



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO CON METODOLOGÍA BPM Y SU IMPACTO EN
LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA: AUTOEVALUACIÓN PARA ACREDITACIÓN
- EUPG-UNFV-2023

**Línea de investigación:
Sistemas de información y optimización**

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ingeniería de Sistemas

Autor

Flores Eulogio, Ramiro Amador

Asesor

Soto Vásquez, Duber Enrique

ORCID: 0000-0002-4505-2053

Jurado

Mayhuasca Guerra, Jorge Víctor

Vales Carrillo, Jorge Alberto

Viru Diaz, Paul Roberto

Lima - Perú

2025



OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO CON METODOLOGÍA BPM Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA: AUTOEVALUACIÓN PARA ACREDITACIÓN - EUPG-UNFV-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

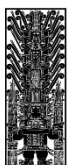
PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO CON METODOLOGÍA BPM Y SU
IMPACTO EN LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA: AUTOEVALUACIÓN PARA
ACREDITACIÓN - EUPG-UNFV-2023**

Línea de investigación:

Sistemas de información y optimización

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ingeniería de Sistemas

Autor:

Flores Eulogio, Ramiro Amador

Asesor:

Soto Vásquez, Duber Enrique

ORCID: 0000-0002-4505-2053

Jurado:

Mayhuasca Guerra, Jorge Víctor

Vales Carrillo, Jorge Alberto

Viru Diaz, Paul Roberto

Lima-Perú

2025

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a mi hermano
Washington Flores Eulogio, mi mentor.

A mi madre Hela Eulogio Poma, que no
está más a mi lado, por su dedicación y
amor a éste su vástago sietemesino y
medio.

AGRADECIMIENTO

A Sara Luz Parra Vásquez, mi compañera, amiga, pareja de toda mi vida, por apoyarme con todo y en todo. Y a mis hijos Juan, Milagros, Nicole, la razón de mi vida.

A mi amigo, el científico Justo Pastor Solís Fonseca, por darme la oportunidad de retornar a las aulas universitarias.

ÍNDICE

RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Descripción del problema.....	11
1.3. Formulación del problema.....	14
<i>1.3.1. Problema general</i>	14
<i>1.3.2. Problemas específicos</i>	14
1.4. Antecedentes.....	15
1.5. Justificación de la investigación	26
1.6. Limitaciones de la investigación	28
1.7. Objetivos.....	30
<i>Objetivo general</i>	30
<i>Objetivos específicos</i>	30
1.8. Hipótesis	30
II. MARCO TEÓRICO	32
2.1. Marco conceptual	32
III. MÉTODO	35
3.1. Tipo de investigación.....	35
3.2. Población y muestra.....	36
3.3. Operacionalización de variables.....	36

3.4. Instrumentos	38
3.5. Procedimientos	52
3.6. Análisis de datos	52
3.7. Consideraciones éticas.....	52
IV. RESULTADOS	53
4.1. Resultados descriptivos	53
4.2. Contrastación de la prueba de hipótesis	79
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	88
5.1. Relación entre variables.....	88
5.2. Análisis de los resultados en comparación con los antecedentes de la investigación	89
5.3. Discusión de resultados con el marco teórico	90
VI. CONCLUSIONES	91
VII. RECOMENDACIONES	93
VIII. REFERENCIAS.....	94
IX. ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de BPM.....	44
Tabla 2 Simbología BPMN Desarrollo de Actividades y/o Tareas	50
Tabla 3 Conocimiento de la metodología de Gestión de Procesos de Negocio.....	53
Tabla 4 ¿BPM mejora de procesos administrativos en la EUPG?	54
Tabla 5 Disponibilidad para recibir capacitación sobre BPM	55
Tabla 6 ¿La gestión del talento docente actual en la EUPG es eficiente?	56
Tabla 7 Tiempo dedicado a autoevaluación y mejora de calidad.....	57
Tabla 8 Número de capacitaciones relacionadas con competencias docentes	59
Tabla 9 Las evaluaciones del desempeño docente son justas y transparentes	60
Tabla 10 Incentivos para participar en comités y autoevaluación	61
Tabla 11 Incentivos para participar en comités y autoevaluación.....	62
Tabla 12 Incentivos para participar en comités y autoevaluación	63
Tabla 13 Automatizació _procesos: pasos de un proceso óptimo.....	65
Tabla 14 Mejora de procesos administrativos con automatización	66
Tabla 15 Uso de tecnología en eficiencia administrativa.....	67
Tabla 16 Percepción sobre estándares de calidad en la EUPG	68
Tabla 17 ¿La autoevaluación identifica áreas clave de mejora?	69
Tabla 18 La efectividad de la autoevaluación para la mejora continua	71
Tabla 19 Número de recomendaciones implementadas de autoevaluación.....	72
Tabla 20 Número de recomendaciones implementadas de autoevaluación.....	73
Tabla 21 Principales barreras de la eficiencia administrativa.....	75
Tabla 22 Acciones para aumentar la participación en los Comités de Calidad	76
Tabla 23 Implementación de BPM y mejora de procesos en la EUPG.....	77
Tabla 24 Estadística de fiabilidad	79

Tabla 25 Escala de confiabilidad	79
Tabla 26 Pruebas de normalidad	80
Tabla 27 Correlación: Optimización del talento docente y eficiencia administrativa	81
Tabla 28 Correlación: Gestión del talento docente y eficiencia administrativa.....	83
Tabla 29 Correlación: motivación en calidad y herramientas tecnológicas.....	84
Tabla 30 Correlación: capacitaciones y cumplimiento de estándares.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento de la metodología de gestión de procesos de negocio	53
Figura 2 ¿BPM mejora de procesos administrativos en la EUPG?	54
Figura 3 Disponibilidad a recibir capacitación sobre BPM.....	56
Figura 4 ¿La gestión del talento docente actual en la EUPG es eficiente?.....	57
Figura 5 Tiempo dedicado a autoevaluación y mejora de calidad.....	58
Figura 6 Número de capacitaciones relacionadas con competencias docentes	59
Figura 7 Las evaluaciones del desempeño docente son justas y transparentes.....	60
Figura 8 Motivación para participar en calidad y autoevaluación.....	61
Figura 9 Incentivos para participar en comités y autoevaluación.....	62
Figura 10 Los procesos administrativos actuales en la EUPG son ágiles y eficientes	64
Figura 11 Automatización _Procesos: Pasos de un proceso óptimo	65
Figura 12 Mejora de procesos administrativos con automatización	66
Figura 13 Uso de tecnología en eficiencia administrativa	68
Figura 14 Percepción sobre estándares de calidad en la EUPG.....	69
Figura 15 ¿La autoevaluación identifica áreas clave de mejora?	70
Figura 16 La efectividad de autoevaluación para la mejora continua	71
Figura 17 Número de recomendaciones implementadas de autoevaluación	72
Figura 18 Las recomendaciones de mejora y la implementación efectiva	74
Figura 19 Principales barreras de la eficiencia administrativa	75
Figura 20 Acciones para aumentar la participación en los Comités de Calidad.....	76
Figura 21 Implementación de BPM y mejora de procesos en la EUPG	78

RESUMEN

Objetivo: Optimizar la gestión del talento humano mediante el uso de la metodología Business Process Management (BPM). Existe una falta de coordinación entre el talento y las oficinas de administración de la UNFV, lo cual impide realizar la autoevaluación. Se empleará la gestión de procesos de negocio (BPM), Se propone una plataforma centralizada que agrupe todos los documentos, manuales y procesos relacionados con la acreditación, facilitando el acceso y la búsqueda de información. También se incluyen dashboards interactivos que muestren el progreso de cada tarea de acreditación, con notificaciones automáticas para recordar a los docentes sus responsabilidades. Además, se introduce un sistema de incentivos. **Método:** La investigación tiene un enfoque mixto (métodos cuantitativos y cualitativos), no experimental, la muestra está compuesta por cinco comités de programas de estudio, cada comité tiene al menos 5 integrantes. Las técnicas de recopilación de datos incluyeron encuestas, entrevistas. Los datos se procesaron y organizaron en Excel y SPSS para analizar los estándares de acreditación. Luego de comprobar la hipótesis y obtener resultados relevantes, se pone en marcha el proceso de autoevaluación con propósitos de acreditación, diseñado con la metodología BPM. **Resultados:** plataformas inteligentes con RPA, tiempo de respuesta Resoluciones en línea, apto para acreditar. **Conclusiones:** Mediante la metodología BPM se han sistematizado los procesos que ha optimizado la performance del Talento y la eficiencia administrativa.

Palabras clave: autoevaluación, acreditación, BPM, optimización, talento

ABSTRACT

Objective: To optimize human talent management through the use of the Business Process Management (BPM) methodology. There is a lack of coordination between the talent and the administrative offices at UNFV, which prevents the self-assessment process from being conducted. Business Process Management (BPM) will be employed. A centralized platform is proposed to consolidate all documents, manuals, and processes related to accreditation, facilitating access and information retrieval. Interactive dashboards will also be included to display the progress of each accreditation task, with automated notifications to remind faculty members of their responsibilities. Additionally, an incentive system is introduced. **Method:** The research follows a mixed-methods approach (quantitative and qualitative methods), non-experimental in nature. The sample comprises five program committees, each with at least five members. Data collection techniques included surveys and interviews. The data was processed and organized using Excel and SPSS to analyze accreditation standards. After testing the hypothesis and obtaining relevant results, the self-assessment process for accreditation purposes is initiated, designed using the BPM methodology. **Results:** Intelligent platforms with RPA, faster response times for online resolutions, suitable for accreditation. **Conclusions:** Using the BPM methodology has systematized the processes, optimizing talent performance and administrative efficiency.

Keywords: self-assessment, accreditation, BPM, optimization, talent

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Escuela Universitaria de Posgrado de la UNFV se topa con retos en la administración del talento docente y en la eficacia administrativa, factores esenciales para conseguir la acreditación de sus programas educativos. La aplicación de técnicas de mejora constante, como la Administración de Procesos de Negocio (BPM), podría resultar esencial para vencer estos desafíos. No obstante, no se ha investigado cómo la EUPG podría aplicar de manera eficaz esta metodología para mejorar sus procesos internos y cumplir con los criterios de calidad exigidos por las entidades acreditadoras.

1.2. Descripción del problema

A Nivel Global

La excelencia educativa en las instituciones de nivel superior dedicadas a los estudios de posgrado representa un desafío significativo para la comunidad académica global. Según el Informe sobre Educación Superior de la UNESCO (2020), Únicamente el 35% de las instituciones en los países en desarrollo logran alinearse con los estándares internacionales de calidad educativa. Los hechos han demostrado que la implementación de métodos BPM (Business Process Management) puede mejorar efectivamente la eficiencia administrativa y optimizar los recursos humanos en diversas áreas. Un estudio de McKinsey & Company (2018) muestra que las organizaciones que utilizan BPM pueden mejorar la eficiencia operativa entre un 20 a un 30 por ciento. No obstante, el uso de BPM en el ámbito educativo sigue siendo restringido, y su efecto particular en la mejora de la eficiencia administrativa y la calidad de la educación necesita un mayor desarrollo investigativo y validación empírica.

BPM tiene un gran potencial para transformar la educación al mejorar la eficiencia de los procesos administrativos, facilitar la gestión del talento, y asegurar la calidad educativa

mediante procesos más transparentes y controlados. Con un enfoque adecuado, BPM puede ayudar a las instituciones educativas a alcanzar sus objetivos estratégicos.

