actividades se ejecutan repetidamente hasta que se cumple una condición.
	Puerta de decisión exclusiva	Modela decisiones que solo pueden tener un valor cierto de entre varios posibles. El flujo de salida elegido será el que cumpla la condición expresada dentro del símbolo.
	Almacenamiento	Representa el almacenamiento en soporte electrónico de datos. Este símbolo siempre va ligado a una actividad.

Continuación.....

Continuación.....

	Documento	Representa el uso o generación de algún soporte documental (formato papel o electrónico). Este símbolo siempre va ligado a una actividad.
	Conector flujo continuo	Conecta la secuenciación de actividades realizadas por el propietario del proceso y las relaciones con el usuario.
	Conector flujo discontinuo	Conecta la secuenciación de actividades realizadas por el propietario del proceso y las relaciones con los proveedores y, en su caso, de estos y usuario.
	Anotaciones	Proveen de información adicional y facilitan la comprensión del diagrama de flujo del proceso.

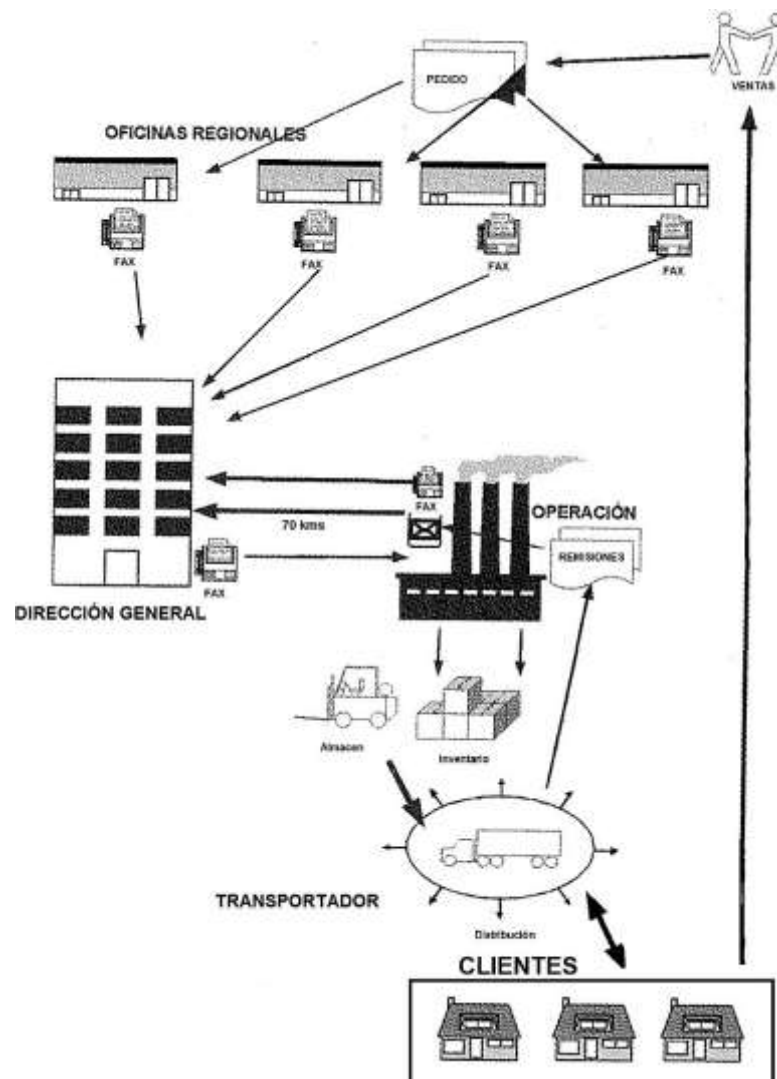
Fuente: Universidad Politécnica de valencia, 2011 p.7

e) Diagrama enriquecido

En esta clase de diagrama se admite en presentar la idea principal del proceso, por medio de la utilización de figuras. Aquí se plasma las representaciones gráficas de las acciones desarrolladas y registradas. También se visualiza las distancias por recorrer y las frecuencias del recorrido. No se debe tener restricciones en la simbología, estos permiten apoyar en todo tipo de recursos hay una libre imaginación. Estos diagramas se aplican para ambientar lo que se hace de forma clara y precisa. (Agudelo y Escobar, 2010, p.38)

Figura 7

Esquema de un diagrama enriquecido



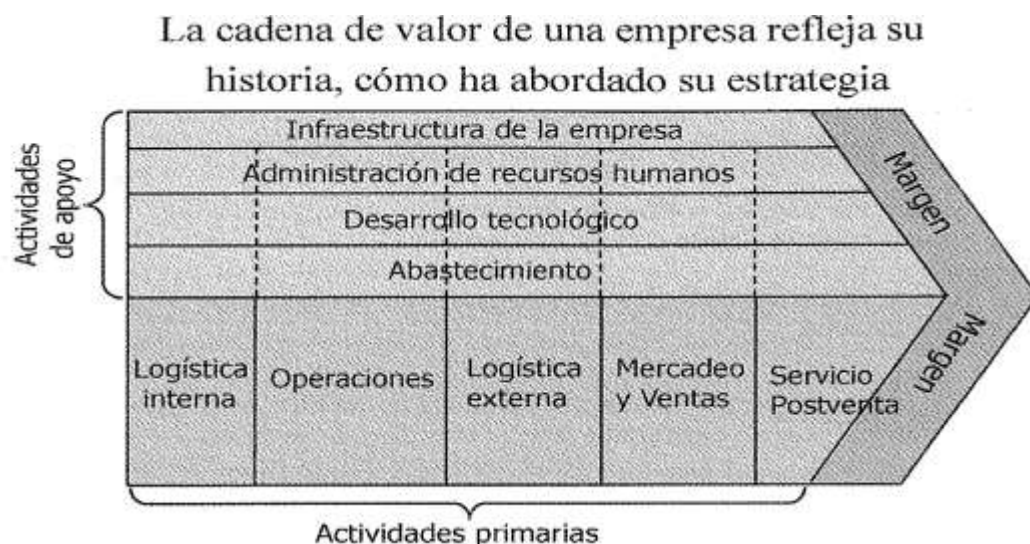
Fuente: tomado de Agudelo y Escobar, 2010, (p 39)

f) Diagrama de la cadena de valor

Según Agudelo y Escobar (2010, p.38) manifiesta que este tipo de diagrama, caracteriza la representación macro, del 1ero y 2do nivel de descomposición de los proceso de una organización. Asimismo se utiliza este diagrama para presentar de manera simple la sucesión y la interacción de distintos procesos. Se desagrega en los siguientes niveles utilizando diagrama de estándar. En este diagrama se utiliza los símbolos del rectángulo y la flecha ancha, las cuales tienen como finalidad conectar y describir brevemente las operaciones dentro del diagrama. Y en varios casos este tipo de nivel tiene equivalencia al esquema de la cadena de valor planteada por Potter.

Figura 8

Cadena de valor genérica de Potter



Fuente: citado por Agudelo y Escobar, 2010.

El desarrollo del presente trabajo realizado es significativo, porque permite saber identificar y elaborar la cadena de valor, asimismo refleja la realidad situacional de la empresa, es una etapa donde se logra la construcción de la organización horizontal.

Sin embargo la cadena de valor tiene como objetivo identificar las actividades que se realizan en una organización. Asimismo está constituido dentro de la empresa por el sistema de valor, y este sistema está conformado por clientes, proveedores, canales de distribución, y otras unidades de negocio. Además este sistema comprende desde las metería prima hasta los productos o servicios finales del cliente.

g. Diagrama de estándar

En el contexto mundial, la diagramación de estándar es la más conocida, aquello que permite observar la sucesión de las actividades desde el principio hasta el fin, de una forma general. Para su edificación se manejará los símbolos de estándar que admitirán instruir la acción de acuerdo con el significado del símbolo.

h. Flujo-grama analítico de proceso

Esta clase de diagrama es aplicada para identificar, de manera secuencial, las actividades dispositivos de un proceso. La identificación del tipo de operación es clasificada en 5 símbolos: Transporte, Operación, Demora, inspección y almacenamiento; asimismo la cantidad de veces que ejecuta la actividad, tiempo demandado y la distancia transitada.

Según Agudelo y Escobar, (2010, p.41) manifiesta que en la actualidad, este tipo de diagrama es muy manejado para identificar la mejora de procesos, asimismo con el diagrama se puede establecer antes y después de la mejora continua. Aquí se debe dar énfasis en la cantidad de actividades resumidas en el periodo del ciclo. También es llamado como diagrama cero. Se trata de llevar al mínimo las cantidades de cada tipo de actividades.

i. Diagrama funcional

Con la aplicación del diagrama funcional permite mejorar un proceso mediante el flujo de proceso, las cuales contienen una responsabilidad funcional de cada actividad. A través de este diagrama permite a todos los miembros del equipo conocer una visión amplia todo lo que hace un proceso que en parte interactúa cada uno, también permite identificar los clientes internos quienes determinaran el porqué de la actividad y cómo hacer una actividad de la mejor forma.

j. Mapa de procesos

Este tipo de mapa de procesos permite tener un nuevo panorama general de una organización. Es considerado como un modelo o diagrama que representa e identifica los procesos estratégicos. En base a la misión, objetivos, entradas y salidas; las

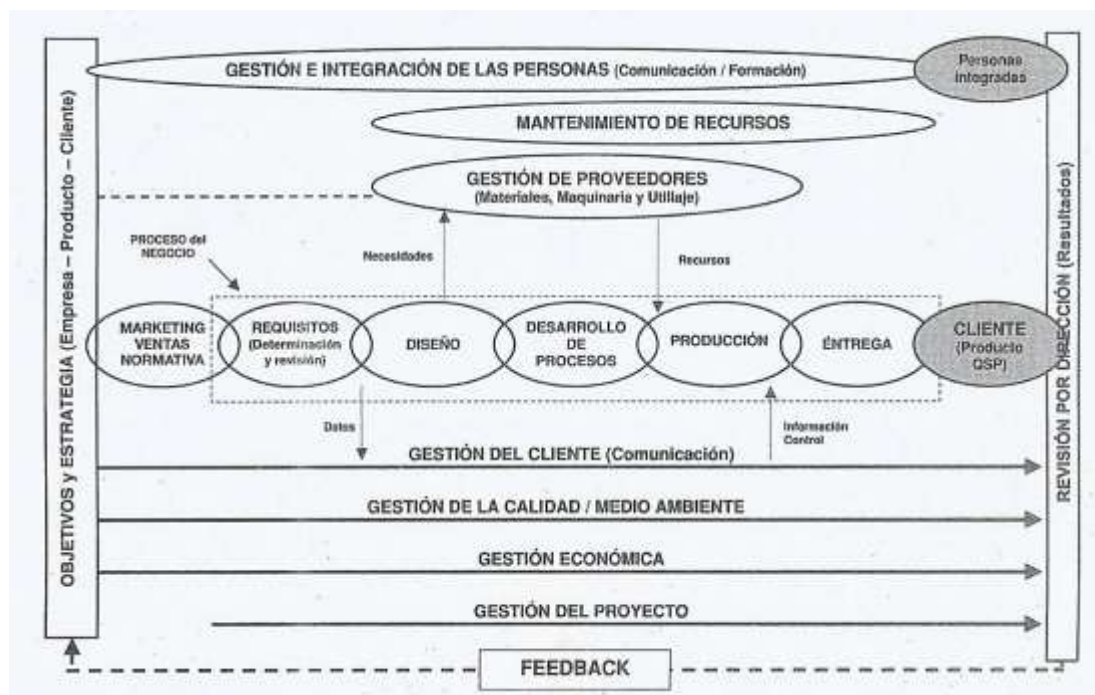
actividades se inician desde las necesidades del cliente hasta su satisfacción. Los mapas de proceso representan las interrelaciones dentro de la organización.

