

Modelo de Gestión por Procesos y Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del Nivel Secundario del distrito de “Jesús Nazareno” – Ayacucho, 2017

Model of management by processes and quality of the educational service in the educational institutions of the secondary level of the district of "Jesus Nazareno" - Ayacucho, 2017

Benjamín Hurtado Rivera¹, Abelardo Rodolfo Campana Concha²

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre el modelo de gestión por procesos con la calidad del servicio en las instituciones educativas del Distrito de Jesús Nazareno, 2017. **Materiales y Método:** La investigación es de tipo correlacional para lo cual se aplicó un cuestionario y test, a una muestra de 110 estudiantes, luego de ello la información fue procesada mediante el programa SPSS. **Resultados:** Las variables gestión por procesos y calidad educativa no obtuvieron los resultados favorables, puesto que el 70,9% de estudiantes consideraron a veces adecuada la gestión de procesos y 72,7% de los estudiantes consideraron la calidad educativa regular. En la hipótesis general se halló estadísticamente una correlación muy buena de $Rho = 0,899$; entre las variables modelo de gestión por procesos y calidad del servicio educativo. **Conclusión:** Es necesario proponer nuevos planteamientos en la gestión por procesos en la institución en estudio en beneficio de la calidad educativa para mejorar los aspectos institucionales, infraestructura desempeño docente y académicos.

Palabras clave: gestión por procesos, calidad educativa, clima institucional, calidad de infraestructura, calidad de desempeño docente, calidad académica.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the process management model with the quality of service in the educational institutions of the District of Jesus Nazareno, 2017. **Materials and Method:** The research is correlational for which a questionnaire and test was applied, to a sample of 110 students, after that the information was processed through the SPSS program. **Results:** The variables management by processes and educational quality did not obtain favorable results, since 70.9% of students sometimes considered process management adequate and 72.7% of students considered regular educational quality. In the general hypothesis a very good correlation of $Rho = 0.899$ was found statistically; among the variables management model by processes and quality of the educational service. **Conclusion:** It is necessary to propose new approaches in process management in the institution under study for the benefit of educational quality to improve institutional aspects, teaching performance and academic infrastructure.

Keywords: management by processes, educational quality, institutional climate, quality of infrastructure, quality of teaching performance, academic quality.

INTRODUCCIÓN

El éxito de una institución depende de las decisiones que toman dentro de su organización, sin embargo, la forma en la que se organizan, muchas veces dependen de diversas áreas que solo cumplen con su trabajo sin analizar si están alcanzando los objetivos trazados o si estos están satisfaciendo al cliente final, que en este caso serían los estudiantes. Esto se está observando en las instituciones de estudio donde la mayoría de los estudiantes manifiesta su incomodidad con respecto a los avances de sus aprendizajes, el trato del personal, el personal docente poco capacitado entre otros, lo cual está interfiriendo en la calidad educativa puesto que se están incumpliendo con los estándares de calidad que buscan mejoras para la educación.

Como vemos, la gestión por procesos no está centrando su trabajo en la horizontalidad de sus funciones ya que aún existen barreras con respecto a todas las áreas de la organización para poder desarrollar sus actividades en base al logro de objetivos.

En cuanto a la gestión de procesos, Mallar (2010) considera necesario “la implementación de programas que buscan lograr mejoras, se alienta la competencia entre los responsables de cada sector de la organización

que defienden sus respectivos programas y que normalmente piden más recursos para implementarlos, generándose finalmente confusión y situaciones en que los esfuerzos terminan diluyéndose. Asimismo considera conveniente aplicar una visión globalizadora, integrando todas estas acciones y propuestas de mejora como una forma de lograr que los esfuerzos se complementen en lugar de competir entre sí, pudiendo manejar las iniciativas en forma organizada”. (p.4).

Gento, Palomares, García, y Gonzales (2012) señalan: “es necesario que la calidad educativa debe disponer de recursos, así como respetar los procesos que se llevan a cabo y los resultados conseguidos se acomodan al modelo teórico ideal de perfecto funcionamiento en el ámbito educativo. Esto requiere que la institución, con la participación de todos los implicados e interesados, defina su propio modelo de calidad”.