A Nivel Local

En el 2020, la Universidad Nacional Federico Villarreal obtuvo la licencia institucional de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, al cumplir con ocho requisitos fundamentales de calidad. No obstante, conservar y perfeccionar estos estándares representa un reto permanente. De acuerdo con el Informe de Diagnóstico de la UNFV (2022), apenas el 60% de los procedimientos administrativos están mejorados, lo que impacta de manera adversa en la eficacia operacional y la calidad de los servicios educativos. Adicionalmente, es crucial la acreditación de los programas por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

La experiencia de otras universidades de la región, como la Universidad Particular San Martín de Porres, que implementó la metodología BPM en sus procesos administrativos en el año 2019, muestran resultados prometedores. La eficiencia administrativa de la universidad aumentó en un 25% y la satisfacción de los estudiantes aumentó en un 15% (Universidad de San Martín de Porres, 2021). Estos datos indican que implementar la metodología BPM en los procesos administrativos podría generar un impacto considerable en la UNFV, contribuyendo tanto a incrementar la eficiencia administrativa como a elevar la calidad educativa y la satisfacción estudiantil. La UNFV necesita optimizar sus procesos administrativos y el talento de su personal para aumentar la eficiencia operativa y garantizar la calidad de la educación requerida para que los programas puedan obtener la acreditación por parte del SINEACE.

La implementación de un BPM efectivo en el ámbito educativo de la UNFV presenta deficiencias, lo que restringe su capacidad para cumplir y elevar los estándares de calidad

educativa establecidos por la SUNEDU. Esto genera el desafío de encontrar formas adecuadas de adaptar y aplicar los métodos BPM en la UNFV para llevar a cabo la Autoevaluación con fines de Acreditación.

La Escuela Universitaria de Posgrado de la UNFV se enfrenta a diversos desafíos en su proceso de autoevaluación con fines de acreditación, los cuales comprometen la calidad de la formación de posgrado que ofrece y dificultan la obtención de la acreditación.

Entre los obstáculos relevantes se encuentra, la falta de documentación, requerida en los plazos establecidos y no atendidas, una evaluación deficiente de los recursos disponibles, La falta de adaptación a los cambios del entorno y la ineficiencia en la gestión administrativa. la ausencia de una adecuada capacitación del personal docente y una respuesta reactiva del talento humano, tanto de los docentes, las autoridades y los empleados. Los docentes por carecer de incentivos, dado que la gestión, tiempo dedicado al Comité de Calidad, en la práctica se realiza fuera de su jornada laboral, y estas horas laboradas no son reconocidos pecuniariamente por la Dirección General de Administración (DIGA), porque no lo disponen las autoridades universitarias, no está considerado en el presupuesto institucional, En los objetivos institucionales, su referencia es declarativa y en la realidad no se gestiona para favorecer el logro de la autoevaluación de los programas de estudio y en relación al apoyo del personal administrativo a los Comités de Calidad es inexistente. En relación con la Unidad de Calidad de la EUPG, el personal asignado no son de carrera, carecen de capacitación y sus conocimientos de acreditación son mínimos, y el tiempo que le dedican a esta actividad es temporal y en calidad de apoyo.

Estos problemas al no ser resueltos impactan negativamente en la reputación y reconocimiento de la calidad y de sus procesos administrativo, académicos y de gestión de la EUPG-UNFV, así como en la validez de los títulos otorgados por la institución (validez en

términos de reconocimiento de la sociedad). Además, no lograr la acreditación, puede menguar la competitividad frente a otras instituciones educativas acreditadas y reflejo de una baja calidad de la formación que se brinda en la EUPG.

Es vital abordar estos desafíos de manera integral y proponer soluciones efectivas que permitan cerrar las brechas existentes entre el estado esperado y el estado actual de los estándares, factores y dimensiones del Modelo de Acreditación establecidos por el SINEACE, para acreditar los programas de estudio de maestría y doctorado, de la EUPG-UNFV.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo puede la Escuela Universitaria de Posgrado (EUPG) de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) implementar eficazmente la metodología de gestión de procesos de negocio (BPM) para optimizar el talento del personal y mejorar la eficiencia administrativa, con la finalidad de realizar su autoevaluación, con fines de acreditación?

1.3.2. Problemas específicos

1.3.2.1 ¿Cómo puede la implementación de la metodología BPM en la EUPG optimizar los procesos administrativos actuales para mejorar la eficiencia operativa y cumplir con los estándares de calidad necesarios para su autoevaluación?

1.3.2.2 ¿Qué estrategias pueden aplicarse para asegurar una adecuada capacitación del personal académico y administrativo en la metodología BPM?

1.3.2.3 ¿Qué medidas específicas se deben tomar para mejorar la documentación y evaluación de recursos disponibles en la EUPG para facilitar una autoevaluación efectiva

1.4. Antecedentes

1.4.1 Desde cuando existe o se conoce el problema

En la década de 1990, la gestión del talento humano y la calidad organizacional empezaron a integrarse de forma más estrecha. Este desarrollo evidenció un creciente reconocimiento de que el talento humano constituye un recurso clave para alcanzar y sostener altos niveles de calidad en diferentes organizaciones, incluyendo el ámbito educativo.

En ese contexto, se observó que la **formación continua y certificación** del personal se convirtió en un aspecto clave para mejorar la calidad de los servicios y productos. Las organizaciones empezaron a invertir en programas de desarrollo profesional, reconociendo que el incremento en la competencia del personal contribuiría directamente a la mejora de la calidad (Smith, 1995). Esta inversión no solo fortalecía las habilidades individuales, sino que también alineaba a los empleados con los objetivos de calidad organizacional (Jones & Brown, 1996).

Además, la **compensación competitiva y el reconocimiento** se establecieron como estrategias fundamentales para atraer y retener a empleados de alto rendimiento. Las políticas salariales mejoradas y los sistemas de recompensas incentivaron a los empleados a mantener un alto nivel de desempeño, lo que a su vez influyó positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos por las organizaciones (Williams, 1997).

También se implementaron sistemas de gestión de calidad (SGC) fundamentados en estándares internacionales como la ISO 9001, los cuales facilitaron la estandarización y el monitoreo de los procesos organizacionales. La adopción de estos sistemas promovió una cultura de calidad, involucrando a todos los colaboradores en el compromiso con la mejora continua y la excelencia en las operaciones (International Organization for Standardization [ISO], 1998).

En el ámbito educativo, la evaluación y acreditación de programas adquirieron una importancia clave para garantizar que las instituciones cumplieran con los estándares establecidos. La calidad del cuerpo docente y del personal administrativo se reconoció como un elemento fundamental para alcanzar y sostener la acreditación de los programas académicos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 1999).

Finalmente, la **satisfacción del personal y el clima laboral** también jugaron un rol importante en la calidad organizacional. Se reconoció que un ambiente de trabajo positivo y el equilibrio entre vida laboral y personal contribuyeron a la retención del talento y a la mejora de la calidad general (Peters & Waterman, 1992).

El desafío de la calidad educativa y la acreditación de los programas de estudio en la educación superior peruana comenzó a tratarse de manera formal con la promulgación de la Ley N° 28740, conocida como la "Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)", aprobada por el Congreso de la República del Perú el 19 de mayo de 2006 (Congreso de la República del Perú, 2006). Esta normativa estableció un marco legal destinado a garantizar la calidad educativa en todos los niveles, incluyendo el superior.

Durante la década de 1990, las organizaciones comenzaron a enfocar sus esfuerzos en mejorar la **eficiencia administrativa** a través de diversas metodologías y sistemas de gestión. La gestión del talento humano se destacó como un componente crucial en este proceso, ya que un personal capacitado y motivado es esencial para lograr una administración eficaz (Smith, 1995).

La **metodología de gestión de procesos de negocio** emergió como una herramienta fundamental para optimizar los procesos administrativos. BPM, como disciplina, busca

mejorar la eficiencia operativa al modelar, analizar y automatizar procesos de negocio (Harmon, 2014). Su implementación en diversos sectores ha demostrado mejoras significativas en la eficiencia operativa, reduciendo costos y aumentando la productividad (McCormack & Johnson, 2001).

En el ámbito educativo, especialmente en las **Escuela Universitaria de Posgrado (EUPG)**, La autoevaluación con fines de acreditación se ha consolidado como un elemento fundamental para asegurar la calidad educativa y cumplir con los estándares tanto nacionales como internacionales. Este proceso facilita a las instituciones la identificación de áreas de mejora y su alineación con los criterios de calidad definidos por entidades acreditadoras, como el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa en Perú (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE], 2024).

La integración de BPM en los procesos de autoevaluación para acreditación ha sido limitada, pero se ha reconocido su potencial para mejorar la eficiencia administrativa al facilitar la recopilación y análisis de datos relevantes, y al proporcionar una visión clara del progreso hacia la acreditación (Dumas et al., 2018). Esto puede ser especialmente beneficioso en contextos educativos donde la gestión de procesos complejos y la documentación exhaustiva son esenciales para cumplir con los requisitos de acreditación.

Gestión del talento humano. A nivel internacional, ha evolucionado significativamente desde la década de 1990, enfocándose en estrategias para atraer, desarrollar y retener talento clave en las organizaciones. En el contexto global, se ha observado que las prácticas efectivas en gestión del talento están directamente correlacionadas con la mejora de la eficiencia organizacional y la calidad del desempeño (Ulrich, 1997). Investigaciones han demostrado que el desarrollo de habilidades y competencias del personal tiene un impacto

positivo en la capacidad de las organizaciones para alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos (Brewster et al., 2016).

Metodología BPM (Business Process Management). La metodología BPM ha ganado prominencia internacional como una herramienta crucial para la optimización de procesos administrativos. BPM se describe como un enfoque estructurado diseñado para optimizar los procesos de negocio, haciéndolos más eficaces, eficientes y adaptables a un entorno dinámico y en constante evolución (Hammer & Champy, 1993). Estudios globales han revelado que las organizaciones que implementan BPM pueden experimentar mejoras en la eficiencia operativa, reducción de costos y aumento en la satisfacción del cliente (Dumas et al., 2018).

Eficiencia administrativa. A nivel internacional, la búsqueda de la eficiencia administrativa ha llevado a muchas organizaciones a adoptar prácticas y tecnologías innovadoras. La adopción de sistemas de gestión de calidad y la estandarización de procesos ha sido una estrategia fundamental para optimizar la eficiencia y la efectividad de los procesos administrativos en múltiples sectores (Garvin, 1991). La eficiencia administrativa no solo impacta en la operación interna, sino que también influye en la capacidad de una organización para cumplir con los estándares de calidad y satisfacer las expectativas de los stakeholders (Juran, 1992).

Autoevaluación para acreditación. La **autoevaluación para acreditación** ha constituido un elemento clave en el fortalecimiento de la calidad educativa a nivel global. Las instituciones educativas han adoptado procesos de autoevaluación como una forma de garantizar que cumplen con los estándares de acreditación establecidos por organismos internacionales (Council for Higher Education Accreditation [CHEA], 2019). La integración de BPM en los procesos de autoevaluación puede proporcionar a las instituciones herramientas

para gestionar de manera más efectiva la recopilación de datos y el análisis necesario para cumplir con los requisitos de acreditación (Schwandt, 2007).

A nivel internacional, la preocupación por la calidad educativa y la acreditación de programas de estudio ha sido un tema relevante desde hace varias décadas. Por ejemplo, en Estados Unidos, la acreditación de programas de estudio es una práctica establecida desde principios del siglo XX, con organizaciones como la Council for Higher Education Accreditation (CHEA) jugando un papel crucial en la supervisión y aseguramiento de la calidad educativa (CHEA, 2020).

En el contexto peruano, la implementación del SINEACE ha enfrentado diversos desafíos. Según datos del SINEACE, hasta el año 2020, solo el 30% de los programas de estudio en universidades peruanas habían logrado obtener la acreditación, lo que evidencia los desafíos persistentes en este ámbito (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE], 2020).

Estudios previos realizados en Perú han analizado diferentes dimensiones del proceso de acreditación y su influencia en la formación de posgrado. Condor (2019), en su investigación sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, concluyó que no hay una relación significativa entre ambos factores. Sin embargo, destacó la relevancia de una gestión eficaz para fortalecer la calidad educativa y los procedimientos de acreditación (Condor, 2019).