Por su parte Pérez (2013) señala que el mapa de proceso es una herramienta que permite visualizar las interrelaciones a nivel macro. Por tanto los procesos operativos interactúan y comparten necesidades y recursos de gestión, teniendo en cuenta datos e información.

k. Mapa de interacciones

Figura 9

Mapa de procesos de una empresa industrial- organizada por proyectos

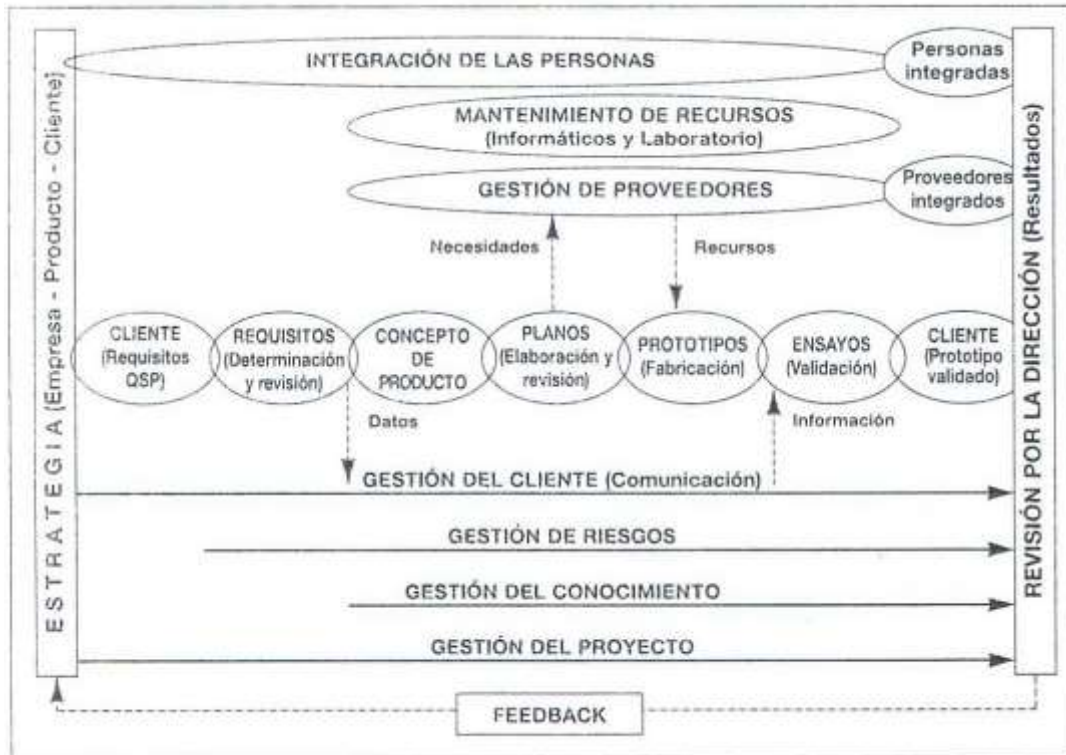


Fuente: tomado de Pérez, 2013, p. 109.

Para Pérez (2013) manifiesta que el mapa de interacciones es conceptualizada como una herramienta que permite identificar las interacciones de los proceso claves de una empresa, estos procesos interactúan entre si compartiendo sus actividades. Sin embargo el ISO 9001, señala concretamente que en toda gestión por procesos se determinan las interacciones dando una forma de solucionarlo, para ello grafica la existencia una serie de ideas y métodos para ejecutarlo.

Figura 10

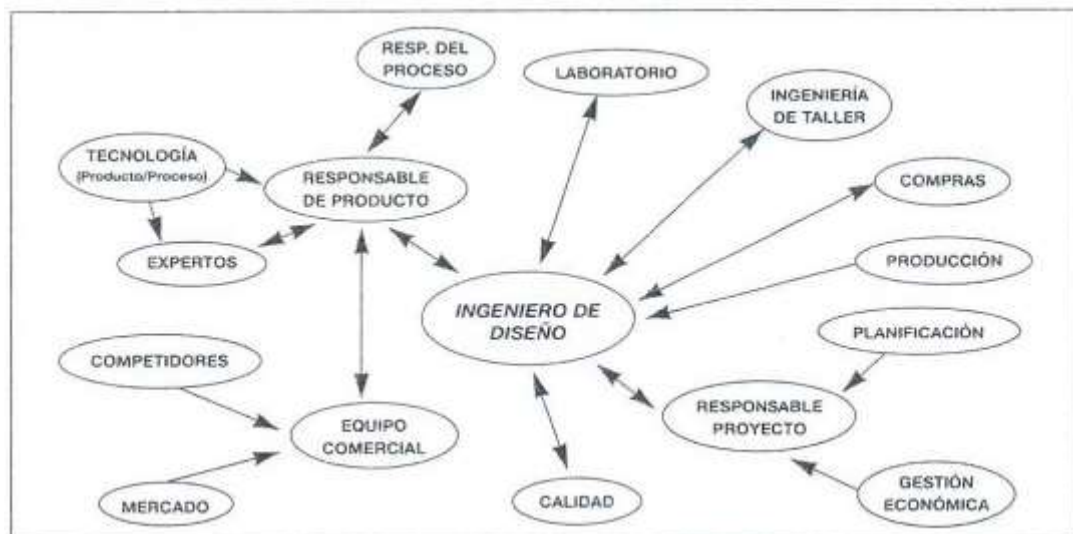
Mapa de interacciones del área de procesos diseñados para un producto.



Fuente: tomado de Pérez, 2013.

Figura 11

Mapa de interacciones utilizando un escenario (ingeniero del proceso).



Fuente: tomado de Pérez, 2013.

2.2.2. Bases Teórico Científicas para la Variable 2 – Cobertura Social Educativa

2.2.2.1. Definición de Cobertura

Según (Salvat, 1981) “Cubierta lo que sirve para tapar algo”

(AAF, 2001) afirma que “denomina también alcance o cobertura bruta y es una forma de medir la audiencia de un medio o soporte”

Los dos conceptos anteriormente descritos, no expresan una idea clara para la interpretación del problema objeto de estudio, por lo que el estudiante investigador considera que cobertura para el efecto se debe comprender como: “La capacidad de albergar o dar servicio en atención educativa a la población estudiantil de determinado lugar, sin caer en la incomodidad y el hacinamiento”. (Hernández, 2002, p. 2).

La educación es un derecho, en él se identifica un núcleo principal que lo caracteriza; por ello el estado protege el derecho individual de acceso en condiciones iguales, en el cual se encuentran las obligaciones de accesibilidad, por tanto depende del nivel de educación al que aspiran los estudiantes. El estado asegura la educación tanto para los niños y jóvenes en edad escolar obligatoria, guarda relación con el derecho a la igualdad, por ello dentro del marco normativo se establecen leyes a favor de los infantes en situación de desplazamiento e inmediato cumplimiento. Se evidencia que por medio de la aplicación del indicador más empleado, hace referencia a la medición del acceso a la educación, la cual se demuestra la capacidad de las instituciones educativas para dar respuesta a las necesidades de la comunidad. (Méndez y Narváez, 2007, p.60)

2.2.2.2. Definición de educación

La educación construye la personalidad del hombre, de acuerdo con su modelo determinado. La educación es considerada como un proceso intencional. Hace referencia al perfeccionamiento de la persona. Vela más al hombre por su nivel de determinación (autonomía) o libertad porque le permite apartarse/ independizarse/ y liberarse de las persuasiones pudiendo (elegir/ decidir) su conducta personal.

Es considerada también la educación como un proceso progresivo que permite alcanzar un nivel esperado por el estudiante. Es un proceso integral que describe a la persona como unidad y no a extensiones o sectores aislados. Por tanto la educación es un proceso dinámico del subordinado que se educa: el hombre se cimenta por su actividad propia. El maestro o profesor suscita e interviene en la educación. Es la postura en acción de la persona (Santillana, p. 475).

2.2.2.3. Educación y calidad educativa: Rendimiento escolar

La educación es considerada como un fenómeno de formación a todo ser humano, estos se hallan con la realidad al instante de nacimiento. Toda persona tiene una concepción sobre la educación, ya sea por experiencia vivida o experimentada en la escuela, la cual es aprendida en la familia y en el contexto social. Resulta hablar común sobre la educación, esta se relaciona con experiencias de crianza en la familia, enseñanza, instrucción, entre otros.

Con el propósito de presentar una postura ideológica de lo que significa educación, se presentan defunciones especializadas en pedagogía y la concepción del Ministerio de Educación del Perú.

Al respecto, ambas concepciones se complementan, y lo conciben a la persona como ser único, capaz de desarrollarse por sus propias destrezas y que conviven con sus semejantes, por tanto necesita aportar sus capacidades para el beneficio de la comunidad. La educación moldea al ser humano para lograr su humanización y formación integral. Entonces se considera que la educación consiste en llevar al hombre su plenitud natural, para la realización plena de sus exigencias del ser humano.

Se presenta un listado de esclarecimientos de algunas especialistas, con lo cual se procura mejorar la idea de la educación.

La educación no es instruir para un tipo de vida, ni tampoco a una actividad productora; su finalidad se define como bien supremo de la persona que se educa, para llevar su grado máximo perfeccionamiento de la persona. (Altarejos, 1983)

El instituto Mexicano de estudios pedagógicos, señala que la educación es una conexión humana, dinámica y abierta. Con la educación se cultiva la conciencia crítica del individuo en diversos aspectos como la moral, cultural, políticas, etc. (Espino de Lara, 2002, p.2)

La educación debe ser holística, ya que su proyecto es el desarrollo humano. Se expresa también que la educación inserta a la persona en una comunidad, donde se aprecia la variedad de la cultura humana. Sin embargo, dentro de los 10 principios de la educación holística, destaca que el aprendizaje es un proceso vivencial de experiencias. (Ramón, 2015, p.3)

La educación holística es considerada como una entidad multidimensional, y cada una de sus dimensiones deben ser cuidadas, guiadas a través de la educación, con la visión de formar un ser humano pleno, desarrollado en sus diversas potencialidades (Gluyas, Esparza, Romero y Rubio, 2015, p.3)

Según UNESCO (2011) manifiesta que conserva su compromiso con una visión holística y humanística de la educación de calidad en el mundo entero, donde trata de hacer realidad el derecho de cada una de las personas a recibir enseñanza y expresa que el principio de la educación desempeña una función principal en el desarrollo integral de la persona, social y lo económico.

En síntesis, la educación desarrolla a las personas en sus diversas dimensiones hasta lograr su perfección. Por consiguiente la educación es integral porque atiende al ser humano en su totalidad; resulta que la dimensión social requiere de una comunidad pacífica y democrática. Sin embargo la curricula nacional (MINEDU, 2017, p.12) señala que educar es escoltar a una persona en el proceso de formar estructuras propias internas, cognitivas y socioeconómicas, para que alcance el máximo de sus potencialidades. Paralelamente la principal vía de inserción de las personas en la sociedad, son los ciudadanos que cumplen con sus deberes y derechos con integridad, respetando la identidad sociocultural y ambientales en el Perú.

La constitución política en el año 1993 del estado peruano, afirma que la educación tiene como fin supremo el desarrollo integral de la persona humana (Art. 13), y dispone para vida y el trabajo, fomenta la solidaridad. Según la LGE (2003) manifiesta

que la educación sigue un proceso de aprendizaje y de enseñanza, la cual se desarrolla a lo largo de toda la vida y favorece a la formación integral de las personas. La educación se desarrolla en instituciones educativas en sus diversas modalidades (Art. 2). Asimismo se declara a la educación como derecho fundamental en la persona y sociedad (Art. 4). De la misma manera, se aporta que la educación peruana es obligatoria en la formación ética y cívica de los ciudadanos. Los prepara para cumplir con sus obligaciones como personas y ciudadanos. Al respecto, el Ministerio de Educación del Perú, ha determinado 8 principios los cuales sustentan el sistema educativo en el Perú. Y uno de los principios es lograr la calidad educativa. Por su parte el Proyecto Educativo Nacional al 2021 (PEN, 2021), sostiene que la palabra calidad, tiene criterio y nivel que se quiere llegar en materia educativa. Y la calidad educativa radica en tratar temas como la formación docente, infraestructura, diseño curricular, metodología y técnicas de enseñanza, remuneración y la cooperación de los padres de familia en la sociedad como en el estado peruano (Mesajil, 2009, p.101).