Por lo cual, esta investigación se justifica en la necesidad de implementar y mejorar el Modelo de Gestión por Procesos en la institución de estudio que implica el mejoramiento de todas las partes que integran la institución de estudio, esto con la intención de proporcionar un mejor servicio educativo.

Es, importante comprender que estudios anteriores resaltaron la importancia de las variables planteadas, es

Recibido:20/01/2020 Aprobado:20/02/2020

¹Estudiante de Maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

²Docente de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

así que Rodríguez (2015) indicó que en la institución donde realizó su investigación encontró carencia en los sistemas de información y programas que faciliten el trabajo en la consulta externa; no existe presupuesto para contratación de médicos especialistas; tiempo de espera en la consulta prolongado, falta de optimización de recursos humanos y físicos y no existe apoyo para capacitaciones; donde repercute con amenazas de usuarios reclaman por mala calidad de atención y los cambios continuos de gerentes y directores. Como vemos las distintas áreas se ven perjudicadas si es que no existe una adecuada gestión por procesos". (p.98),

En cuanto a la calidad educativa tenemos a Chipana (2015) quién evaluó la gestión pedagógica y la calidad educativa presentes en la provincia de San Román y Azángaro, del cual especificó la necesidad de revisar las estructuras curriculares, la planificación, organización y ejecución de propuestas pedagógicas acordes a cada ámbito institucional, ya sus estándares académicos solo alcanzaron el nivel en proceso.

Por lo cual, el objetivo general de esta investigación fue determinar la relación existente entre la gestión por procesos con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del Distrito de Jesús Nazareno - Ayacucho, 2017. Del mismo modo, la gestión por procesos fue relacionado con el trabajo directivo, la calidad de la infraestructura, desempeño docente y el trabajo con los padres de familia.

MÉTODOS

Es una investigación cuantitativa, nivel explicativo, ex post facto, puesto que intenta analizar y evaluar la relación entre las variables existentes: estrategias de enseñanza y competencias investigativas. El tipo de investigación es no experimental con un diseño correlacional. El tamaño de muestra fue de 110 estudiantes de nivel secundario; a veces se les aplico un cuestionario y Test.

Para el tratamiento estadístico, se empleó el paquete computacional SPSS versión 21, con el cual se pudo contrastar las hipótesis.

RESULTADOS

Las variables gestión por procesos y calidad educativa no obtuvieron los resultados favorables, puesto que el 70,9%, de estudiantes consideran a veces adecuada la gestión de procesos, implicando con ello la calidad educativa, porque el 72,7% de los estudiantes consideraron como regular la calidad educativa.

Prueba de hipótesis general

HGA. Existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad educativa en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de "Jesús Nazareno" –Ayacucho, 2017.

HGO. No existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad educativa en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de "Jesús Nazareno" –Ayacucho, 2017.

Tabla 1

Correlación de la hipótesis general

| Correlaciones | | Calidad Educativa | |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------|
| R h o d e Spearman | Modelo de gestión por procesos | Coefficiente de correlación | 0,889 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 110 |

Interpretación. Se halló estadísticamente una correlación muy buena de $Rho = 0,899$, entre las variables modelo de gestión por procesos y calidad educativa. Una significancia bilateral de sig. 0,000, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Pero de acuerdo a los resultados estadísticos entre las variables estudiadas la correlación se da a un nivel regular, repercutiendo en la calidad educativa en las instituciones educativas estudiadas, puesto los modelos de gestión por procesos aplicados no producen efectos positivos en la calidad educativa en las instituciones estudiadas.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Respecto a la variable gestión por procesos y la dimensión clima institucional no se obtuvieron resultados favorables, esto debido a las respuestas mayoritarias de la muestra que estableció que de todas los aspectos involucrados en la gestión por procesos, el sistema de mejora continua necesarios para modernizar los servicios y procesos de una organización, fue considerada a veces idónea en un 71,8% implicando con ello el clima institucional que alcanzó un nivel regular según la opinión del 69,1%.

Ha. Existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y el clima institucional

Ho. No existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad de infraestructura docente.