No obstante, uno de los principales desafíos para lograr la acreditación en numerosas instituciones de educación superior radica en la cultura organizacional. La desalineación entre el personal encargado y la gestión administrativa se ha señalado como un factor determinante que dificulta el avance en la acreditación de los programas académicos. Esta desconexión se refleja en una comprensión limitada de los objetivos y propósitos de los procesos de

acreditación, así como en la resistencia a incorporar nuevas herramientas y metodologías de evaluación (SINEACE, 2020).

1.4.2. Estudios o investigaciones anteriores

1.4.2.1 Internacionales

La acreditación de programas educativos es un proceso globalmente estandarizado que busca asegurar la calidad y la mejora continua en la educación superior. Diversos estudios han abordado los estándares y criterios de acreditación y su impacto en la calidad educativa:

Estandarización y mejora continua. Los estándares internacionales de acreditación se han desarrollado para garantizar que las instituciones educativas mantengan un nivel alto de calidad en sus programas académicos. El informe de la Red Internacional de Acreditación de Educación Superior destaca que las normas internacionales de acreditación requieren una evaluación rigurosa de la calidad del contenido del currículo, la competencia del personal docente y los recursos institucionales (Red Internacional de Acreditación de Educación Superior [IACBE], 2018). Estos estándares están diseñados para promover la mejora continua y asegurar que las instituciones educativas se alineen con las mejores prácticas globales.

Impacto de la autoevaluación en la acreditación. La autoevaluación es un componente crucial en el proceso de acreditación. Un estudio realizado por Bowers y Kottkamp (2019) analizó cómo la autoevaluación permite a las instituciones identificar áreas de mejora y adaptarse a los estándares internacionales. La investigación muestra que las instituciones que implementan procesos de autoevaluación rigurosos no solo cumplen con los requisitos de acreditación, sino que además logran avances notables en la calidad educativa y en el nivel de satisfacción de los estudiantes (Bowers & Kottkamp, 2019).

Metodología BPM en el proceso de acreditación. La metodología de gestión de procesos de negocio ha sido aplicada en diversos contextos para optimizar procesos

administrativos y mejorar la eficiencia. Un estudio internacional sobre la implementación de BPM en instituciones educativas encontró que el uso de BPM facilita la gestión eficiente de la documentación requerida para la acreditación y mejora la transparencia en el proceso (Reijers y Mendling, 2016). Este estudio sugiere que la integración de BPM puede ser una herramienta efectiva para abordar los desafíos asociados con la autoevaluación y acreditación (Reijers y Mendling, 2016).

Estándares internacionales de acreditación. El Foro Mundial de Acreditación (WASC) ha desarrollado un conjunto de criterios de acreditación que abarcan la evaluación de los resultados de aprendizaje, la calidad del profesorado y la infraestructura institucional. Estos criterios están diseñados para asegurar que las instituciones educativas cumplan con los estándares internacionales y promuevan la excelencia académica (Western Association of Schools and College [WASC], 2020). La aplicación de estos estándares a nivel global ha permitido a las instituciones educativas mejorar sus procesos internos y proporcionar una educación de alta calidad.

Estudios sobre estándares y criterios de acreditación. Diversas investigaciones han analizado los estándares y criterios de acreditación establecidos por organismos acreditadores reconocidos. Estos estudios han evaluado la aplicabilidad y relevancia de dichos estándares en el contexto de la ingeniería, identificando áreas específicas que requieren mayor atención y mejora. Por ejemplo, Wang y Huang (2019) analizaron la implementación de criterios de acreditación en programas de ingeniería en China, encontrando que la evaluación de competencias prácticas y habilidades blandas requiere un mayor enfoque para cumplir con los estándares internacionales.

Análisis de procesos de acreditación existentes. Se han llevado a cabo investigaciones que examinan los procesos de acreditación de programas de estudios en

diferentes instituciones educativas. Estos estudios han identificado desafíos comunes, como la documentación requerida, la evaluación de recursos y la medición de resultados, y han propuesto enfoques y estrategias para mejorar estos procesos. Un estudio notable por Martín y Salas (2018) en universidades de Europa del Este destacó la importancia de la transparencia en la documentación y la necesidad de un enfoque más riguroso en la evaluación de recursos educativos.

Experiencias de otras escuelas de posgrado. Se han realizado estudios de casos que analizan la experiencia de escuelas de posgrado en ingeniería, que han pasado por el proceso de acreditación. Estas investigaciones han documentado las lecciones aprendidas, los obstáculos superados y las mejores prácticas implementadas durante el proceso de acreditación, lo que puede servir como referencia para otras instituciones. Un ejemplo es el estudio de Araujo y Walker (2020) que examina la expansión del nivel de posgrado y la importancia de la acreditación en América Latina, analizando las lógicas y dinámicas en la creación de posgrados y la significación de la acreditación como dispositivo de regulación, especialmente en el contexto de Argentina.

Impacto de la acreditación en la calidad y excelencia académica. Diversos estudios han analizado el impacto de la acreditación en la calidad y la excelencia de los programas de posgrado. Estos trabajos destacan que la acreditación es un factor clave para impulsar la mejora continua de los programas, fortalecer la reputación de las instituciones y aumentar la empleabilidad de los egresados. Murillo et al., (2020), en su estudio titulado "Transformación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia 2019-2020", evidenciaron cómo la actualización de los marcos normativos del SAC provocó una transformación significativa en el sector, planteando nuevos desafíos para los actores involucrados.

Comparaciones y conclusiones. La revisión bibliográfica de Cabrera (2020) sobre la evaluación y acreditación universitaria en Ecuador recupera debates desplegados en otros países de la región latinoamericana, como Brasil, México y Argentina, donde los sistemas de evaluación de la calidad están más consolidados. Este estudio destaca la importancia de aprender de las experiencias de otros países para fortalecer los propios sistemas de evaluación y acreditación.

En base a estos antecedentes, es posible realizar un análisis exhaustivo del proceso de acreditación del programa de estudios de una escuela de posgrado, identificando las mejores prácticas, los desafíos y las oportunidades de mejora. Esto permitirá diseñar estrategias efectivas para analizar y mejorar el proceso de acreditación, garantizando así la calidad y excelencia académica del programa de estudios.

1.4.2.2 Nacionales

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) fue creado por la Ley N° 28740, aprobada por el Congreso de la República en 2006. Según el Congreso de la República (2006), la evaluación es un instrumento de fomento de la calidad de la educación que tiene por objeto la medición de los resultados y dificultades en el cumplimiento de las metas previstas en términos de aprendizajes, destrezas y competencias comprometidas con los estudiantes, la sociedad y el Estado. La ley establece tres procesos de evaluación: autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa; evaluación externa con fines de acreditación; y la acreditación, que es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa.

Análisis de procesos de acreditación existentes. En Perú, Mendivil (2020) llevó a cabo un estudio acerca de la administración y la administración de recursos humanos por

habilidades en la Universidad Peruana Los Andes, Sucursal Chanchamayo. En su análisis, determinó que:

- La estrategia empresarial debe contemplar la obligación de que los directivos y supervisores capaciten a sus subordinados próximos. Las secciones dentro de la empresa deben intercambiar de manera franca la información con otros departamentos para que los trabajadores adquieran un entendimiento completo de los objetivos de la organización.

- El capital humano es esencial en una entidad pública o privada, dado que se refiere al conjunto de recursos empleados en la generación de variados servicios que se ofrecen para cubrir las demandas del público o usuarios.

- El trabajo es una actividad consciente y voluntaria de las personas que genera bienes y servicios para cubrir necesidades. Con la tecnología moderna, ya sea con maquinaria o con dispositivos, se potencia la generación de servicios para cubrir necesidades.

Experiencias de otras universidades peruanas. Un estudio realizado por Rodríguez y Ponce (2019) en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa analizó la implementación de procesos de acreditación en los programas de posgrado. Encontraron que uno de los principales desafíos era la resistencia al cambio por parte del personal administrativo y docente, así como la falta de recursos adecuados para cumplir con los estándares de acreditación. Propusieron un enfoque más integrado que involucrara a todos los actores educativos en el proceso de autoevaluación y acreditación.

Impacto de la acreditación en la calidad y excelencia académica. En otro estudio, López y García (2018) la acreditación en la UNMSM ha tenido un impacto positivo en la calidad educativa de sus programas de posgrado, contribuyendo al fortalecimiento de la

reputación institucional y a la empleabilidad de sus egresados. Sus resultados indicaron que la acreditación mejoró significativamente la calidad de los programas, incrementó la empleabilidad de los graduados y fortaleció la reputación institucional. Además, destacaron la importancia de la gestión del talento humano como un factor crucial para el éxito de los procesos de acreditación.

Aplicación de la metodología BPM en la mejora de procesos empresariales. En el ámbito empresarial, la metodología de Gestión de Procesos de Negocio ha demostrado ser efectiva para mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos. En un estudio realizado por Huamán (2021) sobre la implementación de BPM en una empresa peruana del sector financiero, Se evidenció que la implementación de esta metodología contribuyó a una optimización notable en los procesos de atención al cliente, logrando una reducción en los tiempos de respuesta y un incremento en la satisfacción del usuario. El estudio subrayó la relevancia de una alineación estratégica adecuada y la involucración activa de todos los niveles organizacionales en la adopción de BPM.

En base a estos antecedentes, es posible realizar un análisis exhaustivo del proceso de acreditación del programa de estudios de una escuela de posgrado en Perú, identificando las mejores prácticas, los desafíos y las oportunidades de mejora. Esto permitirá diseñar estrategias efectivas para analizar y mejorar el proceso de acreditación, garantizando así la calidad y excelencia académica del programa de estudios.

Para Mendivil (2020) en la gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo.

Su trabajo de investigación concluye:

a. La estrategia empresarial debe contemplar la obligación de que los directivos y supervisores capaciten a sus subordinados próximos. Las secciones dentro de la empresa deben

intercambiar de manera franca la información con otros departamentos para que los trabajadores adquieran un entendimiento completo de los objetivos de la organización.

b. De hecho, el capital humano es esencial en una entidad pública o privada, dado que se refiere al conjunto de recursos empleados en la generación de variados servicios destinados a cubrir las demandas del público o usuarios.

c. El trabajo es una actividad consciente y voluntaria de las personas que genera bienes y servicios para cubrir necesidades. Además, se establecen vínculos entre los empleados; indudablemente, la tecnología moderna, junto con maquinaria y equipos, potencia la producción de servicios para cubrir necesidades.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1 Teórica

Este estudio tiene como objetivo aportar al conocimiento actual sobre el proceso de acreditación de programas de estudio en una Escuela de Posgrado (EUPG), enfocándose específicamente en la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Busca analizar la relación entre la gestión del talento humano y la gestión administrativa, con la finalidad de abordar y superar los retos que enfrenta el proceso de acreditación en la institución.

La teoría existente sobre la acreditación y la gestión del talento humano indica que una gestión eficiente del personal es crucial para el éxito de los procesos de acreditación. A través de esta investigación, se busca sistematizar y profundizar en estas relaciones, proporcionando un marco teórico que pueda ser utilizado para mejorar la eficiencia administrativa y, en consecuencia, la calidad educativa. Los resultados de la investigación se plasmarán en una propuesta concreta, que podrá ser incorporada en el proceso de acreditación de la EUPG-UNFV.

En resumen, la justificación teórica de esta investigación se enfoca en su capacidad para:

Aportar al conocimiento existente: Realizar un examen minucioso y estructurado sobre la interacción entre la gestión del talento humano y la administración organizacional en el marco del proceso de acreditación.

Identificar y superar escollos: Detectar los principales obstáculos en el proceso de acreditación y proponer estrategias efectivas para superarlos.

Proveer un marco práctico: Desarrollar una propuesta basada en los hallazgos de la investigación que pueda ser implementada para mejorar el proceso de acreditación en la EUPG-UNFV.