2.2.2.4. Definición de la cobertura educativa

La cobertura educativa es considerado como un indicador para examinar la relación entre la demanda y la oferta del servicio educativo, su aplicación se remota desde la antigüedad. (Salazar, 2015)

Por medio de la cobertura el déficit de la demanda demuestra la existencia de un sistema educativo, donde la población se encuentra regularmente excluido por el sistema escolar.

El sistema educativo desde el punto de vista, su cobertura evidencia una eficacia para incluir o incorporar a la población escolar. La cobertura se desarrolla en varias modalidades y niveles, tales como: nivel preescolar, básico primario, básico secundario, educación tecnológica y educación superior.

La educación, es utilizada para dar facilidad de su construcción, a partir de los datos generalmente disponibles en los registros estadísticos. El caso de las estadísticas sobre la población se da por censos y proyecciones demográficas. Las tasas de cobertura

educativa se dan entre los niveles de sistemas, entre los ámbitos territoriales de referencia.

2.2.2.5. Nivel de medición de la tasa de cobertura

En la tasa de cobertura, existe 2 niveles de medición, tales como: bruta y neta

➤ La tasa bruta de cobertura (TBC)

La mencionada tasa mide cuántos niños están acudiendo a un nivel educativo determinado (sin importar su edad) respecto a la población total que integra el grupo de edad al que hipotéticamente corresponde ese nivel. Por esta razón las tasas brutas pueden ser mayores al 100% pues la población que asiste a un nivel determinado, puede ser mayor que la edad en la que debería asistir a ese nivel educativo.

➤ Tasa neta de cobertura (TNC)

La Tasa neta de cobertura es una proyección de cuánta población en las edades normativas o ideales para asistir a educación básica y media superior, se matricula en las escuelas. Para interpretar discretamente este indicador, se debe tener presente que la edad del alumno juega un rol fundamental.

Para calcular la tasa de cobertura, se requiere e involucra tener el registro de matriculados de los niños y jóvenes estudiantes en las edades escolares diseñadas para dirigir un nivel educativo, dado que la población total esta entre las mismas edades.

2.2.2.6. La cobertura y sus dimensiones

➤ Participación de la población:

Según Gustavo (2003) conceptualiza a la participación ciudadana, como un doble significado y con sentido colectivo; al estar presente activamente en los procesos educativos. Ello implica la interposición de las personas y los colectivos en actividades que incidan en la construcción de la agenda pública, por la defensa y la promoción de sus intereses personales. A través de la acción individual, la participación ciudadana

se conceptualiza como la actividad de los individuos. En la esfera pública no se ha identificado con los asuntos del estado, sino de un modo cada vez más creciente. Aquellos asuntos de interés público se dan por la fuerza de las organizaciones civiles.

➤ **Extensión educativa**

Las actividades de la extensión universitaria presentan 3 funciones esenciales; sin embargo antiguamente la función ha sido poco entendida en instituciones de educación superior. Los términos de extensión universitaria, extensión sociocultural y la difusión de la cultura, han sido utilizados de manera indeterminada, su utilización favorece a la confusión de estas funciones para las acciones universitarias. (Magdalena, 2015)

➤ **Programación de formación y capacitación**

Según Guerrero (2015) manifiesta que la programación de formación, es considerada como un proceso ordenado y establecido por medio del cual se provee la información y se suministran habilidades a una persona para que desempeñe un trabajo determinado de forma satisfactorio. En las sociedades primitivas han existido mayores enseñanzas a las juventudes e infantes a trabajar.

2.2.2.7. Nuevos temas de reflexión en torno a la cobertura

Lanzar medidas de expansión de la cobertura a los modelos institucionales innovadores, significa actuar con base en el principio de la adecuación entre las características socioeconómicas y culturales de los usuarios. Asimismo, su escasa consolidación con alternativas significativas condujo a los especialistas a examinar el reordenamiento del sistema de educación superior, teniendo en cuenta su inercia, diferenciación por estudiantes postulantes y matriculados. Se llevó a subrayar las diferencias en la distribución por entidad institucional de programas certificados por el padrón nacional de posgrado de calidad del consejo nacional de ciencia y tecnología (CONACYT), de acuerdo a la relación de la Co-dependencia negativa y la

diversificación de los establecimientos, distribución territorial de servicios y su respectiva segmentación.

En el siglo XXI, se logró dar un giro a las prioridades en los últimos tres décadas del siglo XX. Las autoridades e investigadores proponen concertar que la cobertura es una lucha de mayores alcances contra la desigualdad de oportunidades que padecen los grupos sociales. La política está nutriéndose en el debate incipiente sobre el diseño de mecanismos de cobertura educativa, la cual está dirigida a grupos sociales como: étnicos, religiosos, sociales u otros. La diversificación de los establecimientos de educación superior, existen partidarios que defienden que ambas soluciones expresan un esfuerzo loable, que es propio de la sociedad democrática, las brechas de igualdad de sus adversarios contribuyen a la ventajas escasas de manera distorsionada, y estos fundamentan una racionalización de interacciones sociales que son propias fracturas internas de la sociedad.

2.2.2.8. Cobertura educativa del Perú

En el Perú hay una existencia d la necesidad de potenciar el sector productivo y por ende hay una gran demanda de personal técnico calificado. Al respecto de 12 de cada 10 jóvenes estudiantes entre las edades de 25 a 34 años están estudiando y culminan sus estudios técnicos (Peruano, 2018).

El estudio realizado por la educación tecnológica y producción, revela que las experiencias se articulan en los institutos de educación superior tecnológicos, directamente con el sector productivo, las cuales son hechas por el sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE).

La publicación de estos resultados, se aplican tan solo a 12,3% de personas en ese rango de edad termina la universidad, sin embargo solo el 1,4% han realizo estudios de posgrado (ENAHO-INEI, 2016)

“Más jóvenes con estudios superiores tecnológicos concluidos, involucra que estos se implanten completamente en el mercado laboral y, principalmente, en el sector

productivo. De allí la calidad de saber qué están creando los institutos de educación superior tecnológica para suscitar esa implantación. (SINEACE)

Resultados positivos

Al respecto, el estudio del SINEACE evidencia que en los últimos años, el producto de la explotación de la oferta educativa, manifiesta que la cifra de jóvenes que termina sus estudios secundaria, de universidad o instituto fue incrementándose relativamente.

La ampliación de la oferta educativa, influyó una cobertura, donde se logró incrementar de manera significativa la cantidad de estudiantes empadronados en el sistema educativa superior peruano.

En el año 2016, existían en el Perú 774 Institutos superiores tecnológicos y 197 institutos de educación superior pedagógicos para la demanda de los estudiantes. Sin embargo en el Perú, al menor 5% de los ciudadanos económicamente activas están capacitados y formados por trabajadores técnicos, mientras que en los países industrializados existe mayor fuerza laboral.

En las regiones

Por su parte según SINEACE, expresa que existen 400,07 estudiantes empadronados en instituciones de educación superior tecnológico. En el caso de Lima, esta región ocupa el primer lugar con 198,916 alumnos y en el segundo lugar lo ocupa la región Arequipa que cuenta con 23 mil 952 matriculados; lo sigue la ciudad de Cusco con un 19,306 estudiantes y por último la región Libertar ocupa el quinto lugar y respectivamente la región Junín 17,707. Las regiones con menor número de estudiantes de educación superior tecnológica matriculados se dan en el año 2016, y las regiones son Tumbes con 1,731; Pasco 2,149 y Madre de Dios con 565 estudiantes.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Gestión por procesos:** Es una forma de precisar prioridades y tomar decisiones.
- **Gestión Educativa:** Conjunto de tecnologías teórico- prácticos integrados horizontalmente y verticalmente dentro del sistema educativo, para cumplir las disposiciones formales, en donde la gestión debe ser ilustrada como una nueva forma de vislumbrar y conducir la organización escolar.
- **Gestión educativa estratégica:** se realiza las acciones dirigidas por gestores o directivos que navegan espacios organizacionales.
- **Gestión Institucional:** Es cómo la organización traduce lo establece en las políticas educativas.
- **Gestión Escolar:** Formar las condiciones, contextos y procesos ineludibles para que los escolares asimilen acorde a los fines, objetivos y propósitos de la educación básica.
- **Gestión pedagógica:** son formas donde el docente realiza los procesos de enseñanza, como lo asumen la curricula y lo traduce en la planeación didáctica.
- **Cobertura educativa:** hace referencia a un indicador donde tiene como finalidad de examinar la relación entre la demanda y la oferta de servicios en un sistema educativa.
- **Tasa bruta de cobertura:** Es un instrumento de permite determinar el nivel de medición, de cuántos alumnos asisten a un nivel educativo, respecto a la población total.
- **Tasa neta de cobertura:** es indicador de medición, que permite cuantificar la cantidad de la población en las edades normativas y matriculados en los centros educativos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

La gestión por procesos, se relaciona significativamente con la cobertura social educativa en la Gerencia Zona de SENCICO de Tacna, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La administración presupuestal y financiera se relaciona con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.
- b) La administración de recursos humanos, se relaciona con los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zona de SENCICO de Tacna, 2018.
- c) La administración de infraestructura y laboratorios se relaciona con la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

3.2. VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Identificación de la variable 1

X = Gestión por procesos

3.2.1.1. Dimensiones e indicadores

DIMENSIONES	INDICADORES
Administración presupuestaria y financiera	1. Nivel de ejecución presupuestaria anual. 2. Mejora de la calificación del personal involucrado.
Administración de recursos humanos	1. N° de cursos y talleres de capacitación permanente para no docentes. 2. N° e docentes capacitados.
Administración de infraestructura y laboratorios	1. N° de planes propuestos para inversiones en infraestructura, equipamiento y laboratorios. 2. N° de planes ejecutados para infraestructura y laboratorios.

3.2.1.2. Escala para la medición

La variable 1, tiene la escala de nivel ordinal, nominal y de intervalos. La escala de valoración para la medición de la variable es:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

3.2.2. Identificación de la variable 2

Y = Cobertura social educativa

3.2.2.1. Dimensiones e indicadores

DIMENSIONES	INDICADORES
Extensión educativa	1. Acción móvil. 2. Equipamiento técnico y material de apoyo. 3. Certificación por competencias laborales.
Programa de formación y capacitación	1. N° de programas. 2. N° de matriculados en cada programa. 3. N° de graduados en cada programa.
Participación de la población	1. Participación. 2. Participación opinativa. 3. Participación conductual de compromiso.

3.2.2.2. Escala para la medición

En relación a la variable 2, se logró medir a través de los niveles de ordinal, nominal y de intervalos. La variable tiene la siguiente escala de valoración:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

3.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación de estudio fue de tipo observacional, porque en el estudio no existió intervención de ningún tipo por parte del tesista, de tal forma que los datos observados y la información consignada reflejará la evolución natural de los eventos. Asimismo la presente investigación es retrospectiva, porque se utilizó datos secundarios. Y es de carácter transversal, porque fue medido en una sola ocasión y en el periodo 2018. Además es analítica puesto que tiene 2 variables. Y el método utilizado en el estudio fue cuantitativa pura o básica, porque el trabajo de estudio fue

de nivel investigativo correlacional en donde se pretendió determinar el grado de relación o asociatividad entre las variables de estudio.

Para la presente investigación se utilizó el diseño de validación de instrumentos por juicios de expertos.

3.4. Nivel de investigación

El estudio fue de nivel investigativo correlacional, donde se pretende determinar el grado de relación entre ambas variables.