Tabla 2

Correlación de la primera hipótesis específica

| Correlaciones | | Clima Institucional | |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------|
| R h o d e Spearman | Modelo de gestión por procesos | Coefficiente de correlación | 0,801 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 110 |

Interpretación: Se halló estadísticamente una correlación muy buena de $Rho = 0,801$, entre la variable modelo de gestión por procesos y la dimensión clima institucional. Una significancia bilateral de sig. 0,000, por tanto, se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De acuerdo a los datos estadísticos hallados la correlación se da a un nivel regular, repercutiendo en la variable modelo de gestión por procesos al clima institucional, en la población estudiada, puesto que los modelos de gestión por procesos aplicados no producen efectos positivos en un buen clima institucional en las instituciones estudiadas.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

En cuanto a los resultados de la variable gestión por procesos y la dimensión calidad de infraestructura, alcanzaron resultados poco alentadores, debido a que el 54,5% lo considera a veces adecuado a las opiniones mayoritarias en cuanto a la gestión de procesos, con especificación en la gestión de proyectos al momento de optimizar la asignación de recursos, repercutiendo de alguna manera en la calidad de la infraestructura considerada con un nivel regular en un 70%.

Ha. Existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad de infraestructura.

Ho. No existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad de infraestructura.

Tabla 3

Correlación de la segunda hipótesis específica

| Correlaciones | | Calidad de Infraestructura | |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------|
| R h o d e Spearman | Modelo de gestión por procesos | Coefficiente de correlación | 0,576 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 110 |

Interpretación: Se halló estadísticamente una correlación moderada de $Rho = 0,576$, entre las variables modelo de gestión por procesos y la dimensión calidad de infraestructura. Una significancia bilateral de sig. 0,000, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Los datos estadísticos confirman entre las variables estudiadas la correlación se da a un nivel regular, repercutiendo en la calidad infraestructura que presentan las instituciones educativas estudias que no es lo adecuado, porque los modelos de gestión por procesos aplicados no producen efectos positivos en la mejora de y conservación de la infraestructura en las instituciones estudiadas.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Un resultado poco esperado se encontró en la correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión calidad de desempeño docente, puesto que los aspectos de la variable que incluyen del movimiento, la gestión de proyectos y los sistemas de mejora continua fueron consideraron como a veces adecuado en un 54,5%, 54,5% y 71,8% respectivamente, incidiendo de alguna manera en la calidad del desempeño docente, calificado de regular en un 67,3%.

Ha. Existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad de desempeño docente

Ho. No existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad de desempeño docente.

Tabla 4

Correlación de la tercera hipótesis específica

| Correlaciones | | Calidad de Desempeño Docente | |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------|
| R h o d e Spearman | Modelo de gestión por procesos | Coefficiente de correlación | 0,669 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 110 |

Interpretación: Se halló estadísticamente una correlación buena de $Rho = 0,669$, entre la variable modelo de gestión por procesos y la dimensión calidad educativa. Una significancia bilateral de sig. 0,000, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Pero de acuerdo a los datos estadísticos entre las variables estudiadas la correlación se da a un nivel regular, por tanto, repercutiendo en el desempeño de los docentes en las instituciones educativas estudias.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Con respecto a la correlación de la gestión por procesos y la calidad académica no se obtuvieron los resultados esperados, puesto que la opinión mayoritaria con respecto a la gestión por proceso fue de a veces adecuado con un 70,9% incidiendo de alguna forma en la calidad académica calificada de regular según el 60,9%.

Ha. Existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad académica

Ho. No existe una relación significativa entre el modelo de gestión por procesos y la calidad académica.

Tabla 5

Correlación de la cuarta hipótesis específica

| Correlaciones | | Calidad Académica | |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------|
| R h o d e Spearman | Modelo de gestión por procesos | Coefficiente de correlación | 0,481 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 110 |

Interpretación: Se halló estadísticamente una correlación moderada de $Rho = 0,481$, entre la variable modelo de gestión por procesos y la dimensión calidad académica. Una significancia bilateral de sig. 0,000, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los datos estadísticos confirman entre las variables estudiadas la correlación se da a un nivel regular, repercutiendo los modelos de gestión por procesos en la calidad académica en las instituciones educativas estudias, repercutiendo en el aprendizaje de los estudiantes.