La importancia teórica de este estudio reside en su potencial para enriquecer la literatura sobre acreditación educativa y gestión del talento humano, así como en su aplicabilidad para mejorar las prácticas administrativas en instituciones de educación superior.

1.5.2 Práctica

Garantizar la calidad y excelencia académica. La acreditación es un procedimiento fundamental para garantizar que los programas de posgrado cumplan con los estándares y criterios de calidad establecidos. Su análisis y mejora buscan fortalecer la formación académica proporcionada por la Escuela de Posgrado (EUPG) de la UNFV, asegurando una educación de alto nivel para los estudiantes, preparándolos para enfrentar con éxito las exigencias del mercado laboral. La revisión y optimización de la gestión administrativa y del talento humano son factores clave para mejorar la calidad educativa y preservar la excelencia académica de los programas.

Reconocimiento y validez de los títulos otorgados. La acreditación también juega un papel crucial en el reconocimiento y validez de los títulos otorgados por la EUPG. Una acreditación sólida y confiable no solo respalda la calidad de la formación académica ofrecida, sino que también genera confianza entre los estudiantes, empleadores y otras instituciones educativas. Un proceso de acreditación bien gestionado y documentado asegura que los títulos sean reconocidos y valorados, consolidando la reputación de la oferta académica de la escuela de posgrado. La validez de estos títulos se ve reforzada al demostrar que el programa cumple con los más altos estándares de calidad educativa y administrativa.

1.5.3 Metodológica

Los procesos operativos requieren cubrir las brechas, entre lo deseado y lo que se tiene, para ello identificaremos los procesos críticos, y aplicaremos la metodología BPM. Con la finalidad de optimizar los procesos.

1.5.4 Social

Este estudio ayudará a que la Escuela Universitaria de Posgrado, como parte de una universidad pública, pueda llevar a cabo la autoevaluación con fines de acreditación de sus programas académicos. Este logro beneficiará a los estudiantes, a la propia escuela de posgrado y a la universidad, garantizando la sostenibilidad de un proceso académico orientado a la calidad.

1.6. Limitaciones de la investigación

A pesar de la importancia de la investigación, sobre el análisis Impacto de la Gestión del Talento en la Eficiencia Administrativa de la autoevaluación con fines de Acreditación: Un Estudio de la EUPG-UNFV-2023, es importante tener en cuenta algunas limitaciones que podrían afectar el alcance y los resultados de la investigación. Algunas de estas limitaciones pueden incluir:

1.6.1. La unidad de estudio es el Comité de Calidad, y se tiene 05 Comités constituidos por la EUPG, la EUPG tiene 55 programas de maestría y 13 de doctorados.

1.6.2. Disponibilidad de datos: La investigación podría enfrentar restricciones relacionadas con el acceso a información relevante sobre el proceso de autoevaluación con fines de acreditación y el programa de estudios analizado. Es posible que algunos datos necesarios no estén fácilmente disponibles o que existan dificultades para obtenerlos, lo que podría dificultar cerrar las brechas identificadas.

1.6.3. Participación y colaboración de las partes interesadas: La investigación puede depender de la participación y colaboración de diversas partes interesadas, como directivos, docentes y estudiantes del programa de estudios. La disponibilidad y disposición de estas partes interesadas para participar activamente en la investigación puede variar, lo que podría afectar la obtención de datos y la validez de los resultados.

1.6.4. Generalización de los resultados: Los resultados obtenidos en la investigación pueden estar limitados a la escuela de posgrado específica y no ser generalizables a otras instituciones educativas. Cada programa de estudios y contexto institucional puede tener características únicas que no se pueden extrapolar directamente a otras situaciones.

1.6.5. Tiempo y recursos: La investigación puede requerir una considerable inversión de tiempo y recursos para llevar a cabo entrevistas, encuestas, análisis de documentos y otras actividades. Las limitaciones de tiempo y recursos pueden influir en la profundidad y alcance de la investigación, así como en la implementación de las propuestas de mejora.

1.6.6. Cambios en los estándares de acreditación: Durante el desarrollo de la investigación, es posible que los estándares y criterios de acreditación establecidos experimenten cambios. Esto puede requerir ajustes en el enfoque y los resultados de la investigación, así como en las propuestas de mejora formuladas.

A pesar de estas limitaciones, la investigación puede proporcionar valiosos aportes y recomendaciones para mejorar el proceso de acreditación del programa de estudios, dentro de las limitaciones y el alcance definido.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Optimizar la gestión del talento humano mediante la implementación de la metodología BPM para mejorar la eficiencia administrativa en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación.

Objetivos específicos

- a) Analizar el impacto de la gestión del talento humano en la eficiencia administrativa dentro del proceso de autoevaluación para la acreditación.
- b) Implementar la metodología BPM en los procesos administrativos asociados a la autoevaluación.
- c) Evaluar los resultados de la optimización del talento humano sobre la eficiencia administrativa y su contribución a la mejora del proceso de acreditación.

1.8. Hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0): No existe una evaluación significativa entre la optimización del talento docente y la eficiencia administrativa en la EUPG.

Hipótesis alterna (H_1): Existe una evaluación significativa entre la optimización del talento docente y la eficiencia administrativa en la EUPG

Hipótesis específica 1:

Hipótesis nula (H_{0.1}): No existe una evaluación significativa entre la gestión del talento docente y la percepción sobre la mejora de los procesos administrativos mediante la automatización en la EUPG.

Hipótesis alterna (H_{1.1}): Existe una evaluación significativa entre la gestión del talento docente y la percepción sobre la mejora de los procesos administrativos mediante la automatización en la EUPG.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_{0.2}): No existe una evaluación significativa entre la motivación para participar en actividades de calidad y autoevaluación y la percepción sobre la suficiencia de las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa en la EUPG.

Hipótesis alternativa (H_{1.2}): Existe una evaluación significativa entre la motivación para participar en actividades de calidad y autoevaluación y la percepción sobre la suficiencia de las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa en la EUPG

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_{0.3}): No existe una evaluación significativa entre el número de capacitaciones recibidas y la percepción del cumplimiento de los estándares de calidad en la EUPG.

Hipótesis alternativa (H_{1.3}): Existe una evaluación significativa entre el número de capacitaciones recibidas y la percepción del cumplimiento de los estándares de calidad en la EUPG.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

Esta investigación proporciona los fundamentos teóricos y enfoques que sustentan el estudio, guiando tanto el análisis como la interpretación de los resultados. Se detallan los conceptos fundamentales:

- 2.1.1. **Acreditación de la calidad educativa.** Según el SINEACE (2019) la acreditación educativa ha cobrado relevancia en la selección de instituciones académicas debido a su impacto en la formación profesional y la inserción laboral. En Perú, más de 200 programas a nivel de pregrado cuentan con acreditación vigente, lo que asegura una educación de calidad alineada con las demandas del mercado. Los programas acreditados otorgan a los estudiantes ventajas en términos de oportunidades laborales y prácticas profesionales, contribuyendo a una cultura de calidad desde los primeros años de formación.
- 2.1.2. **Calidad Educativa.** Martínez-Iñiguez et al. (2020) enfatizan la importancia de comprender los fundamentos de la calidad educativa como un paso crucial para fortalecer los programas de posgrado.
- 2.1.3. El enfoque en la calidad incluye modelos de aseguramiento y mejora continua, como el TQM (Total Quality Management), y se enfoca en indicadores relevantes para la educación superior.
- 2.1.4. **Mejora continua.** Pacheco y Delgado (2020) señalan que la resistencia a los procesos de mejora continua sigue siendo un desafío en las universidades de América Latina. No obstante, esta resistencia ha disminuido gracias a la capacitación en gestión de calidad y la evaluación continua, así como a la implementación de metodologías de evaluación más robustas que alinean los objetivos institucionales con el desarrollo sostenible.

- 2.1.5. **Participación de las partes interesadas.** La involucración de los principales actores en el proceso de acreditación, incluyendo directivos, docentes y estudiantes, resulta fundamental para elevar la calidad educativa. De acuerdo con el SINEACE (2019), la participación activa de estos grupos promueve un ambiente enfocado en la excelencia académica.
- 2.1.6. **Gestión de la documentación y procesos.** El manejo eficiente de la documentación y los procesos administrativos es esencial para el éxito en la acreditación. El SINEACE (2019) sugiere que la automatización de procesos puede optimizar la gestión de la documentación necesaria, mejorando la eficiencia y efectividad del proceso.
- 2.1.7. **Búsqueda de la excelencia en la educación superior.** La búsqueda constante de la excelencia en la educación superior es un desafío fundamental en la actualidad. Según Romero et al. (2014), alcanzar la excelencia en la educación superior exige la adopción de un modelo de calidad que se someta a una evaluación y mejora continua. Se reconoce que, a pesar de los esfuerzos, las instituciones universitarias pueden enfrentar dificultades para satisfacer las expectativas de todos los actores involucrados en la academia. Entre estas dificultades se encuentran las dudas sobre el cumplimiento de los resultados, la sensación de ser víctimas del cambio continuo y la preocupación por la habilidad para retener y graduar estudiantes.

La solución planteada para enfrentar este reto consiste en examinar a fondo el modelo de implementación de calidad que facilite a las instituciones de educación superior adoptar y garantizar la excelencia en sus servicios. Esto se puede alcanzar mediante métodos de investigación como la revisión de literatura, el análisis crítico y el estudio de documentos, dentro del enfoque de una metodología cualitativa.

Los hallazgos de estos análisis pueden organizarse en un modelo compuesto por cuatro elementos: concientización, documentación, planificación del trabajo diario y evaluación. Estos elementos ofrecen una estructura que permite iterar los pasos hacia la mejora continua, integrando las mejores prácticas y las lecciones aprendidas. Es fundamental comprender que el logro de la excelencia en la educación superior es esencial para garantizar una educación de calidad orientada a satisfacer las necesidades sociales y centrada en el estudiante.

- 2.1.8. Jara (2018) describe la gestión del talento como un enfoque estratégico empleado por las organizaciones para captar, seleccionar, capacitar y retener a los empleados más cualificados y con mayor potencial. Este enfoque busca optimizar el rendimiento del capital humano, con el objetivo de contribuir al éxito sostenible de la organización.
- 2.1.9. **Gestión Administrativa.** Mendivil (2020) destaca que la gestión administrativa incluye todas las actividades orientadas a planificar, organizar y dirigir los recursos de una institución con el objetivo de alcanzar la eficiencia operativa. Esto abarca desde la toma de decisiones estratégicas hasta la optimización de procesos.
- 2.1.10. **Relación entre talento humano y gestión administrativa.** Bao (2019) analizó la relación entre la gestión del talento y la eficiencia administrativa en la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, concluyendo que no existe una compensación significativa entre ambas variables. Esto sugiere que, aunque el talento humano es vital, su impacto en la gestión administrativa depende de factores adicionales como la cultura organizacional.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Este estudio se caracteriza por utilizar un diseño no experimental, con un enfoque mixto y un propósito descriptivo-explicativo, empleando un análisis correlacional para evaluar la relación entre las variables principales. A continuación, se detallan las características que sustentan esta elección:

a.- Diseño no experimental.

El diseño de esta investigación no es experimental, ya que las variables (gestión del talento docente y eficiencia administrativa) fueron observadas y analizadas tal como se presentan en el contexto de la EUPG sin manipular ni controlar las condiciones del entorno. Este enfoque permitió obtener información descriptiva y explicativa sobre la relación entre las variables estudiadas

b.- Enfoque mixto

Combina métodos cuantitativos y cualitativos. Por un lado, el análisis cualitativo se llevará a cabo mediante entrevistas a actores clave; por otro lado, el análisis cuantitativo incluye el uso de indicadores administrativos y de gestión del talento docente.

c.- Tipo descriptivo-explicativo

Descriptivo, porque busca caracterizar y documentar la situación actual de la gestión del talento humano y su impacto en la eficiencia administrativa, así como la implementación de la metodología BPM en la EUPG.