3.5. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1. Ámbito de la investigación

La investigación del estudio, se desarrolla en el ámbito de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

3.5.2. Tiempo social de la investigación

El tiempo de desarrollo del presente estudio fue en el periodo 2018.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

La población para el presente estudio estuvo conformado por 19 servidores públicos pertenecientes a la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna. (Ver tabla 4)

Tabla 4

Distribución de servidores públicos que laboran en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

CARGOS LABORALES	NRO
Gerente	01
Administrador contable	01
Especialista educativo	01
Especialista en certificación laboral	02
Especialista en difusión y promoción	02
Encargado de aportes de contribuyentes	01
Encargado de registros e informes	01
Encargado del área de informática	01
Encargado de la escuela superior técnica	01
Asistentes administrativos	08
TOTAL	19

Fuente: Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

3.6.2. Muestra

En el presente trabajo de estudio no se logró calcular el tamaño de la muestra, debido a que se aplicó el instrumento a la totalidad de la población.

3.7. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1. Procedimientos

El procesamiento de datos se realizó de manera automatizada, a través de medios informáticos. Para ello, se utilizó: el software IBM SPSS vs 25, que preverá con seguridad lo que va a ocurrir esto permitió tomar decisiones más inteligentes en las organizaciones. Mediante el paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; y Microsoft Office Excel.

En cuanto al software IBM SPSS vs 25, las acciones en las que se utilizaron fue:

- Se elaboró la tabla de sobre entrada, esto permitió ver el comportamiento conjunto de las variables y sus categorías.
- Asimismo, se utilizó el Excel, para las tablas y los análisis efectuados, las cuales fueron trasladadas al Microsoft Word para presentación de resultados.

En lo que respecta a Microsoft office Excel:

Se logró registrar la información sobre la base de los formatos. Asimismo se procedió a configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntan en el informe.

En relación al análisis e interpretación de datos, se utilizó la técnica y medidas estadísticas de tipo descriptiva e inferencial. Con respecto a la estadística descriptiva se empleó las tablas de frecuencia absoluta y relativa. Estas formas de tratamiento estadística permitieron presentar datos procesados y ordenados, según categorial y niveles.

3.7.2. Técnicas

En el estudio del trabajo de investigación se utilizó la técnica: Documental y la encuesta estructurada.

3.7.3. Instrumentos para la recolección de datos

El instrumento utilizado en el estudio fue el cuestionario, lo que permitió recoger información relevante para analizar y demostrar los objetivos planteados en la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Teniendo en cuenta la problemática expuesta se procedió a reunir información referente a la Gestión por procesos y a la Cobertura Social Educativa que permitió evidenciar la correlación de ambas variables, así mismo permitió la planificación de una estrategia de desarrollo para la contribución de la participación de la población en los programas de formación, capacitación y extensión educativa que tiene la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

Debido a que el desarrollo del presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal en determinar la gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa. Al respecto, se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, siendo este sometido a la evaluación de un experto, la Dra. Marizol Candelaria Arámbulo Ayala, instrumento que se ha contextualizado de acuerdo al diseño de investigación trabajado.

Después de atender a las observaciones realizadas, por el experto, ésta se desarrolló sin mayor inconveniente en las diferentes sedes que tiene la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, dado que el cumplimiento de la función de supervisar; es inherente al cargo que desempeña el investigador dentro de la institución.

4.2. RESULTADOS

4.2.1. Descripción de la variable 1:

Gestión por procesos

Tabla 5.

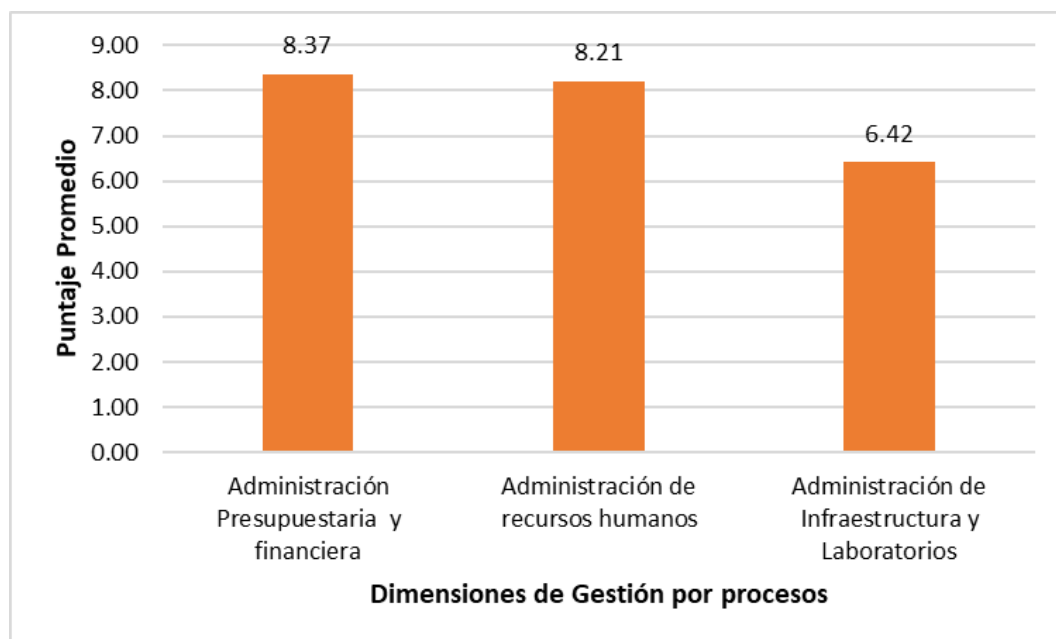
Estadística descriptiva de la variable de la variable Gestión por procesos y sus Dimensiones, en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

	Nº	Media	Desviación estándar
VI: Gestión por procesos	19	23.00	2.56
Dimensiones:			
Administración Presupuestaria y financiera	19	8.37	1.21
Administración de recursos humanos	19	8.21	0.85
Administración de Infraestructura y Laboratorios	19	6.42	1.77

Fuente: instrumentos de recolección de datos

Figura 12

Puntaje promedio de las dimensiones de la variable gestión por procesos en la Gerencia Zonal de Sencico de Tacna, 2018.



Fuente: Tabla 5

En relación a la Tabla 5, se observa los resultados donde el puntaje obtenido en la población encuestada, se consideró a nivel global como la variable Gestión por Procesos, obteniéndose un puntaje de 23 puntos.

Con respecto a la Tabla 5 y la Figura 12, exponen las extensiones de la Gestión por procesos, en la administración presupuestaria y financiera se obtuvo el mayor valor con 8,23 puntos, seguido de la dimensión Administración de recursos humanos con un promedio de 8,21 puntos y el menor puntaje se muestra en la dimensión Administración de infraestructura y laboratorio con un valor de 6,42 puntos.

4.2.2. Descripción de la variable 2: Cobertura Social Educativa

Tabla 6

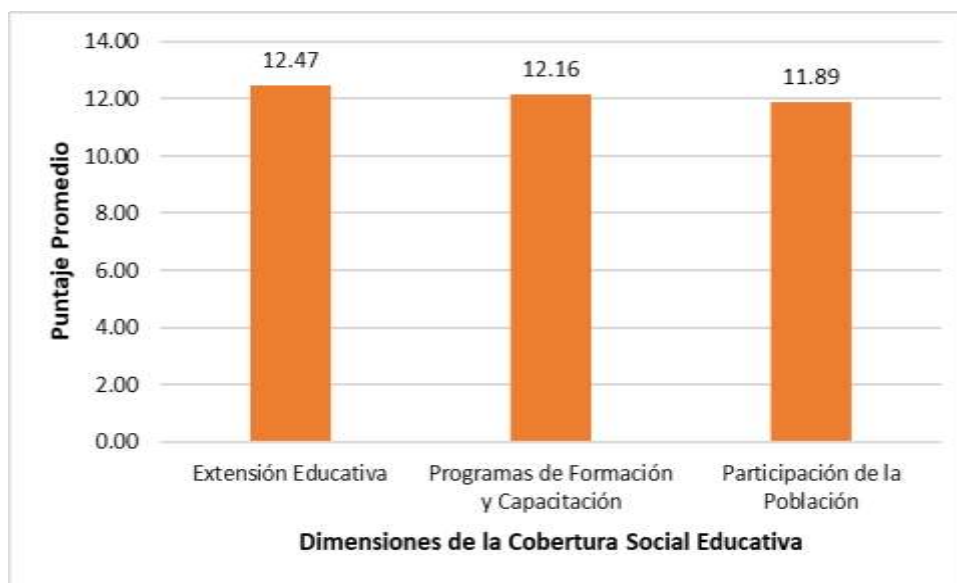
Estadística descriptiva de la variable Cobertura Social Educativa y sus dimensiones, en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

	Nº	Media	Desviación estándar
VD: Cobertura Social Educativa	19	36.53	3.86
Dimensiones:			
Extensión Educativa	19	12.47	1.65
Programas de Formación y Capacitación	19	12.16	1.50
Participación de la Población	19	11.89	1.85

Fuente: instrumentos de recolección de datos

Figura 13

Puntaje promedio de las dimensiones de la variable Cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.



Fuente: Tabla 6

La Tabla 6, muestra los resultados del puntaje obtenido en la población encuestada, de los cuales, a nivel global en la variable Cobertura Social Educativa se obtuvo un promedio de 36,53 puntos.

La Tabla 6 y la Figura 13, muestran las dimensiones de la Cobertura Social Educativa, en la Extensión Educativa se obtuvo el mayor valor con 12,47 puntos, seguido de la dimensión Programas de Formación y Capacitación con un promedio de 12,16 puntos y el menor puntaje se muestra en la dimensión Participación de la Población con un valor de 11,89 puntos.

4.2.3. Prueba de distribución de normalidad

Para efectuar la prueba de normalidad de las variables gestión por procesos y cobertura social educativa, se plantea la siguiente hipótesis:

H₀: Los datos provienen de una distribución normal

H₁: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta

H₀

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza

H₀

Tabla 7. Prueba de normalidad de la gestión por procesos y cobertura social educativa con sus dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Administración presupuestaria y financier	.832	19	.003
Administración de recursos humanos	.877	19	.019
Administración de Infraestructura y Laboratorios	.815	19	.002
Gestión por procesos	.869	19	.014
Extensión Educativa	.944	19	.309
Programas de formación y capacitación	.928	19	.157
Participación de la población	.901	19	.050
Cobertura Social Educativa	.984	19	.978

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Interpretación:

Según los valores de la Tabla X, se decide utilizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, porque la población es menor a 50 unidades u observaciones y en relación a la evaluación de la variable gestión por procesos con sus dimensiones (Administración presupuestaria y financiera, Administración de recursos humanos y Administración de Infraestructura y Laboratorios), resultó que la significancia asintótica (p-valor es menor a 0,05), por lo que se rechaza H_0 . Así interpretamos, que los datos de la variable gestión administrativa y sus 3 dimensiones no provienen de una distribución normal.

En cambio, la variable cobertura social educativa con sus dimensiones (Extensión educativa, Programas de formación y capacitación, Participación de la población), basado en el valor de la significancia asintótica (p-valor es mayor a 0,05), por lo que se acepta H_0 . Interpretando que los datos de la cobertura social educativa y sus 3 dimensiones provienen de una distribución normal.

4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Hipótesis general

a) Planteamiento

Hg: La gestión por procesos no se relaciona con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

Ho: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

b) Determinación del tipo de correlación:

En el análisis de las variables se utilizó el coeficiente de la correlación de Person.

c) Cálculo del coeficiente de correlación:

Tabla 8.

La gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

		Gestión por procesos	Cobertura Social Educativa
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	0,854**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	19	19
Cobertura Social Educativa	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	19	19

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

Fuente: Instrumento de recolección de datos

d) Prueba de significatividad

Para determinar si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P valor de r de Pearson, donde la regla de decisión es:

P valor $< 0,05$ se rechaza la H_0

P valor $> 0,05$ se acepta la H_0

Comparando el valor Sig. Aproximada y el valor del nivel de significación, se determina la decisión.