DISCUSIÓN

En la hipótesis general se determinó una correlación muy buena de $Rho = 0,899$, entre las variables gestión por procesos y la calidad del servicio educativo en la población estudiada. Se encontró que la variable gestión por procesos calificado por el 70,9% de a veces adecuado, seguido del 21,8% como poco adecuado. Del mismo modo, para la variable calidad educativa las respuestas encuentran que el 72,7% lo califica de regular, seguido de un 19,1% como malo. Con ello se manifiesta que es necesario reorganizar la gestión por procesos para reforzar la calidad educativa en beneficio de los estudiantes; resultados que concuerdan con los estudios de Barrera y Galvis (2014), quienes consideran que la institución debe comprender las dificultades e identificar las causas y accionar soluciones en los procesos, en miras al mejoramiento, al proceso de toma de decisiones y reducir el riesgo, pues provee bases firmes para el fortalecimiento de la gestión. Con ello entendemos que todas las áreas deben ser analizadas para conocer la dificultad en sus procesos para establecer mejoras en su forma de administrar la institución.

El análisis de la primera hipótesis específica se determinó en las estadísticas un coeficiente de correlación muy buena de $Rho = .801$ entre variable modelo de gestión por proceso y la dimensión clima institucional de la población donde se desarrolla el estudio. Se encontró diferencias en la muestra, con respecto a la variable gestión por procesos cuyas respuestas determinaron que el 70,9% lo califica de a veces adecuado, seguido del 21,8% como poco adecuado. De otro lado, en la dimensión clima institucional también se presentaron diferencias, el 69,1% lo considera con un nivel regular, lejos de un 17,3% que lo considera como malo. Con lo cual se confirma que entre en la variable y la dimensión en estudio se evidencia que la aplicación del modelo de gestión por procesos no incide de forma satisfactoria entre el personal administrativo, docentes y estudiantes con ello el clima institucional se ve perjudicado; tal como lo fundamenta Bustamante (2019), que indica que la calidad educativa está directamente conectada al clima institucional, sin embargo su correlación es baja, lo cual nos da cuenta que cada proceso desarrollado adecuadamente es importante para un entorno de la institución, pues es de tendencia muy buena.

La segunda hipótesis específica, se encontró una correlación moderada de $Rho = 0,576$, entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad de infraestructura. Se logró determinar las respuestas mayoritarias de la muestra, a la variable gestión por procesos cuyas respuestas determinaron que el 70,9% lo califica de a veces adecuado, seguido del 21,8% como poco adecuado. De igual modo, para la dimensión calidad de infraestructura, el 70% de los participantes

señalaron que solo alcanzan un nivel regular, mientras que el 20,9% como malo. Con lo cual se evidencia que entre la variable y la dimensión se necesita replantear diversos aspectos de la gestión por procesos como el movimiento, los proyectos y sistema de mejora continua para que los estudiantes cuenten con aulas equipadas con las herramientas necesarias para el desarrollo de las clases. Díaz (2017), también confirma este resultado ya que de no conocer las necesidades de las distintas áreas institucionales, y puede incidir en el descuido de las infraestructuras y equipamiento de las aulas de estudio.

En el análisis de la tercera hipótesis específica representado por el modelo de la gestión por procesos y la calidad del desempeño docente, establecieron una correlación buena de $Rho = ,669$. Estos resultados se deben a las respuestas de la muestra, en cuanto a la variable servicio de consejería las respuestas establecieron que el 70,9% lo consideran como a veces adecuado, seguido del 21,8% como poco adecuado. Asimismo, para la dimensión calidad del desempeño docente las respuestas también se encuentran divididas entre el 67,3% que lo califica de regular como, seguido de un 22,7% como mala. Con lo cual se evidencia que entre la variable y la dimensión se necesita mejorar la gestión en el proceso de selección del personal docente, de lo contrario la calidad en cuanto a su desempeño seguirá generando insatisfacciones en los estudiantes para su desarrollo académico.