Explicativo, porque busca establecer relaciones significativas entre la optimización del talento humano mediante BPM y la mejora en la eficiencia administrativa, así como en los procesos de autoevaluación.

Por tratarse de un enfoque mixto, el estudio permite comprender el proceso de autoevaluación con fines de acreditación a través del análisis cualitativo de las percepciones y perspectivas.

En este contexto, se analiza cómo la gestión del talento docente se relaciona con la eficiencia administrativa en el marco de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación en un programa de estudios de la EUPG-UNFV-2023.

3.2. Población y muestra

El conjunto objeto de estudio está conformado por los programas de maestría y doctorado ofrecidos por la EUPG, que cuentan con autorización de la SUNEDU. En total, se incluyen 55 programas de maestría y 13 de doctorado.

La muestra utilizada consta de **21 encuestados** seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que se busca obtener información específica de un grupo que participa activamente en las actividades de calidad y mejora continua.

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica de Recolección	Instrumento	Tipo de Análisis
Variable Independiente: Optimización del Talento Docente	Evaluación del Talento Docente	- Percepción de los docentes sobre la claridad de los procesos de gestión del talento	Entrevistas a docentes	Guía de entrevista	Análisis cualitativo

	Actualización Académica	- Nivel de satisfacción con las oportunidades de formación continua propuestas en el modelo BPM	Encuesta a docentes	Cuestionario	Análisis cualitativo y cuantitativo
	Compromiso con la Autoevaluación	- Nivel de compromiso de los docentes para participar en actividades de calidad y autoevaluación	Encuesta a docentes	Cuestionario	Análisis cualitativo y cuantitativo
	Participación en Comités de Calidad	- Tiempo dedicado a actividades de autoevaluación	Revisión de registros de asistencia y actas	Análisis documental	Análisis cuantitativo
Variable Dependiente: Eficiencia Administrativa	Simplificación de Trámites	- Número de pasos eliminados en procesos administrativos en la propuesta	Análisis comparativo de diagramas de flujo antes y después	Revisión documental	Análisis cuantitativo
		- Reducción del tiempo total estimado en los procesos	Análisis de registros de tiempo y simulaciones	Análisis documental	Análisis cuantitativo
	Automatización de Procesos	- Identificación de procesos que podrían ser automatizados con BPM	Entrevistas a personal administrativo	Guía de entrevista	Análisis cualitativo y cuantitativo
		- Uso propuesto de herramientas de software para la automatización	Encuestas a personal administrativo	Cuestionario	Análisis cualitativo
Variable Interviniente: Logro de la Autoevaluación	Cumplimiento de Estándares	- Grado de cumplimiento de las dimensiones, factores y estándares de calidad propuestos en el modelo	Análisis de informes de autoevaluación simulados	Revisión de documentos y análisis comparativo	Análisis documental

		- Número de recomendaciones de mejora potencialmente implementables	Revisión de actas y reportes de seguimiento	Análisis documental	Análisis cuantitativo
	Efectividad de la Autoevaluación	- Percepción de la efectividad del proceso de autoevaluación según la propuesta	Encuestas a docentes y entrevistas a administrativos	Guía de entrevistas y cuestionarios	Análisis cualitativo
		- Impacto potencial de las mejoras propuestas en la acreditación	Revisión de informes de evaluación externa	Análisis cualitativo y cuantitativo	Análisis mixto

3.4. Instrumentos

Detallados en la matriz de operacionalización de variables.

3.4.1. La metodología de gestión de procesos empresariales (BPM, por sus siglas en inglés).

Es un enfoque metodológico que se utiliza para gestionar, modelar, analizar, mejorar y optimizar los procesos de negocio en una organización. Esta metodología permite lograr mejoras continuas mediante la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos, con el fin de alcanzar una mayor eficiencia, calidad y adaptabilidad. BPM es muy adecuado para la investigación de optimización de talento y eficiencia administrativa con fines de autoevaluación para acreditación, ya que permite estructurar procesos complejos en un marco claro y repetible, asegurando que los resultados deseados (en este caso, la acreditación) se logren a través de la mejora continua.

3.4.2. ¿Por qué se aplica BPM en esta investigación?

Enfoque sistemático. BPM facilita la organización de los procesos clave, permitiendo un seguimiento detallado de las actividades relacionadas con la autoevaluación y la acreditación.

Orientación a la mejora continua. El ciclo BPM (modelar, ejecutar, monitorear y optimizar) se alinea perfectamente con la necesidad de revisar y mejorar constantemente los procesos académicos y administrativos.

Alineación con objetivos estratégicos. BPM se centra en optimizar procesos para cumplir con objetivos específicos, como la mejora del perfil de egreso, el ajuste de planes de estudio y la gestión de la docencia, todos factores fundamentales en la acreditación.

Automatización y eficiencia. A través de la automatización de procesos, BPM ayuda a reducir tiempos y costos, lo que resulta clave para mejorar la eficiencia administrativa.

Porque es BPM mejor que otras metodologías:

- **Flexibilidad:** La gestión de procesos empresariales (BPM) facilita la adaptación de los procedimientos organizacionales en respuesta a las necesidades cambiantes, asegurando su alineación con los estándares de acreditación.
- **Transparencia:** Al modelar los procesos, se puede visualizar claramente qué etapas están funcionando y cuáles requieren ajustes.
- **Medición precisa:** BPM permite implementar métricas e indicadores para monitorear el desempeño de los procesos, algo esencial en la autoevaluación para la acreditación.
-

3.4.3.Integración con otras metodologías.

Se puede combinar con metodologías de mejora continua (como Lean o Six Sigma), lo que refuerza su efectividad en la optimización de La metodología BPM, en estos procesos permite estructurar de manera efectiva las actividades claves para alcanzar los estándares de autoevaluación con fines de acreditación. Al modelar y automatizar estos procesos, se logra una mayor eficiencia administrativa, lo que impacta positivamente en la calidad académica y los resultados de los egresados, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos por SINEACE para la acreditación, en los próximos años.

3.4.4.Evaluación de los procesos relacionados con:

Estructura de los comités de calidad: Integrantes

Son integrados por lo menos por 05 docentes, de los cuales tenemos un docente que es el presidente del Comité y un segundo que es secretario del Comité de Calidad, el Comité tiene como función coordinar el proceso de la Autoevaluación del Programa de estudios con fines de acreditación

Los Comités están constituido por docentes que no necesariamente son especialistas del programa de Estudios, se da por carencia de docentes habilitados.

Los docentes, al no tener relación con el Programa de estudios (no enseñar en el Programa) no pueden interactúan con los docentes y alumnos, al no conocerlos, es complicado la interacción.

Los egresados, son invitados, para constituir el Grupo de Interés Interno, y trabajar, sobre los resultados de su maestría, si se han colocado en puestos de trabajo más interesantes que el que tenían antes de concluir sus estudios.

Los Comités deben reunirse con los empresarios, a través de un Grupo de Interés Externo, a fin de conocer la calidad de nuestros egresados, si responden a sus expectativas empresariales.

Estructura de la Unidad de Calidad

La Escuela Universitaria de Posgrado, tiene una Unidad de Calidad, con un jefe y de personal un practicante.

La Unidad de Calidad de la EUPG, no figura en la estructura orgánica Institucional, ni en el MOF, ni en el ROF. La Unidad de Calidad es reconocido mediante una Resolución Rectoral.

Es evidente, la carencia de personal, la falta de RRHH de la Unidad de Calidad, que debe emprender la mejora de la Calidad y lograr la Autoevaluación de los programas de Estudio de maestría y doctorado con fines de Acreditación, no cuenta con servidores administrativos.

Participación de los docentes

Los docentes contratados por la Escuela Universitaria de Posgrado para dictar asignaturas no cuentan con una obligación formal de participar en actividades extracurriculares. ¿Como lograr la Autoevaluación? si la EUPG no tiene docentes nombrados, no tiene forma de pagar a los docentes, que participen en los Comité de Calidad, que lo hacen fuera de sus horas de contrato, lo cual es básico para la Autoevaluación y posterior Acreditación.

Los docentes que tienen carga lectiva provienen del pregrado. En la EUPG los docentes no tienen plaza orgánica. La EUPG autofinancia sus actividades lectivas y no lectivas.

Los docentes nombrados del pregrado, que postulan para ser profesores de la EUPG, sus horas lectivas lo pueden realizar en el posgrado, sin embargo, en general no ocurre.

Esta situación, debilita el funcionamiento de los Comités de Calidad, porque los miembros dedican un tiempo extra no obligatorio, por lo que no se pueden realizar reuniones continuas.

Participación del personal administrativo

A nivel de la EUPG, no se cuenta con la participación de empleado administrativo a dedicación exclusiva, ni tiempo completo, a nivel de la Universidad existe una oficina de Calidad que depende del rectorado, que tiene la responsabilidad de llevar adelante la Autoevaluación a nivel del pregrado y posgrado.

La Evaluación al docente en la EUPG, no puede circunscribirse a la calificación de los estudiantes, por no ser objetiva, en primer lugar, no participan el 100% de alumnos. Algunos alumnos, al evaluar mediante la encuesta docente, califican según criterios extracurriculares, si el profesor le dio oportunidad, cuando desapueba en las prácticas y/o examen parcial.

La capacitación en “acreditación”, para el desarrollo de la Autoevaluación para lograr una educación de calidad, se ve altamente limitada por la no participación de la mayoría de los docentes, por la programación de las capacitaciones que se da durante las horas que tienen clases.

3.4.5.El enfoque de optimización del talento docente y la eficiencia administrativa con BPM.

Análisis y modelamiento BPM se busca optimizar el uso del talento docente como la eficiencia administrativa, asegurando que la EUPG cumpla con los requisitos de autoevaluación para la acreditación. Con la metodología BPM, se pueden visualizar los procesos, reducir la carga administrativa y aumentar la participación de los docentes de manera estratégica.

Fases del análisis con BPM:

- ***Fase de análisis***

Se detectan las principales debilidades en la estructura actual, como la participación limitada del personal docente y los procesos administrativos complejos. Las actividades de evaluación permiten señalar los puntos críticos

- ***Fase de modelamiento***

Se diseñan flujos de procesos optimizados utilizando la simbología de BPMN para estandarizar la contratación de docentes, asignación de horas, y la ejecución de la autoevaluación. Se definen tareas manuales y automáticas para asegurar que los procesos sean claros y eficientes.

- ***Fase de implementación***

Se utilizan herramientas de automatización, como RPA, para simplificar la recopilación de datos y la gestión de trámites. Los procesos rediseñados se implementan para mejorar la eficiencia administrativa, asegurando que los docentes participen de manera más activa.

- ***Fase de monitoreo y optimización***

Se implementa un sistema de seguimiento constante a través de un panel de control de indicadores, destinado a medir el desempeño de los Comités y la eficiencia de los procesos. Las modificaciones se efectúan en función de los resultados.