El valor de $p = 0,000 < 0,05$

e) Conclusión

Al respecto se llega a determinar el valor estadístico de P-valor es (0,000) es menor que 0,05; entonces se logra concluir con un nivel de confianza del 95%, los datos de las variables Gestión por procesos, se relacionan significativamente con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018. Por tanto, el coeficiente de correlación según coeficiente de Cohen (Tabachnick y Fidell, 2013), se comprueba la hipótesis general, lo que significa que existe una correlación directa y significativa entre ambas variables. Debido a que se logró obtener una correlación de $r=0,854$; y esto indica que existe una correlación muy fuerte o alta entre las variables.

4.3.2. Hipótesis específicas

4.3.2.1. Primera hipótesis específica

a) Planteamiento

H0: La administración presupuestal y financiera no se relaciona con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

H1: La administración presupuestal y financiera no se relaciona con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

b) Determinación del tipo de correlación:

En el análisis de las variables se utilizó el coeficiente de la correlación de Person.

c) Cálculo del coeficiente de correlación:

Tabla 9.

La administración presupuestal y financiera y su relación con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

		Administración Presupuestaria y financiera	Extensión Educativa
Administración Presupuestaria y financiera	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	19	19
Extensión Educativa	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	19	19

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: instrumento de recolección de datos

d) Prueba de significatividad

Para determinar si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P valor de r de Pearson, donde la regla de decisión es:

P valor $< 0,05$ se rechaza la H_0

P valor $> 0,05$ se acepta la H_0

Confrontando el valor Sig. Aproximada y el valor del nivel de significación, se determina la decisión.

Que el valor de $p = 0,000 < 0,05$

e) Conclusión

Como el valor del estadístico P-valor (0,001) es menor que 0,05, entonces se concluye con un nivel de confianza del 95%, es significativo. La administración presupuestal y financiera se relaciona con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

Explicando que el coeficiente de correlación, según el Coeficiente de Cohen (Tabachnick y Fidell, 2013): se demuestra que la primera hipótesis específica del estudio, ya que existe una correlación directa entre la administración presupuestal y financiera sobre la extensión educativa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018. Se logró obtener un coeficiente de correlación de $r = 0,688$; lo que significa que existe una correlación fuerte y alta entre ambas variables de estudio.

4.3.2.2. Segunda hipótesis específica

a) Planteamiento

H₀: La administración de recursos humanos no se relaciona con los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

H₁: La administración de recursos humanos, se relaciona con los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

b) Determinación del tipo de correlación

En relación al análisis de las variables se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson.

c) Calculo del coeficiente de correlación

Tabla 10.

La administración de recursos humanos y su relaciona con los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018

		Administración de recursos humanos	Programas de Formación y Capacitación
Administración de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	0,795**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	19	19
Programas de Formación y Capacitación	Correlación de Pearson	0,795**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	19	19

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: instrumento de recolección de datos

d) Prueba de significatividad

Para establecer si el valor del coeficiente es estadísticamente demostrativo, se aplica el criterio de P valor de r de Pearson, donde la regla de decisión es:

P valor $< 0,05$ se rechaza la H_0

P valor $> 0,05$ se acepta la H_0

Comprobando el valor Sig. Aproximada y el valor del nivel de significación, se determina la decisión.

Que el valor de $p = 0,000 < 0,05$

e) Conclusión

Se logró determinar que el valor del estadístico fue P-valor =0,000 menor que 0,05; entonces se llega a concluir que hay un nivel de confianza de 95%, esto significa que la administración de recursos humanos y su relaciona con los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

Descifrando el coeficiente de correlación, según el Coeficiente de Cohen (Tabachnick y Fidell, 2013): se evidencia la segunda hipótesis específica del estudio, ya que existe una correlación directa entre la administración de recursos humanos con la efectividad de los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018. Consiguiendo un coeficiente de correlación $r=0,795$, lo cual revela que existe una correlación alta entre ambas variables.

4.3.2.3. Tercera hipótesis específica

a) Planteamiento

H₀: La administración de infraestructura y laboratorios no se relaciona con la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

H₁: La administración de infraestructura y laboratorios se relaciona con la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

b) Determinación del tipo de correlación

En el análisis de las variables se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson.

c) Calculo del coeficiente de correlación

Tabla 11.

La administración de infraestructura y laboratorios y su relación con la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

		Administración de Infraestructura y Laboratorios	Participación de la Población
Administración de Infraestructura y Laboratorios	Correlación de Pearson	1	0,910**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	19	19
Participación de la Población	Correlación de Pearson	0,910**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	19	19

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Instrumentos de recolección de datos

d) Prueba de significatividad

Para determinar si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P valor de r de Pearson, donde la regla de decisión es:

P valor $< 0,05$ se rechaza la H_0

P valor $> 0,05$ se acepta la H_0

Comparando el valor Sig. Aproximada y el valor del nivel de significación, se determina la decisión.

El valor de $p = 0,000 < 0,05$

e) Conclusión

Con respecto al valor del estadístico de P-valor=0,000 este valor es menor que 0,005 puntos, entonces se llega a determinar con un nivel de confianza de 95% es significativo para la administración de infraestructura y laboratorios y su relación con la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

Explicando que el coeficiente de correlación, según el Coeficiente de Cohen (Tabachnick y Fidell, 2013), se evidencia que la tercera hipótesis específica del estudio, ya que existe una correlación directa entre la administración de infraestructura y laboratorios y la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018. Logrando un coeficiente de correlación $r=0,910$, lo cual muestra que existe una correlación muy alta y directa entre variables de estudio.

4.4. Discusión

Con respecto a la tabla 5, se evidencia que los resultados del puntaje adquiridos, por medio de las Técnicas y análisis documental a nivel integral de la variable Gestión por procesos empleada a la población de la Gerencia zonal del SENCICO de Tacna, cuyo promedio fue de 23 puntos, lo que significa que un 73,7% de la expectativa total. Y, analizando sus dimensiones, cabe enfatizar que la administración presupuestaria y financiera fue la que más puntaje obtuvo (8,23 puntos), seguido de la dimensión Administración de recursos humanos con un promedio de 8,21 puntos y la dimensión Administración de infraestructura y laboratorio con un valor de 6,42 puntos, siendo esta el más bajo y representó el 64,2% de la expectativa total.

De lo anterior, cabe destacar, que los sujetos encuestados el mayor promedio de puntaje se compruebo que cuando consideran el hecho de aumentar el número de docentes capacitados en nuevas técnicas de enseñanza y tecnologías de aplicación, es porque tendrían un impacto favorable en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, ya que contribuyó con el 88,4% de la esperanza total. También se descubren que de acuerdo con el hecho de que debería haber una capacitación continua para la mejora de la calificación del personal involucrado en la Gerencia Zonal de SENCICO, aportando con el 85,3% de la expectativa total. Igualmente, se muestran muy favorables al considerar que el nivel de ejecución presupuestal anual debería ser aumentado en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna para así poder optimizar y aumentar la cartera de programas ofrecidos a la población, aportando con el 82,1% de la esperanza total.

Un estudio de (Portillo, 2010); aporta en este tema relacionado, ya que sostuvo que se deben crear modelos de gestión que permitan mejorar la atención al usuario de una institución, que es el caso de la Alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel, se logró determinar que los usuarios de la entidad municipal, afirman que el trato del recurso humano ofrecido por la entidad no es adecuado para su eficiente dirección, mantenimiento y control, conllevando a un

trabajo deficiente de sus empleados. Esto enfatiza la importancia de desenvolver una gestión por procesos según las funciones y complicación de cada institución.

La Tabla 6, se refiere al resumen descriptivo de la variable Cobertura Social Educativa, donde la población de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna a nivel global obtuvo un promedio de 36,53 puntos, el mismo que representó el 81,2% de la expectativa total. En relación al resumen descriptivo de sus dimensiones, cabe destacar que en la Extensión Educativa se obtuvo el mayor promedio (12,47 puntos), seguido de la dimensión Programas de Formación y Capacitación (12,16 puntos) y la dimensión Participación de la Población con un valor promedio de 11,89 puntos, siendo esta ligeramente menor y representó el 79,3% de la expectativa total.

Analizando específicamente las dimensiones de la cobertura social educativa. En la extensión educativa, lo que más relució fue estar de acuerdo con la acción móvil que brinda la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, lo que viene cumpliendo efectivamente con las necesidades de capacitación básica de los pobladores en zonas rurales, ya que esta, logró el 85,3% de la expectativa total. En la dimensión Programas de Formación y Capacitación, lo que más relució fue el estar de acuerdo con el desempeño favorable en sus puestos laborales con el número de graduados en cada programa de la Gerencia Zonal de SENCICO Tacna, ya que representó el 84,2% de la expectativa total. Y, en cuanto a la dimensión Participación de la población, lo que más relució fue el estar considerado y formar parte de los proyectos de mejora continua que se realizan en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, ya que el 80% de la expectativa total sostuvieron una opinión favorable para la cobertura social educativa.

En relación a la tabla 7, se evidencia que el objetivo principal e hipótesis general, se comprueban lo planteado en el estudio, debido que se logró obtener el p-valor $< 0,05$ puntos, se demuestra que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna. Estos resultados se corroboran con el coeficiente de correlación, y se comprueba que la hipótesis general existe una correlación muy alta ($r=0,854$) entre ambas variables.

Al no existir estudios similares a nuestro tema, sólo se logró encontrar como referencia al (Quichca, 2012); quien logró correlación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los alumnos del instituto superior particular “la pontificia del distrito de Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho Perú, donde encontró que la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente, existe un nivel de significancia alta y directa entre las variables de estudio.

En la Tabla 8, coherente con el primer objetivo específico y la primera hipótesis específica, basado en el p-valor $< 0,05$, se evidencia que existe relación significativa de la administración presupuestal y financiera y la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna. Esta afirmación, también se pudo corroborar con el coeficiente de correlación, demostrando una alta correlación directa ($r=0,688$) entre ambas variables en la población de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

De otro modo, se puede afirmar que a medida que mejora la gestión administrativa presupuestal y financiera en la Gerencia Zonal de SENCICO, la extensión educativa también aumenta. Esto significa que cuando hay una capacitación continua o se está cumpliendo efectivamente con las necesidades de capacitación básica de los pobladores en zonas rurales, se está mejorando la extensión educativa, efectivamente con las necesidades de capacitación básica, haciendo uso correcto para el desarrollo operativo de los pobladores de la Región Tacna.

Con respecto a la Tabla 9, conforme con el segundo objetivo específico y la segunda hipótesis específica, se logró obtener un p-valor $< 0,05$; lo que significa que existe una relación positiva y significativa entre la administración de recursos humanos y los programas de formación y capacitación. Debido a que se logró obtener el coeficiente de correlación de ($r=0,795$) para las variables en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.

Finalmente con respecto a la Tabla 10, vinculado con el tercer objetivo específico y tercera hipótesis específica, basándonos en el p-valor $< 0,05$, se comprobó una significativa relación de la administración de infraestructura y laboratorios y la

participación de la población. Esta afirmación también se pudo corroborar con el coeficiente de correlación, donde se evidencia que existe una correlación directa muy alta ($r=0,910$) entre ambas variables en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La Gestión por procesos se relaciona significativamente con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018, siendo la correlación alta ($r= 0,854$) entre ambas variables lo cual refleja que una óptima gestión por procesos tendrá un efecto positivo en la cobertura social educativa.
- La administración presupuestal y financiera se relaciona significativamente con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018, existe una alta correlación directa ($r=0,688$) entre ambas variables dando a entender que el manejo adecuado ayudará en la mejora de la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna.
- La administración de recursos humanos se relaciona significativamente con los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018, existiendo una alta correlación ($r=0,795$) entre ambas variables indicando que la mejora continua de los profesionales encargados de las distintas áreas será un factor determinante en la mejora continua de la institución.
- La administración de infraestructura y laboratorios se relaciona significativamente con la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna 2018, existiendo una muy alta correlación ($r=0,910$) entre ambas variables lo cual señala la importancia y prioridad que se debe de dar al manejo de las mismas para poder ganar, afianzar y fidelizar la participación de la población.