En el análisis de la cuarta hipótesis específica, las estadísticas hallaron un coeficiente de correlación moderada de $Rho = 0,481$, entre la variable modelo de gestión por procesos y la dimensión calidad educativa. Estos fueron determinados por las respuestas mayoritarias de la muestra en cuanto la variable gestión por procesos, en donde un 70,9% lo considera a veces adecuado seguido del 21,8% como poco adecuado. De igual modo, para la dimensión calidad académica, la mayoría enfocó sus opiniones entre a regular y buena representados en el 60,9% y 26,4%, respectivamente. Con lo cual se comprueba que la gestión por procesos muchos puntos de mejora que permita la mejorar las calificaciones de los estudiantes lo cual garantice una asimilación favorable de los aprendizajes, por un incremento en la calidad académica de la institución en estudio.

Como se puede apreciar en la investigación, la deficiencia y poco énfasis que se le está asignando a la gestión por procesos está perjudicando directamente a la calidad educativa, y con ello generando gran insatisfacción por parte de los estudiantes. Resultados similares encontramos en la investigación de Rodríguez (2015), que demostró que la deficiencia en la gestión de procesos de calidad ocasiona inconformidad no solo en los trabajadores por que no existe un orden comunicativo entre las áreas que las componen, lo cual será motivo de insatisfacción del cliente. De la misma forma Chipana (2015) relacionó la calidad educativa con la gestión pedagógica en donde determinó que el papel del docente cumple un papel fundamental para la orientación de los aprendizajes de los estudiantes, el descuido permitirá que la calidad educativa no cumpla con las expectativas académicas, por ello como los destacamos en la presente investigación si estos son desfavorables se

necesitará capacitar a los docentes o en todo caso el área administrativa y las autoridades académicas deben realizar un proceso de selección con mayor rigurosidad.

CONCLUSIONES

Es necesario proponer nuevos planteamientos en la gestión por procesos en la institución en estudio en beneficio de la calidad educativa para mejorar los aspectos institucionales, infraestructura, desempeño docente y académicos.

La ausencia de nuevos planteamientos en el mejoramiento del servicio educativo disminuye las posibilidades de una comunicación y comprensión mutua entre docentes, personal administrativo y estudiantes, lo cual representa al trabajo directivo.

El desinterés por replantear la aplicación de la gestión por procesos en base a las necesidades del estudiante descuida la calidad de infraestructura como la implementación de equipos en las aulas con las herramientas necesarias para el desarrollo de las clases.

El poco énfasis en la gestión por procesos genera inconvenientes para alcanzar la calidad del desempeño docente, el cual debe estar altamente capacitado en el manejo de estrategias de aprendizaje.

El desinterés por mejorar los aspectos de la gestión generan insatisfacción de en los aprendizajes para alcanzar un promedio académico deseado que representan la calidad académica.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Barrera, R. y Galvis, L. (2014). *Propuesta de gestión por procesos para el ejercicio de autoevaluación con fines acreditación de alta calidad de LEAUD* (Tesis Posgrado). Universidad Libre de Colombia, Colombia. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8617/TESIS%20PARA%20IMPRIMIR%2026%20DE%20MARZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bustamante, P. (2019). *Calidad educativa y el clima institucional en la I.E.I "Stella Maris" 2018* (Tesis Posgrado). USMP, Lima, Perú

Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las Unidades de Gestión Educativa local de San Román y Azángaro – 2013* (Tesis Posgrado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016* (Tesis Posgrado). UNAP, Iquitos, Perú.

Gento, P.S., Palomares R.A.; García C.M; y Gonzales F.R. (2012). Liderazgo Educativo y su Impacto en la Calidad de las Instituciones Educativas. Simposio presentado en el XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas CI OIE-Granada, España. Recuperado en: <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Visión de Futuro*, 13 (1). Recuperado en: <http://www.redalyc.org/3579/357935475004.pdf>

Rodríguez, J. (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, 2013* (Tesis Posgrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16982/1/TESIS%20GESTION%20POR%20PROCESOS.pdf>