Tabla 1

Análisis de BPM

Fase BPM	Actividad	Simbología BPM	Descripción	Actor Responsable	Automatización/Mejora
Análisis	Revisión de perfiles docentes	Manual Task	Evaluación del perfil actual de los docentes, identificando necesidades de formación y actualización.	Dirección Académica de la EUPG	Implementar un sistema digital de gestión de perfiles que almacene y evalúe automáticamente los perfiles de los docentes para facilitar la selección de participantes.
	Identificación de cuellos de botella en trámites administrativos	User Task	Analizar los procesos de contratación y evaluación de los docentes, identificando demoras en la emisión de resoluciones y tiempos de respuesta.	Unidad de Calidad	Usar herramientas de minería de procesos para identificar cuellos de botella y proponer mejoras en los flujos de trabajo administrativos.
	Evaluación de la estructura de los Comités de Calidad	Manual Task	Evaluar la composición y desempeño de los Comités, considerando su relación con los programas de estudio y la integración con grupos de interés internos y externos.	Jefe de la Unidad de Calidad	Crear un sistema automatizado de registro de reuniones y resultados de los Comités para facilitar el monitoreo y la toma de decisiones.
Modelamiento	Diseño del flujo de contratación docente	User Task	Crear un flujo estandarizado que simplifique la contratación de docentes, desde la convocatoria hasta la evaluación y asignación de tareas.	Dirección Académica de la EUPG	Implementar RPA para la evaluación automática de CVs y el envío de notificaciones a los postulantes sobre su estado en el proceso.
	Establecimiento de procedimientos para la autoevaluación	Manual Task	Documentar los procesos de autoevaluación y definir claramente las responsabilidades de cada comité y los tiempos esperados.	Comité de Calidad	Utilizar una herramienta BPM para diseñar los diagramas de flujo de la autoevaluación, asegurando la estandarización de las tareas.
	Alineación del perfil docente con los programas de estudio	User Task	Ajustar los perfiles docentes de acuerdo con las necesidades específicas de los programas de maestría y doctorado para garantizar su efectividad.	Dirección Académica de la EUPG	Sistema BPM que asigna automáticamente los perfiles más adecuados a cada curso o área de especialización.
Implementación	Automatización de la recopilación de datos de evaluación docente	Service Task	Implementar un sistema que recolecte automáticamente las evaluaciones de los estudiantes y las consolide para análisis del desempeño docente.	Unidad de Calidad	Uso de RPA para recopilar, procesar y analizar las evaluaciones docentes, reduciendo el sesgo y garantizando una evaluación más objetiva.
	Asignación de horas no lectivas a docentes	User Task	Reasignar horas no lectivas de docentes del pregrado para la participación en los Comités de Calidad de la EUPG.	Dirección Académica de la EUPG	Automatización de la asignación de horas mediante un sistema BPM que considere la disponibilidad y competencias de los docentes.
	Creación de un sistema digital para la gestión de trámites de la EUPG	Service Task	Desarrollar una plataforma que permita la gestión y seguimiento de los trámites internos de autoevaluación, reduciendo la dependencia de resoluciones rectorales.	Unidad de Calidad	Automatización del flujo de trabajo para aprobaciones internas, utilizando RPA para la generación de resoluciones y aprobación automática en ciertos casos.
Monitoreo y Optimización	Monitoreo de indicadores de desempeño de los Comités	Service Task	Seguimiento continuo de los KPIs de los Comités de Calidad, como frecuencia de reuniones, participación docente, y avance de la autoevaluación.	Jefe de la Unidad de Calidad	Dashboard integrado con herramientas BPM que muestra el rendimiento de los Comités y permite realizar ajustes en tiempo real.
	Optimización de la evaluación docente	User Task	Revisar y ajustar periódicamente el proceso de evaluación docente para asegurar que sea justo y represente el desempeño real de los docentes.	Unidad de Calidad y Comité de Calidad	Automatización de la entrega de informes de evaluación a los docentes para fomentar la retroalimentación continua y la mejora de la calidad docente.
	Simplificación del proceso de autoevaluación	Manual Task	Ajustar los procedimientos de autoevaluación para que sean más accesibles y menos burocráticos, reduciendo los tiempos de respuesta.	Comité de Calidad	Uso de BPM para rediseñar el flujo de actividades de la autoevaluación, eliminando pasos innecesarios y priorizando tareas críticas.

3.4.6. Automatización, monitoreo y optimización de los procesos

Se busca optimizar el talento docente y mejorar la **eficiencia administrativa** a través de la **automatización, monitoreo y optimización de los procesos clave** relacionados con la gestión docente. Este plan detalla cómo se aplicaría BPM en cada fase, desde el reclutamiento hasta la evaluación continua, asegurando que los resultados administrativos y académicos mejoren de manera constante.

Fase 1: Análisis inicial y definición de procesos actuales

Objetivo: Evaluar los procesos actuales relacionados con la gestión del talento docente y procesos administrativos en el contexto de la autoevaluación para la acreditación, con la metodología BPM.

A. Revisión de perfiles docentes

Descripción del problema: Actualmente, no existe un documento estructurado que defina los **perfiles** de los docentes que integran los Comités de Calidad y que participan en los procesos de autoevaluación.

Observación clave: Los docentes son contratados, solo tienen cursos asignados por horas lectivas (4-8 horas semanales) y no se les asigna carga no lectiva.

B. Desempeño académico y evaluación

Descripción del problema: La evaluación del desempeño docente es realizada por los alumnos mediante encuestas, pero la tasa de participación es baja (solo el 20% de los estudiantes participa). Además, las evaluaciones están influenciadas por factores subjetivos (relación nota-favorable en la evaluación).

Cuello de botella: Los docentes evaluados negativamente, a pesar de un buen desempeño académico, podrían no ser contratados nuevamente. No se considera adecuadamente la calidad académica ni los indicadores de desempeño objetivos.

C. Análisis de procesos administrativos

Descripción del problema: Los trámites administrativos, como la **contratación** y la **evaluación** de docentes, están lentificados por la falta de automatización. El proceso de contratación se retrasa debido a la espera de resoluciones rectorales, para su ejecución.

Cuello de botella: Falta de personal capacitado en las unidades administrativas para gestionar los trámites de autoevaluación.

D. Participación docente en los comités de calidad

Descripción del problema: Los docentes son contratados por horas en la EUPG, no están obligados a participar en los Comités de Calidad, ya que estas tareas no forman parte de su carga lectiva. Esto debilita el funcionamiento de los comités, y los docentes solo se reúnen ocasionalmente, lo que retrasa el trabajo.

Cuello de botella: No se les asignan horas no lectivas para estas tareas, lo que genera desinterés y falta de compromiso.

E. Identificación de necesidades y herramientas

Descripción del problema: Falta de capacitaciones y recursos para los docentes y personal administrativo para gestionar correctamente la autoevaluación.

Necesidades clave:

- Capacitaciones en **modelos de calidad** (dimensiones, factores, estándares).
- Herramientas tecnológicas para optimizar la gestión de los procesos administrativos y la participación docente en los Comités de Calidad.

F. Resultado del análisis inicial

Problemas identificados:

- Falta de automatización en los trámites administrativos y en la gestión de la participación docente.
- La estructura actual no asigna horas no lectivas para los Comités de Calidad, lo que afecta el compromiso y la eficiencia.

- Falta de personal administrativo capacitado para gestionar correctamente los procesos de autoevaluación.
- La evaluación docente actual es subjetiva y necesita ser complementada con indicadores de calidad.

Fase 2: Diseño del modelo de optimización BPM

A partir del análisis inicial, se debe diseñar un **modelo optimizado** para resolver los problemas clave identificados.

Objetivo: Optimizar la participación docente en los Comités de Calidad y mejorar la eficiencia administrativa mediante BPM.

Pasos Clave:

A. Definir horas no lectivas para los docentes

Descripción BPM: Crear un flujo que asigne automáticamente horas no lectivas a los docentes del pregrado que también enseñan en el posgrado. Estas horas estarán destinadas a tareas relacionadas con los Comités de Calidad.

Tarea BPM: Implementar un sistema BPM que asigne estas horas mediante reglas definidas y base en la disponibilidad de los docentes.

B. Automatización de procesos administrativos

Descripción BPM: Desarrollar un flujo de trabajo que automatice los trámites de contratación y la emisión de resoluciones rectorales.

Tarea BPM: Emplear RPA (Automatización Robótica de Procesos) para gestionar documentos automáticamente, reduciendo los tiempos de espera.

C. Evaluación continua del desempeño docente

Descripción BPM: Implementar un sistema de evaluación continua basado en indicadores objetivos de calidad (satisfacción de estudiantes, producción académica, investigación y actividades extracurriculares).

Tarea BPM: Crear flujos automáticos para recopilar datos y evaluar el desempeño docente de forma regular.

D. Capacitación en modelos de calidad

Descripción BPM: Programar capacitaciones para que los docentes comprendan y desarrollen el esquema del modelo de calidad, estructurados por las **dimensiones**, los **factores** y los **estándares**, del modelo de calidad para la autoevaluación con fines de acreditación.

Tarea BPM: Incorporar un flujo de capacitación que asigna automáticamente a los docentes a sesiones de formación en calidad y autoevaluación.

Fase 3: Implementación y monitoreo de BPM

Objetivo: Implementar el modelo optimizado diseñado en la fase anterior.

Pasos clave:

A. Automatización de tareas

Implementar el sistema automatizado para la asignación de horas no lectivas, evaluación docente y trámites administrativos.

B. Capacitación del personal

Hay que asegurar que tanto docentes como personal administrativo estén capacitados en el uso del sistema BPM.

C. Monitoreo del proceso

Realizar un seguimiento continuo de la participación docente y los trámites administrativos. Utilizar el sistema BPM para generar reportes y alertas sobre la marcha de los procesos.

Fase 4: Medición del éxito y ajustes

Objetivo: Medir los resultados de la implementación de BPM y realizar los ajustes necesarios.

Indicadores clave de desempeño (KPIs):

A. Participación docente en los comités de calidad

KPI: Porcentaje de docentes que participan en los comités tras la asignación de horas no lectivas.

B. Reducción en los tiempos de trámites administrativos

KPI: Tiempo promedio de emisión de resoluciones rectorales tras la implementación del sistema automatizado.

C. Mejora en el desempeño docente

KPI: Incremento en la evaluación objetiva del desempeño docente, basado en resultados de investigación y producción académica.

D. Optimización en la autoevaluación para la acreditación

KPI: Reducción en el tiempo requerido para completar los procesos de autoevaluación.

Fase 5: Optimización continua

A. Revisión periódica de los procesos

Evaluar regularmente la eficacia del modelo BPM implementado y realizar ajustes basados en los KPIs.

B. Integración de nuevas tecnologías

Introducir herramientas adicionales como la **inteligencia artificial** para mejorar la asignación de tareas y la gestión de los procesos administrativos.

Tabla 2

Simbología BPMN Desarrollo de Actividades y/o Tareas

Actividad/Tarea	Tipo de Tarea BPMN	Descripción
Revisión de Perfiles Docentes	Tarea de Usuario (User Task)	Evaluación de los perfiles actuales de los docentes.
Asignación de Actividades	Tarea de Usuario (User Task)	Asignación de actividades no lectivas a los docentes en comités.
Capacitación del Personal	Tarea de Entrenamiento (Training Task)	Capacitar al personal administrativo en el uso de herramientas BPM.
Automatización de Trámites	Tarea de Regla de Negocios (Business Rule Task)	Automatizar flujos de trabajo para resoluciones directorales.
Monitoreo de Trámites	Tarea de Monitoreo (Monitoring Task)	Rastrear el progreso de los trámites y enviar alertas si hay retrasos.
Evaluación del Desempeño Docente	Tarea de Monitoreo (Monitoring Task)	Monitorear la participación de los docentes en los comités de calidad.
Decisión sobre Incentivos	Tarea de Decisión (Decision Task)	Determinar si se otorgan incentivos a los docentes por su participación.

Optimización Continua	Tarea de Decisión (Decision Task)	Ajustar procesos basándose en los resultados de los indicadores de desempeño.
------------------------------	--------------------------------------	---

3.4.7. Ciclo completo en BPMN

Fases del Proceso:

- A. Modelar: Identificar los problemas y modelar el proceso actual.
- B. Automatizar: Implementar soluciones automatizadas para los trámites administrativos y la asignación de actividades docentes.
- C. Monitorear: Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) y monitorear la eficiencia de los procesos.
- D. Optimizar: Ajustar los procesos con base en los resultados obtenidos y garantizar una mejora continua.