5.2. RECOMENDACIONES O PROPUESTA

- La Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna deberá organizar una comisión de autoevaluación que sea dirigida por especialistas con el propósito de mantener la mejora constante; fomentar y monitorear el manejo de la gestión por procesos en todas las áreas involucradas.

- El área de Administración de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna promoverá mejoras de manera constante hacia el público en general, para mantener un interés firme de parte de ellos. Así mismo se puede implementar estilos de marketing diferenciado para cada una de las áreas de estudio.

- Vistos los resultados, la oficina encargada de la administración de recursos humanos en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna impulsara la contratación de personal con conocimiento y experiencia en las nuevas tendencias y tecnologías del mercado; para así ofrecer a la población una amplia variedad de temas con los cuales pueden aprender y reforzar sus conocimientos.

- La Administración de Infraestructura y Laboratorios de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna elaborará planes para poder difundir las distintas modalidades de enseñanza que se brinda en las zonas más alejadas de nuestra región, pudiendo realizar ferias informativas itinerantes en los distintos poblados, haciendo un específico hincapié en la acción móvil (modalidad en la cual teniendo una cantidad de pobladores interesados en un tema, se deriva al docente encargado hacia dicha población). La acción móvil está sujeta a la evaluación de los requerimientos específicos para llevar a cabo el tema solicitado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AAF (2001). *"Glosario de términos Publicitarios"*. Guatemala. Pág.5
- AGUDELO, L. & ESCOBAR, J. (2010). *"Gestión por procesos"*. Medellín: ICONTEC.
- ALTAREJOS, F. (1983). *"Educación y felicidad"*. Pamplona, EUNSA.
- ALVAREZ, J. (2011). *"Gestión por resultados e indicadores de medición"*. Lima: Pacífico Editores.
- BELTRAN, J. & CARMONA, M. & CARRASCO, R. & RIVAS, M. & TEJEDOR, F. (2009). *"Guía para una Gestión basada en Procesos"*.
- BRAVO, J. (2008). *"Gestión de procesos"* 2da ed. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- CANALES (2006). *La cobertura y el financiamiento de la educación superior en la gestión del cambio*. Reencuentro.
- CARRETO, J. (2010). *Aprenda a crear diagramas de flujo en Universidad pro-desarrollo de Mexico*.
- CUATRECASAS, L. (2001). *"Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación"*. Barcelona: Gestión 2000.
- ESPINO DE LARA, R. (2002). *"Educación desde un enfoque holístico"*
- ESPARZA, R. & GLUYAS, R. & ROMERO, M. & RUBIO, J. (2015) *"Modelo de educación holística: Una propuesta para la formación del ser humano"*.

- FERNANDEZ, E. (2017) *“Una mirada a los desafíos de la educación superior en Mexico”*.
- FREUND, J. & HITPASS, B. & RÜCKER, B. (2014) *“Manual de Referencia y Guía Práctica”* 4ta ed. Santiago de Chile.
- GALLEGO, T. (2013). *“Gestión Integral”*. Castello de la Plana Valencia.
- GALLEGOS, R. (2015) *“La educación holística”*. Mexico.
- GARCÍA, G. (1997). *Necesidades de Capacitación para la función Gerencial del Personal Directivo de Educación Básica*. Maracaibo.
- GONZÁLES GARCÍA, G. (2001). *Las reformas sanitarias y modelos de Gestion*.
Revista Panamericana de Salud Publica.
- GUERRERO, J. (2015). *Programa de Capacitacion en Inteligencia emocional con tecnicas cognitivo-conductuales para los directivos de Educación*. Mérida, Venezuela: tesis doctoral.
- GUSTAVO, G. (2003). *Participación Ciudadana en América Latina*. América Latina, Pags.14-16.
- HERNÁNDEZ, M. (2002). *“Implicancias sociales en la Demanda de Población Estudiantil para el nivel básico versus baja cobertura educativa”*. Tesis para optar el titulo de Lic. En Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- HERRERA, M. (2013). *Identificación y Relación de los principales elementos del proceso de regionalizacion de las instituciones de educación Superior Públicas en Colombia*. Medellín - Colombia.

- IMBAQUINGO, E. (2012). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para el Mejoramiento de la Productividad en los Procesos de Cultivo y Post-Cosecha de la empresa florícola floreloy s.a. en la ciudad de Cayambe - Ecuador.*
- INEI. (2016). *Encuesta Nacional de Hogares.* Perú.
- J.C.BERMEJO. (2009). *La fabrica de la Ignorancia. La universidad del "Como si".* Madrid: Akal.
- JIMÉNEZ, I. (2008). *Análisis de Cinco Desafíos en el Ejercicio de la Administración Educativa. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación".*
- KOTTER, J. (1990). *A force for change: how leadership differs from management.* New York: Simon & Schuster.
- MAGDALENA, F. (2015). *La extensión Universitaria y la Universidad Publica.* Red de Revistas científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal , Pag. 49.
- MANRIQUE, A. (2018). *"Factores de la Educación preuniversitaria vinculados a la formación integral de los estudiantes del nivel secundario de la educación básica regular".* UCSS, Lima – Perú
- MÉNDEZ, L. & NARVÁEZ, M. (2007) *"Análisis de políticas educativas en el marco de calidad y cobertura para la población infantil desplazada en el nivel preescolar".*
- MESAJIL, M. (2009). *"Por qué la educación en el Perú es un fracaso. El mito de la calidad y la equidad educativa en el Perú".* Lima: Matutegraf-Servis.
- MINEDU (2017). *"Currículo nacional de educación básica".*
- MIRANDA F., C. A. (s.f.). *Introducción a la Gestión de la Calidad.* Madrid: Delta Publicaciones.

- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACION LA CIENCIA Y LA CULTURA. UNESCO (2011). *“Manual de gestión para directores de instituciones educativas”*.
- ORTIZ, N. & SERRANO, L. (2012) *“Estudios Gerenciales”*. Elsevier España.
- ORTIZ, N. & SERRANO, L. (2013) *“Mejoramiento de Procesos en Empresas de Prestación de Servicios”*. Bucaramanga: Industrial de Santander.
- PEREZ, J. (2010). *“Gestión por Procesos”* 4ta ed. Madrid: EISIC.
- PEREZ, J. (2013) *“Gestión por Procesos”* 3ra ed. Madrid: EISIC.
- EL PERUANO (21 de 2 de 2018). *Solo 12% de jóvenes logra concluir sus estudios técnicos*. El Peruano.
- PORTILLO, C. (2010). *Hacia la Excelencia Educativa* . pág. 306 y 312.
- PUGA, K. & RODRIGUEZ, S. (2012). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicado a la flota petrolera ecuatoriana*. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- QUICHCA, T. (2012). *Relación entre la calidad de Gestión Administrativa y el desempeño docente según estudiantes del I al VI Ciclo 2010 - I.S.P."La Pontificia" del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho- Perú*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- RAMA, C. (2009). *La tendencia a la masificación de la cobertura de la educación superior en América Latina*. España.
- RAMIREZ, M. & PEREZ, M. (2009) *“Análisis e interpretación de indicadores de gestión”* (Basado en Procesos) 2da ed. Mexico.
- RIVERA S., A. (2014). *"Análisis del Rezago en las Instituciones de Educación Superior en el Estado de Veracruz"*. México.

- RODRIGUEZ J., M. L. (Diciembre de 2013). *La educación superior en el Perú: Situación actual y perspectivas*.
- RODRÍGUEZ, M. y. (2013). *La educación Superior en el Perú: Situación actual y Perspectivas*. Lima.
- SALAZAR, L. (19 de Enero de 2015). *Cobertura Educativa*.
- SALVAT, UNIVERSAL. (1981). “*Diccionario Enciclopédico*”. Tomo VI. Editorial Salvat, editores. Madrid, España. P. 117.
- SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (2009). “*Modelo de Gestión Educativa Estratégica*”. México.
- SUPO, José (2014). “*Metodología de la Investigación-Seminarios de investigación Científica*” Editado por Bioestadístico EIRL. Lima -Perú.
- SUPO, José (2014). “*Cómo elegir una muestra –Técnicas para seleccionar una muestra representativa*”. 1era Edición Editado e Impreso por BIOESTADISTICO EIRL. Lima – Perú.
- SUPO, José (2015). “*Cómo empezar una Tesis-Tu Proyecto de Investigación en un solo día*”.1era Edición - Editado e Impreso por BIOESTADISTICO EIRL. Lima-Perú.
- TOBAR, F. (2002). *Modelos de Gestion en Salud. Tesis de Posgrado* . Buenos Aires , Argentina.
- UGAZ FLORES, L. A. (2012). *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Lima, Perú.

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA (2011) *“Manual de gestión de procesos”*.

UTN, S. d. (02 de Octubre de 2011). *Los indicadores de la Gestion Universitaria. Documento N°2*. Buenos Aires, Argentina:

VEGA CANOZA, V. F. (2016). *Informe Educación Superior en Iberoamerica*. Santiago de Chile.

ANEXOS

Tabla 12.

Estadística descriptiva de la variable Gestión por procesos y sus dimensiones, en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

Preguntas	Media	Desviación estándar
1) ¿Considera usted que el nivel de ejecución presupuestal anual debería ser aumentado en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna para así poder optimizar y aumentar la cartera de programas ofrecidos a la población de Tacna?	4.11	0.66
2) Para la mejora de la calificación del personal involucrado en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, ¿Considera usted que debería haber una capacitación continua?	4.26	0.93
3) ¿Considera usted que los cursos y talleres que le brinda la institución son acordes a la mejora de su desarrollo laboral y profesional?	3.79	0.71
4) ¿Considera usted que el aumentar el número de docentes capacitados en nuevas técnicas de enseñanza y tecnologías de aplicación tendrán un impacto favorable en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna?	4.42	0.69
5) ¿Considera usted que el número de planes propuestos para inversiones en infraestructura, equipamiento y laboratorios que han sido formulados por la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna son los adecuados?	3.53	1.02
6) ¿Considera usted que las instalaciones y el equipamiento son adecuados a las necesidades de nuestra institución para alcanzar las metas trazadas?	2.89	1.05

Fuente: Ficha de recolección de datos

Tabla 13.

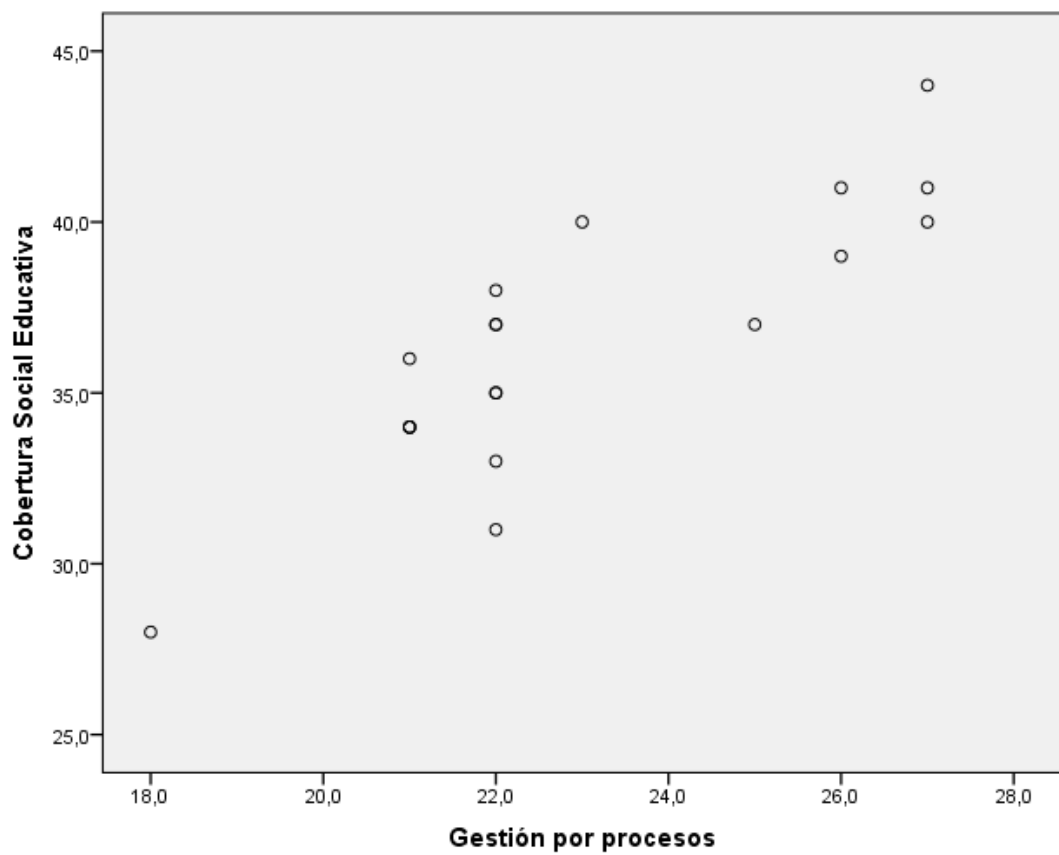
Estadística descriptiva de la variable Cobertura Social Educativa y sus dimensiones, en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