3.4.8. Conclusión

Mediante la implementación de la metodología BPM con simbología, actividades y flujos claros, se logra:

- Optimizar la participación docente en la Autoevaluación asignando horas no lectivas y ofreciendo incentivos.
- Reducir los tiempos de respuesta de los trámites administrativos mediante la automatización y la simplificación del trámite documentario.
- Proveer capacitación al equipo administrativo para fortalecer sus habilidades en la gestión eficiente de los procesos de autoevaluación.
- Asegurar una mejora continua mediante el monitoreo de los KPIs y la evaluación del desempeño tanto docente como administrativo.

Este enfoque garantiza que la EUPG pueda avanzar hacia la Acreditación de manera eficiente y con procesos optimizados, asegurando la participación de los docentes y un manejo administrativo más ágil y *efectivo*.

3.5.Procedimientos

Para asegurar la validez y confiabilidad del cuestionario utilizado, se aplicó el **Alfa de Cronbach**, obteniendo un coeficiente de 0.824, lo que indica un nivel alto de confiabilidad. Esto asegura que las preguntas del cuestionario son coherentes y consistentes para medir las variables en estudio.

3.6.Análisis de datos

El análisis de los datos recolectados se llevó a cabo utilizando herramientas estadísticas y de software:

- **Prueba de normalidad:** Dado que el tamaño de la muestra es menor a 30, se aplicó la prueba de **Shapiro-Wilk** para verificar la normalidad de los datos. En caso de no cumplir con los supuestos de normalidad, se utilizarán pruebas no paramétricas.
- **Análisis de correlación:** Se utilizó el coeficiente de **Tau-b de Kendall** debido al tamaño reducido de la muestra ($n=21$) y la presencia de empates en las respuestas. Esta prueba permitió evaluar la existencia.

3.7. Consideraciones éticas

La investigación respetó todos los principios éticos correspondientes, asegurando la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Además, se obtuvo el consentimiento informado antes de la aplicación de los cuestionarios y entrevistas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Parte 1: Conocimientos sobre metodología BPM

4.1.1 Pregunta 1: ¿Ha escuchado o conoce sobre la metodología de Gestión de Procesos de Negocio (BPM)?

Tabla 3

Conocimiento de la metodología de gestión de procesos de negocio

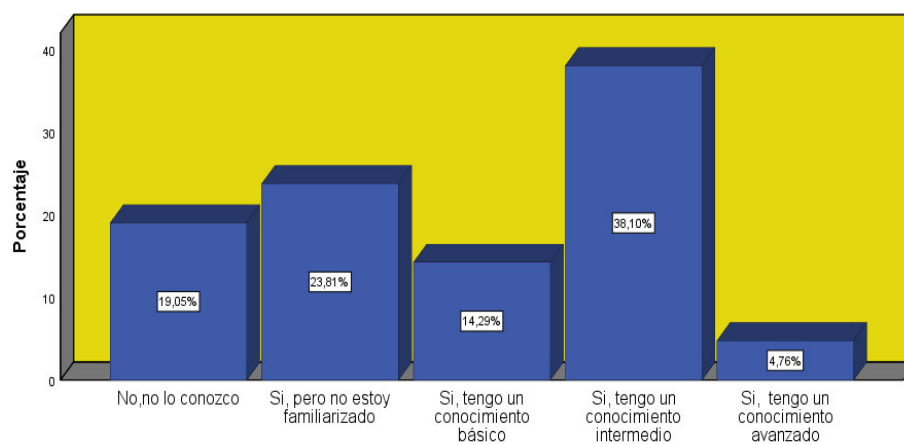
Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
No, no lo conozco	4	19.05
Sí, pero no estoy familiarizado	5	23.81
Sí, tengo un conocimiento básico	3	14.29
Sí, tengo un conocimiento intermedio	8	38.10
Sí, tengo un conocimiento avanzado	1	4.76
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 1

Conocimiento de la metodología de gestión de procesos de negocio



Fuente: Tabla 3

En la tabla 3 y la figura 1, se observa que el 19% de los encuestados indicó que no tiene conocimiento sobre BPM, mientras que el 23.8% reconoció conocerla, aunque no está familiarizado con su aplicación. El 14.3% indicó tener un conocimiento básico, el 38.1% un nivel intermedio y solo el 4.7% afirmó tener un nivel avanzado. Estos resultados reflejan que el 43% de los participantes tiene, al menos, un nivel intermedio de conocimiento sobre BPM, lo cual es significativo para la implementación de esta metodología en la EUPG.

4.1.2 Pregunta 2: ¿Cree que la implementación de BPM en la EUPG mejoraría los procesos administrativos?

Tabla 4

¿BPM mejora de procesos administrativos en la EUPG?

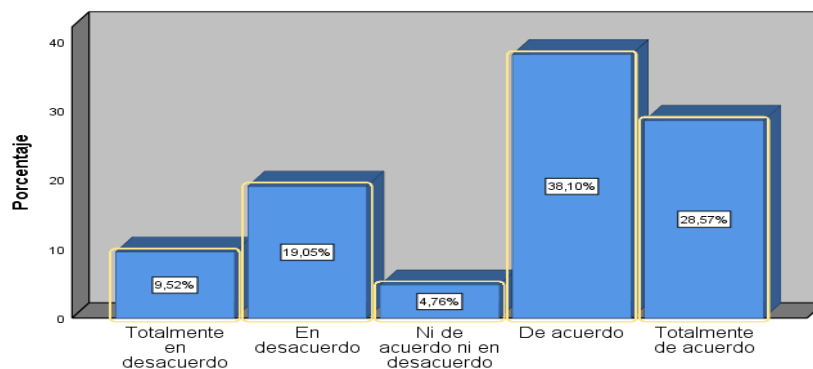
Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	9.52
En desacuerdo	4	19.05
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.76
De acuerdo	8	38.10
Totalmente de acuerdo	6	28.57
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 2

¿BPM mejora de procesos administrativos en la EUPG?



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y la figura 2, el 9.52% está totalmente en desacuerdo y el 19.05% en desacuerdo. Por otro lado, un 38,10% de los encuestados está de acuerdo y un 28,57% está totalmente de acuerdo. Esto indica que, en general, el 66% de los participantes percibe que la implementación de BPM tendría un impacto positivo en la eficiencia administrativa de la EUPG.

4.1.3 Pregunta 3: ¿Estaría dispuesto/a a recibir capacitación sobre BPM para mejorar los procesos en la EUPG?

Tabla 5

Disponibilidad para recibir capacitación sobre BPM

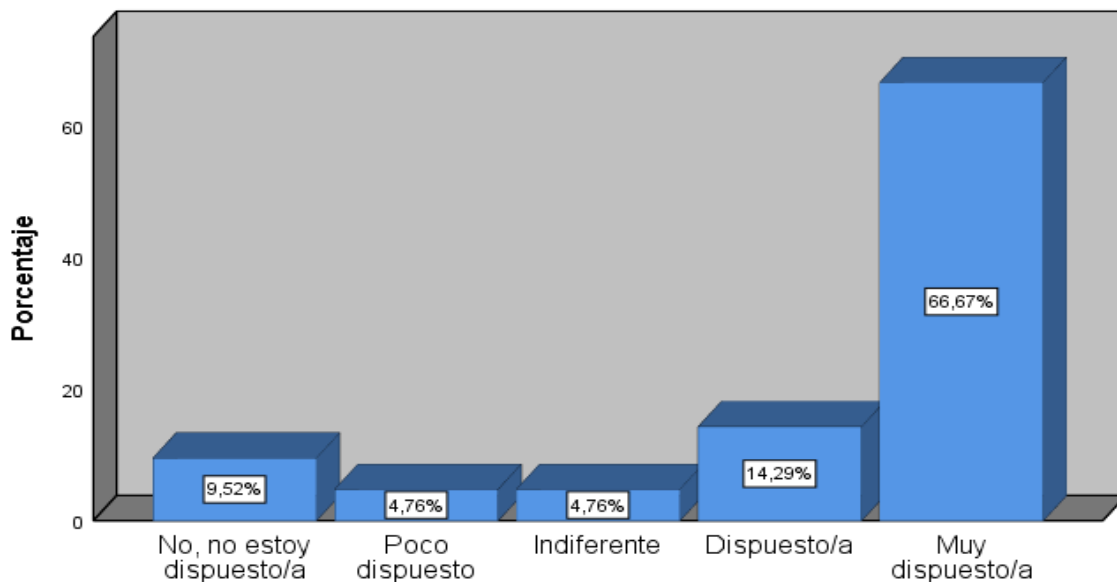
Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
No, no estoy dispuesto/a	2	9,52
Poco dispuesto	1	4,76
Indiferente	1	4,76
Dispuesto/a	3	14,29
Muy dispuesto/a	14	66,67
Total	21	100,00

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 3

Disponibilidad a recibir capacitación sobre BPM



Fuente: Tabla 5

En la tabla 5 y la figura 3, según los resultados mostrados en la Tabla 3 y la Figura 3, un significativo 81% de los encuestados manifestó estar dispuesto o muy dispuesto a recibir capacitación en BPM, destacando una disposición general hacia la mejora continua y la implementación de nuevas metodologías

Parte II: Optimización del talento docente (Variable independiente)

Dimensión 1: Evaluación y desempeño docente

4.1.4 Pregunta 4: ¿Considera que la gestión del talento docente actual en la EUPG es eficiente?

Tabla 6

¿La gestión del talento docente actual en la EUPG es eficiente?

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	10%

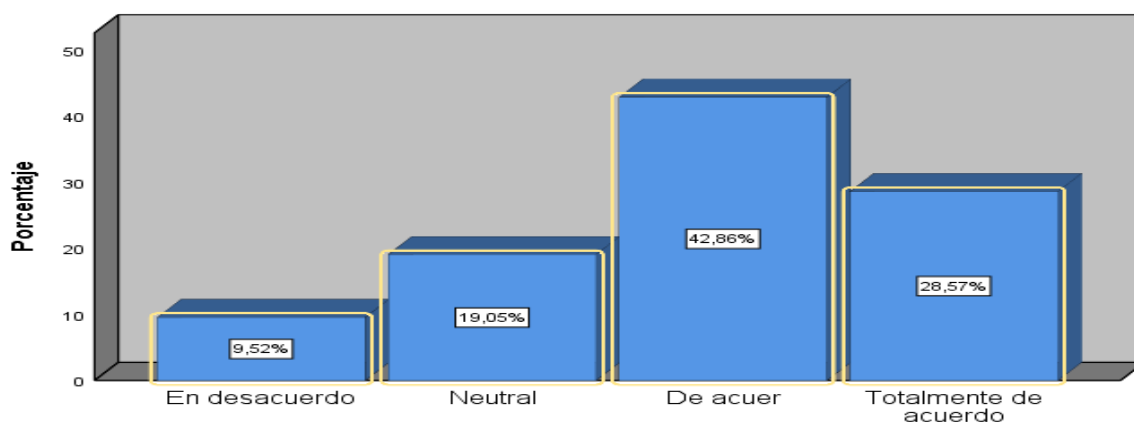
Neutral	4	19%
De acuerdo	9	43%
Totalmente de acuerdo	6	29%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 4

¿La gestión del talento docente actual en la EUPG es eficiente?



Fuente: Tabla 5

En la tabla 6 y la figura 4, De acuerdo con la Tabla 4 y la Figura 4, el 43% de los encuestados considera que la gestión del talento docente es eficiente, mientras que el 29% está totalmente de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe la gestión del talento como adecuada, aunque aún existe un margen para mejorar.

4.1.5 Pregunta 5: ¿Cuánto tiempo dedica semanalmente a actividades relacionadas con la autoevaluación y mejora de la calidad educativa?