Preguntas	Media	Desviación estándar
7) ¿Considera usted que la acción móvil que brinda la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, está cumpliendo efectivamente con las necesidades de capacitación básica de los pobladores en zonas rurales?	4.26	0.73
8) El equipamiento técnico y material de apoyo que ofrece la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, ¿Considera usted que están siendo correctamente utilizados para el desarrollo operativo de los pobladores de la Región Tacna?	4.16	0.69
9) ¿Considera usted que la certificación por competencias laborales que brinda la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna se aplica de manera adecuada a los objetivos anuales establecidos?	4.05	0.71
10) ¿Considera usted que el número de programas que la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna pone a disposición de la población es el adecuado?	3.89	0.66
11) ¿Considera usted que el número de matriculados en cada programa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna es el adecuado a comparación del número de postulantes?	4.05	0.78
12) El número de graduados en cada programa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, ¿Considera usted que tienen un desempeño favorable en sus puestos laborales?	4.21	0.71
13) ¿Considera usted que las reuniones de trabajo que se llevan a cabo son las suficientes y adecuadas para optimizar el desempeño dentro de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna?	3.95	0.78
14) ¿Considera usted que su opinión es tomada en cuenta en la mejora continua de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna para alcanzar nuevos estándares de calidad?	3.95	0.71
15) ¿Considera usted que es parte y responsable de los proyectos de mejora continua que se realizan en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna?	4.00	0.88

Fuente: Ficha de recolección de datos

Figura 141.

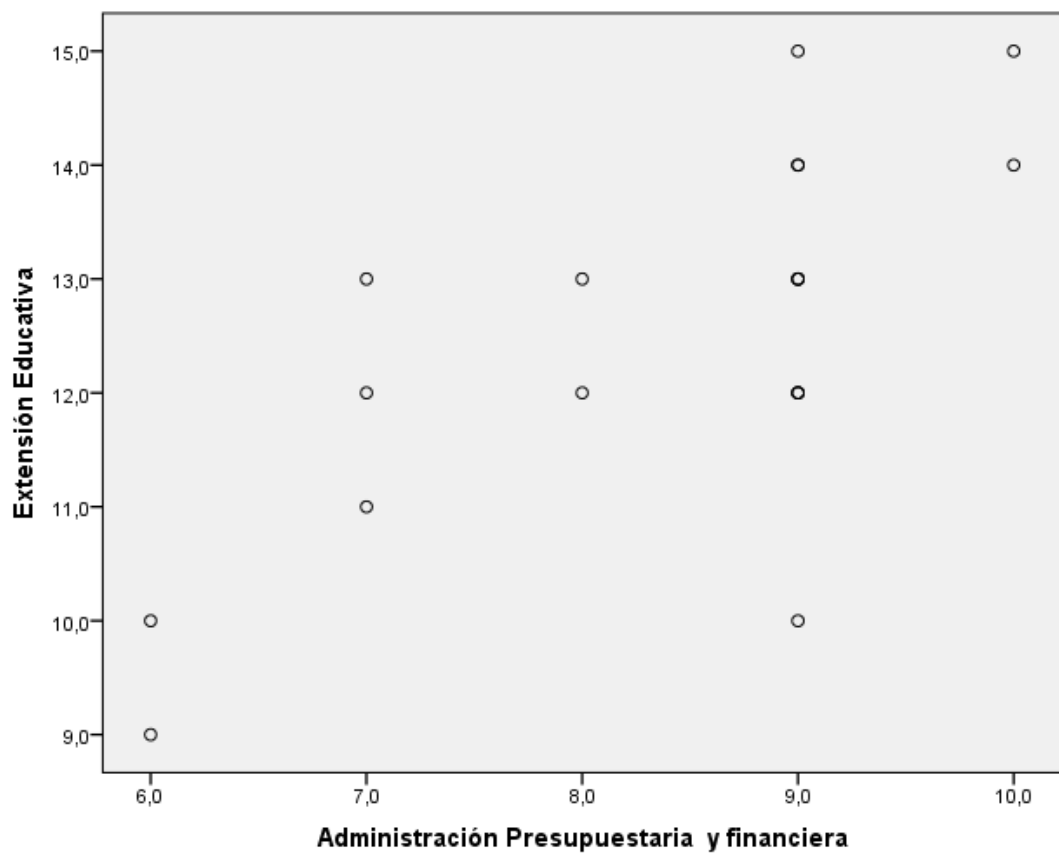
La Gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.



Fuente: Tabla 7

Figura 15

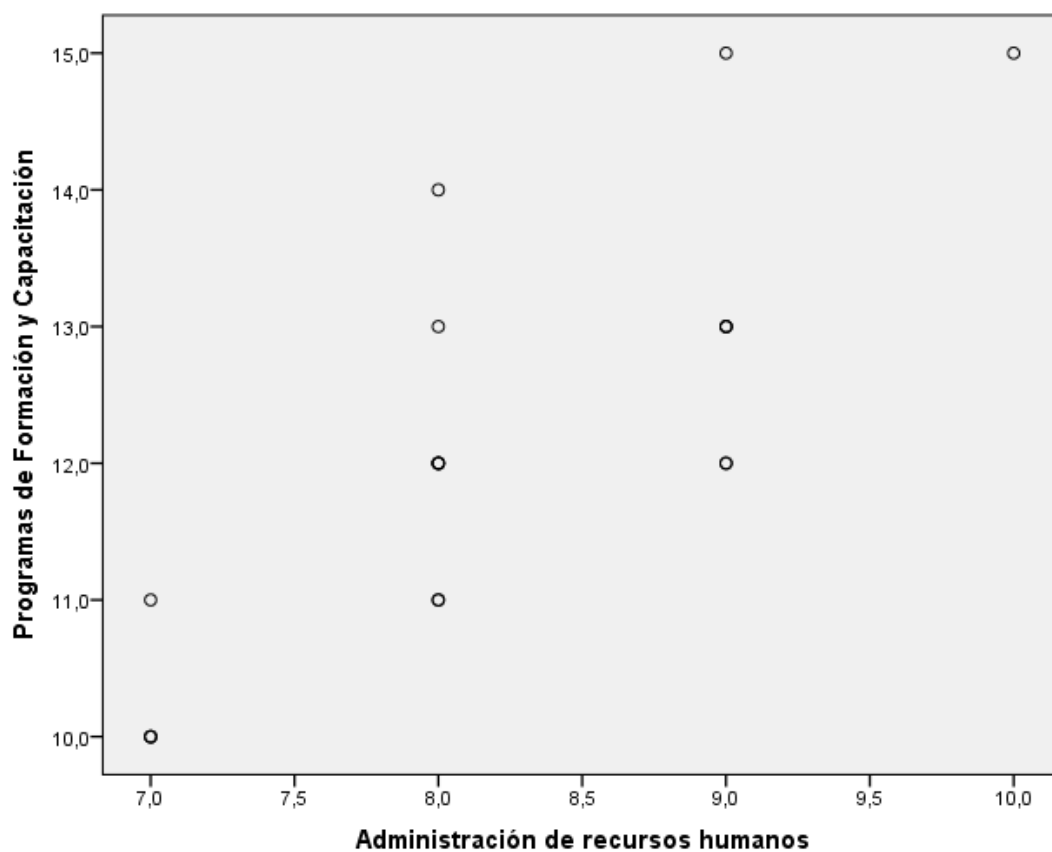
2 La administración presupuestal y financiera y su relación con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.



Fuente: Tabla 8

Figura 163

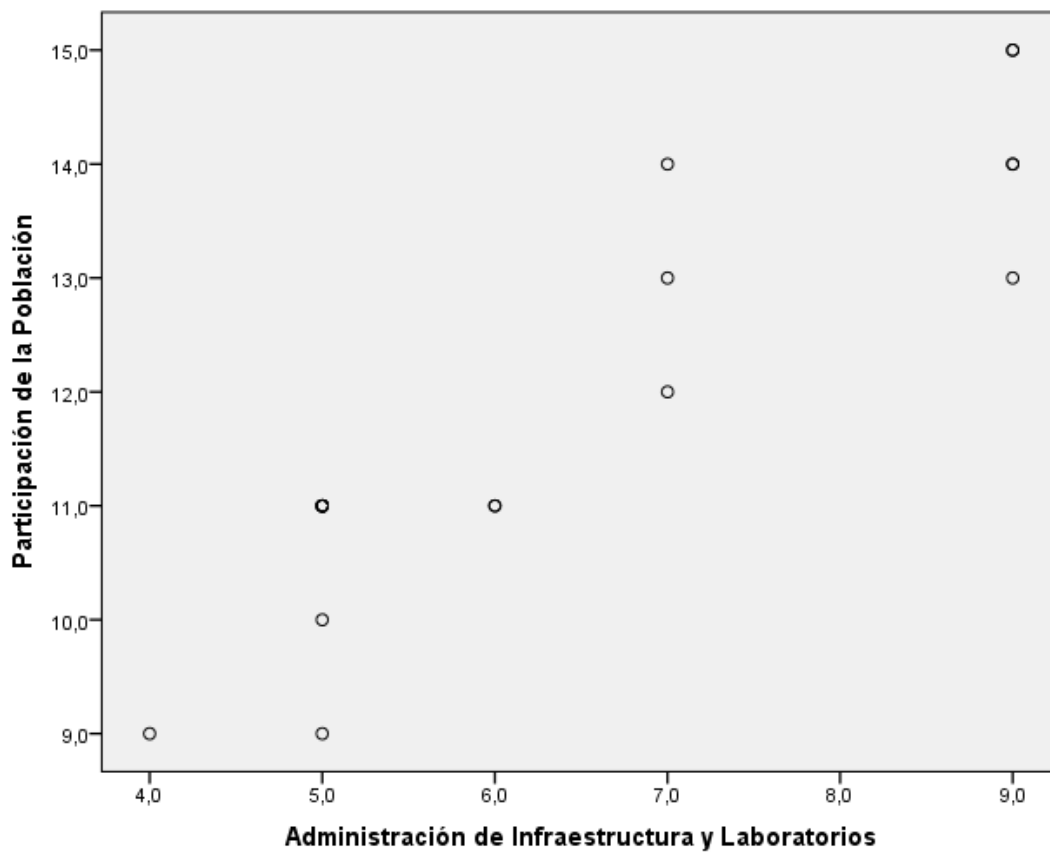
La administración de recursos humanos y su relación con los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.



Fuente: Tabla 9

Figura 417.

La administración de infraestructura y laboratorios y su relación con la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018



Fuente: Tabla 10

Matriz de Consistencia

GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA COBERTURA SOCIAL EDUCATIVA DE LA GERENCIA ZONAL DE SENCICO DE TACNA, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión por procesos y la Cobertura Social Educativa en la Gerencia Zonal de Sencico de Tacna, 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la Gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.</p>	<p>Hipotesis General</p> <p>La Gestión por procesos se relaciona significativamente con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.</p>	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS</p>	Administración Presupuestaria y Financiera	<ol style="list-style-type: none"> Nivel de ejecución presupuestal anual. Mejora de la calificación del personal involucrado. 	<p>Tipo de investigación</p> <p>La presente investigación será: Observacional. Retrospectivo. Transversal. Analítica. Básica.</p> <p>Nivel</p> <p>El nivel de la investigación es: Correlacional</p>	<p>Población</p> <p>En cuanto a la población, objeto de estudio, en la que se centrará la presente investigación, esta constituida por los servidores públicos de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, que corresponden a un promedio de 19 personas.</p>	<p>Instrumento</p> <p>Los instrumentos de investigación son los medios que permiten al investigador medir el comportamiento de las variables de estudio. En conformidad con lo planteado, para esta investigación se utilizará el tipo de instrumento de medición de las variables, el CUESTIONARIO, instrumento documental destinado a medir las magnitudes lógicas de dichas variables subjetivas, para lo cual se realizará la validez de contenido por expertos.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Los resultados serán analizados con la estadística descriptiva.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Las variables de Gestión por procesos y Cobertura Social Educativa, serán analizadas mediante las tablas de contingencia, para determinar la correlación entre ambas variables.</p>
				Administración de recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> N° de cursos y talleres de capacitación permanente para no docentes. N° de docentes capacitados. 				
				Administración de infraestructura y Laboratorios	<ol style="list-style-type: none"> N° de planes propuestos para inversiones en infraestructura, equipamiento y laboratorios. N° de planes ejecutados para infraestructura y laboratorios. 				
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación de la administración presupuestal y financiera en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la administración de recursos humanos y los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de la administración de infraestructura y laboratorios y la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Conocer la relación de la administración presupuestal y financiera y la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.</p> <p>2. Conocer la relación de la administración de recursos humanos y los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.</p> <p>3. Conocer la relación de la administración de infraestructura y laboratorios y la participación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. La administración presupuestal y financiera se relaciona con la extensión educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.</p> <p>2. La administración de recursos humanos se relaciona con los programas de formación y capacitación en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.</p> <p>3. La administración de infraestructura y laboratorios se relaciona con la participación de la población en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.</p>	<p>VARIABLE 2: COBERTURA SOCIAL EDUCATIVA</p>	Extensión Educativa	<ol style="list-style-type: none"> Acción móvil Equipamiento técnico y material de apoyo Certificación por competencias laborales. 	<p>Diseño</p> <p>El diseño de la investigación, será de: Validación de instrumentos.</p>	<p>Muestra</p> <p>Para el presente trabajo no se determinará una muestra, puesto que se aplicará el instrumento al total de la población de estudio.</p>	<p>Técnica</p> <p>El cuestionario se utilizará en la Técnica de recolección de Datos Secundarios, llamada ENCUESTA, que se aplicará a la muestra de la población objeto de estudio. Esta técnica nos permitirá recoger información de los servidores públicos de la Gerencia Zonal de Sencico de Tacna, quienes proporcionarán datos sobre la Gestión por procesos, y su relación con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de Sencico de Tacna, 2018. Esta técnica se utilizará para recabar información de 19 personas.</p>	
				Programas de formación y capacitación	<ol style="list-style-type: none"> N° de programas N° de matriculados en cada programa N° de graduados en cada programa. 				
				Participación de la Población	<ol style="list-style-type: none"> Participación Directa Participación opinativa Participación Conductual de compromiso 				

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada uno de los ítems y conteste las alternativas que mejor responda su situación presente, según los siguientes criterios:

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

Preguntas	1	2	3	4	5
1) ¿Considera usted que el nivel de ejecución presupuestal anual debería ser aumentado en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna para así poder optimizar y aumentar la cartera de programas ofrecidos a la población de Tacna?					
2) Para la mejora de la calificación del personal involucrado en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, ¿Considera usted que debería haber una capacitación continua?					
3) ¿Considera usted que los cursos y talleres que le brinda la institución son acordes a la mejora de su desarrollo laboral y profesional?					
4) ¿Considera usted que el aumentar el número de docentes capacitados en nuevas técnicas de enseñanza y tecnologías de aplicación tendrán un impacto favorable en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna?					
5) ¿Considera usted que el número de planes propuestos para inversiones en infraestructura, equipamiento y laboratorios que han sido formulados por la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna son los adecuados?					

6) ¿Considera usted que las instalaciones y el equipamiento son adecuados a las necesidades de nuestra institución para alcanzar las metas trazadas?					
7) ¿Considera usted que la acción móvil que brinda la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, está cumpliendo efectivamente con las necesidades de capacitación básica de los pobladores en zonas rurales?					
8) El equipamiento técnico y material de apoyo que ofrece la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, ¿Considera usted que están siendo correctamente utilizados para el desarrollo operativo de los pobladores de la Región Tacna?					
9) ¿Considera usted que la certificación por competencias laborales que brinda la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna se aplica de manera adecuada a los objetivos anuales establecidos?					
10) ¿Considera usted que el número de programas que la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna pone a disposición de la población es el adecuado?					
11) ¿Considera usted que el número de matriculados en cada programa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna es el adecuado a comparación del número de postulantes?					
12) El número de graduados en cada programa de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, ¿Considera usted que tienen un desempeño favorable en sus puestos laborales?					
13) ¿Considera usted que las reuniones de trabajo que se llevan a cabo son las suficientes y adecuadas para optimizar el desempeño dentro de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna?					

14) ¿Considera usted que su opinión es tomada en cuenta en la mejora continua de la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna para alcanzar nuevos estándares de calidad?					
15) ¿Considera usted que es parte y responsable de los proyectos de mejora continua que se realizan en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna?					

APÉNDICE C

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA COBERTURA SOCIAL EDUCATIVA EN LA GERENCIA ZONAL DE SENCICO DE TACNA, 2018.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO	ESCALA	
VARIABLE 1: Gestion por procesos	El concepto de Gestión por procesos, es heredado de la ideología pseudoempresarial y surge por las influencias tecnócratas sobre el desarrollo de los procesos evaluativos dentro de los contextos educativos, de forma más concreta, dentro del entorno universitario. en organizativa entre los que se encuentran: la planificación y la administración; la organización y dotación de personal y el control y la solución de problemas.	Viabilizar el proceso de gestión por procesos, a través de: Administración presupuestal y financiera, recursos humanos e infraestructura y laboratorio.	Administración Presupuestal y Financiera	Nivel de ejecución presupuestal anual	1	1. () Totalmente de acuerdo	
				Mejora de la calificación del personal involucrado.	2		
			Administración de Recursos Humanos	Nº de cursos y talleres de capacitación permanente para no docentes.	3		2. () De Acuerdo
				Nº de docentes capacitados.	4		
			Administración de Infraestructura y laboratorio	Nº de planes propuestos para inversiones en infraestructura, equipamiento y	5		3. () Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
				Nº de planes ejecutados para infraestructura y laboratorios.	6		
VARIABLE 2: Cobertura Social Educativa	La cobertura educativa es un indicador para explorar la relación entre la demanda y la oferta de servicios en un sistema educativo.	Intervenciones planeadas en los procesos de cobertura, para el logro de la participación de la población, extensión educativa y programas de formación y capacitación.	Extensión educativa	Acción móvil	7	4. () En desacuerdo	
				Equipamiento técnico y material de apoyo	8		
				Certificación por competencias laborales	9		
			Programas de formación y capacitación	Nº de programas	10	5. () Totalmente en desacuerdo	
				Nº de matriculados en cada programa	11		
				Nº de graduados en cada programa	12		
			Participación de la población	Participación Directa	13		
				Participación opinativa	14		
Participación conductual de compromiso	15						

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ESTUDIO: La Gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

Presentado por: Lic. Hugo Anthony Benavente Mendoza

I. Datos Generales del Experto

- 1.1 Apellidos y Nombres:
- 1.2 Grado Académico:
- 1.3 Cargo e Institución donde labora:
- 1.4 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21- 40%	Bueno 41- 80%	Muy Bueno 81- 90%	Excelente 91 - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Esta expresado en conducta observable.					
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.					
4. Organización	Existe organización lógica.					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					
7. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos-científicos acordes a la tecnología.					
8. Coherencia	Entre indicadores y dimensiones.					
9. Metodología	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					

II. Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento está bien estructurado y su aplicación es pertinente a los ciudadanos, considera los indicadores de mayor trascendencia en el proceso de autoevaluación.

III. Promedio de Valoración:%

IV. Recomendaciones:

Debe ser aplicado a la muestra seleccionada e identificada en su proyecto de tesis.

Tacna, 20 de Marzo del 2019.

Nombres y Apellidos

Cargo actual

APÉNDICE E

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ESTUDIO: La Gestión por procesos y su relación con la cobertura social educativa en la Gerencia Zonal de SENCICO de Tacna, 2018.

Presentado por: Lic. Hugo Anthony Benavente Mendoza

De acuerdo con la validación de los instrumentos por parte de los expertos, se ha obtenido un valor de confiabilidad promedio por el orden de 0.86 que refleja el grado aceptable del instrumento fiable que hace mediciones consistentes.

Relación entre rangos y valores de confiabilidad

COEFICIENTE DE CRONBACH	
RANGOS DE CONFIABILIDAD	VALORES DE CONFIABILIDAD
0.0 a < 0.8	Inaceptable: El Instrumento presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems.
De 0,8 a 1.00	Aceptable : Se trata de instrumento fiable que hace mediciones consistentes.

Tacna, 20 de Marzo del 2019.

Matriz de datos

ID	GP_1	GP_2	GP_3	GP_4	GP_5	GP_6	punt_AP	punt_A	punt_All	total_GF	CSE_7	CSE_8	CSE_9	CSE_10	CSE_11	CSE_12	CSE_13	CSE_14	CSE_15	punt_EE	punt_PF	punt_P	total_CSE
1	4	5	4	4	3	2	9	8	5	22	4	5	5	4	4	4	3	3	5	14	12	11	37
2	3	3	2	5	4	1	6	7	5	18	3	3	3	4	2	4	3	3	3	9	10	9	28
3	4	5	4	3	3	3	9	7	6	22	4	4	4	4	3	3	3	4	4	12	10	11	33
4	4	5	4	5	5	4	9	9	9	27	5	5	4	4	4	5	5	5	3	14	13	13	40
5	5	4	4	4	2	3	9	8	5	22	3	4	5	4	4	4	4	4	3	12	12	11	35
6	5	5	3	5	3	2	10	8	5	23	5	5	5	4	5	5	4	4	3	15	14	11	40
7	4	5	3	4	3	2	9	7	5	21	5	4	4	3	4	4	4	3	3	13	11	10	34
8	4	3	5	3	4	2	7	8	6	21	4	4	4	5	4	4	3	4	4	12	13	11	36
9	3	5	4	4	2	3	8	8	5	21	4	4	4	3	4	4	4	3	4	12	11	11	34
10	4	5	4	5	2	2	9	9	4	22	3	4	3	4	4	4	3	3	3	10	12	9	31
11	5	3	4	5	3	2	8	9	5	22	5	4	4	4	5	4	4	4	3	13	13	11	37
12	5	4	4	4	5	4	9	8	9	26	4	4	5	4	5	3	5	4	5	13	12	14	39
13	4	3	4	4	3	4	7	8	7	22	4	5	4	3	3	5	5	4	5	13	11	14	38
14	4	5	4	5	4	3	9	9	7	25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	12	12	13	37
15	5	5	3	4	3	2	10	7	5	22	5	5	4	3	4	3	3	4	4	14	10	11	35
16	4	5	4	5	5	4	9	9	9	27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	15	15	14	44
17	3	3	3	5	4	3	6	8	7	21	4	3	3	3	4	5	4	4	4	10	12	12	34
18	4	5	4	5	5	4	9	9	9	27	5	4	4	4	4	5	5	5	5	13	13	15	41
19	4	3	5	5	4	5	7	10	9	26	5	3	3	5	5	5	5	5	5	11	15	15	41