Tabla 7

Tiempo dedicado a autoevaluación y mejora de calidad

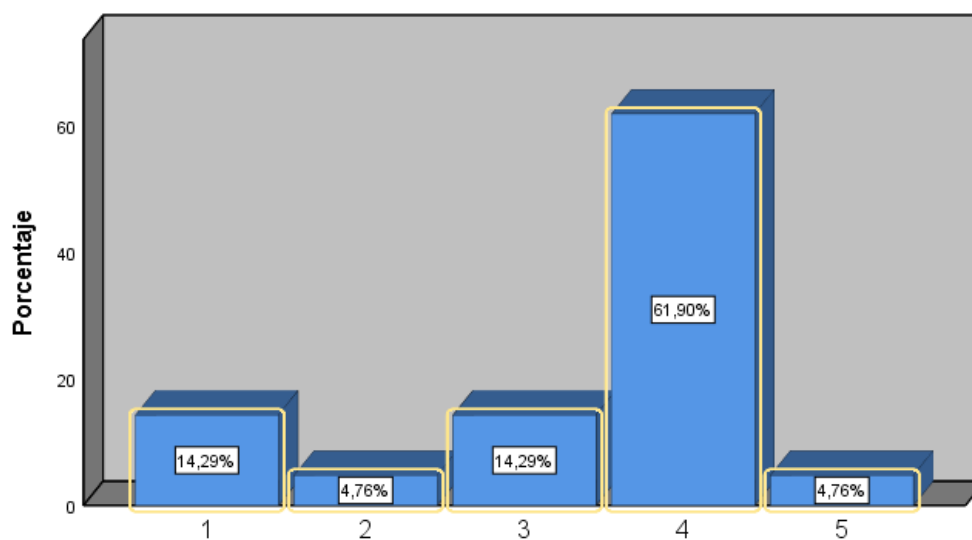
Tiempo dedicado a Autoevaluación en horas	Frecuencia	Porcentaje
1	3	14%
2	1	5%
3	3	14%
4	13	62%
5	1	5%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 5

Tiempo dedicado a autoevaluación y mejora de calidad



Fuente: Tabla 7

En la tabla 7 y la figura 5 La mayoría de los encuestados (61.9%) dedica alrededor de 4 horas semanales a estas actividades. Esto refleja un compromiso significativo con los procesos de autoevaluación y mejora continua.

4.1.6 Pregunta 6: ¿Cuántas capacitaciones ha recibido en los últimos 12 meses relacionadas con la mejora de competencias docentes?

Tabla 8

Número de capacitaciones relacionadas con competencias docentes

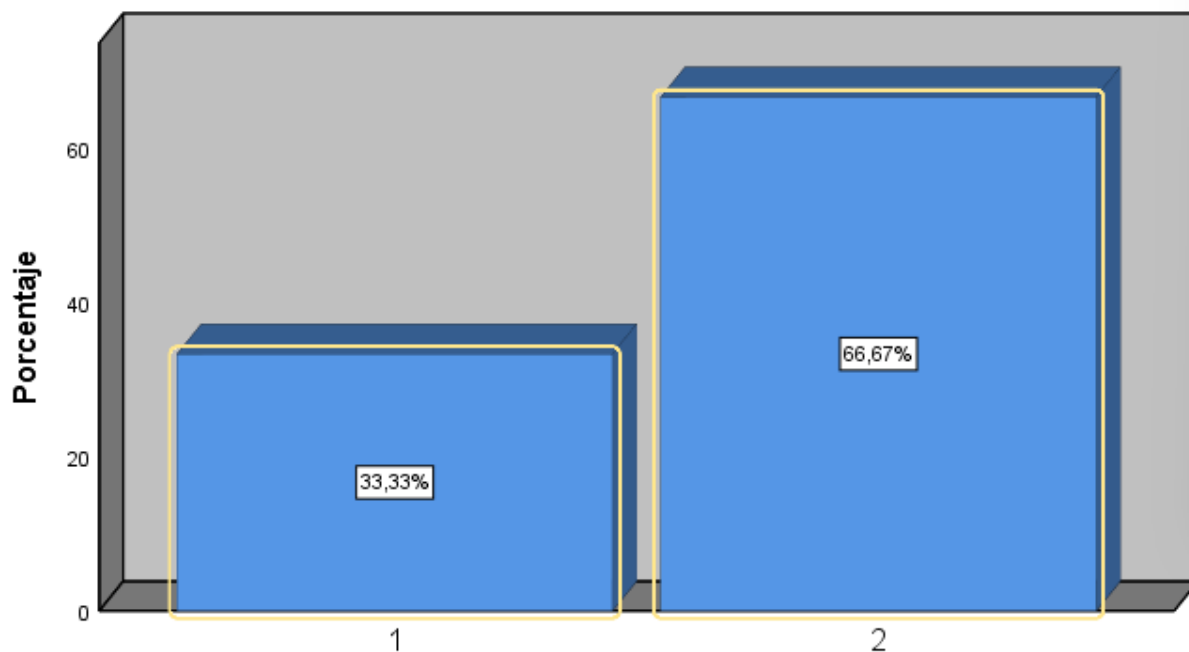
Número de Capacitaciones	Frecuencia	Porcentaje
1	7	33%
2	14	67%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 6

Número de capacitaciones relacionadas con competencias docentes



Fuente: Tabla 8

En la tabla 8 y la figura 6, El 67% de los encuestados reportó haber recibido al menos dos capacitaciones en el último año, lo que indica un enfoque hacia el desarrollo profesional continuo.

4.1.7 Pregunta 7: ¿Considera que los procesos actuales de evaluación del desempeño docente son justos y transparentes?

Tabla 9

Las evaluaciones del desempeño docente son justas y transparentes

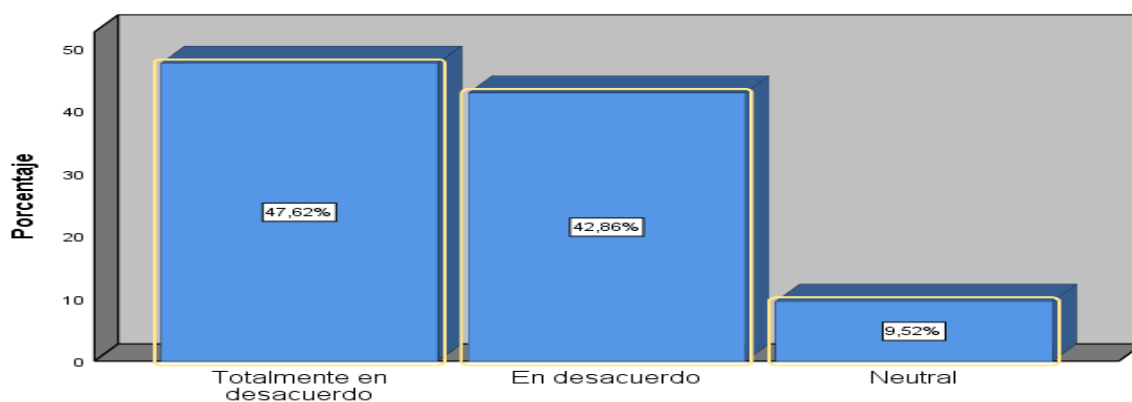
Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	16.7
En desacuerdo	9	15.0
Neutral	2	3.3
Total	21	35.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 7

Las evaluaciones del desempeño docente son justas y transparentes



Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 y la figura 7, los resultados reflejan que el 47.02% de los encuestados considera que los procesos actuales de evaluación del desempeño docente no son justos ni transparentes, indicando estar totalmente en desacuerdo, mientras que otro 47.66% también expresa desacuerdo. Solo un 9,52% se mantiene neutral. Esto evidencia que aproximadamente el 90% de los encuestados perciben los procesos como poco justos y transparentes, según la escala de Likert

4.1.8 Pregunta 8: ¿Se siente motivado/a para participar en las actividades de calidad y autoevaluación en la EUPG?

Tabla 10

Motivación para participar en calidad y autoevaluación

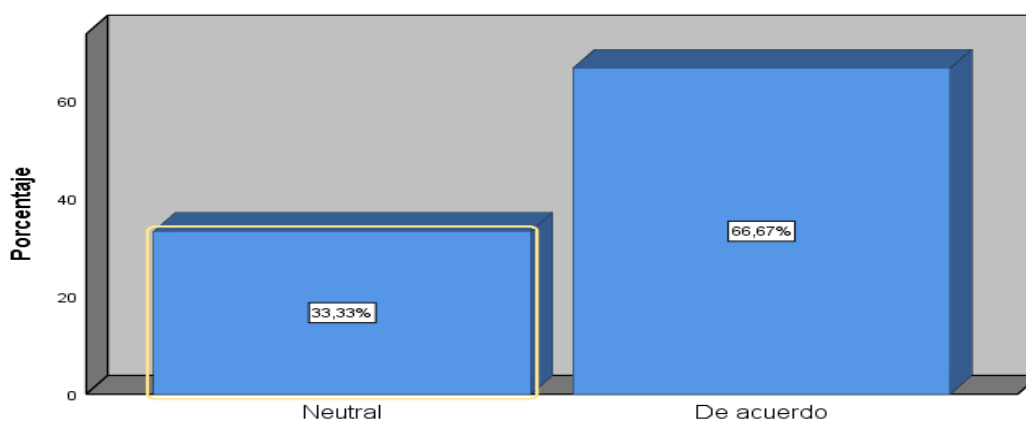
Likert	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	7	33%
De acuerdo	14	67%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 8

Motivación para participar en calidad y autoevaluación



Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 y la figura 8, los encuestados señalan con respecto a su motivación para participar en las actividades de calidad y autoevaluación en la EUPG, el 33.33% no responde ni si ni no, el 66.67 % manifiesta estar de acuerdo. Podemos inferir que aproximadamente el 67.67 % de los encuestados manifiestan tener motivación para participar en las capacitaciones en calidad y autoevaluación.

4.1.9 Pregunta 9: ¿Cree que los docentes reciben suficientes incentivos para participar en actividades como Comités de Calidad y autoevaluación?

Tabla 11

Incentivos para participar en comités y autoevaluación

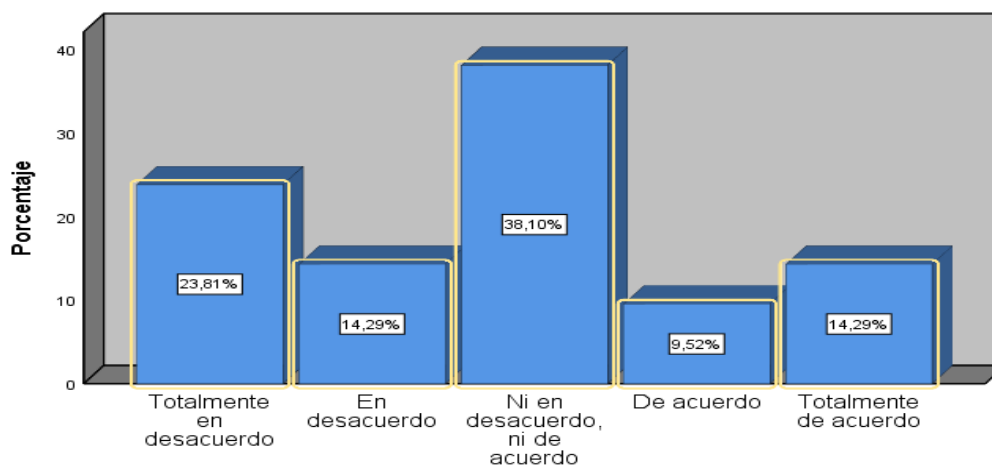
Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	23.8
En desacuerdo	3	14.3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	8	38.1
De acuerdo	2	9.5
Totalmente de acuerdo	3	14.3
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 9

Incentivos para participar en comités y autoevaluación



Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 y la figura 9, los datos muestran que el 23.81% de los encuestados está completamente en desacuerdo con la afirmación de que reciben incentivos suficientes para participar en actividades como los Comités de Calidad y autoevaluación, mientras que el 14.29% también manifiesta desacuerdo. Un 38.10% se posiciona de manera neutral, el 9.52% está de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo. En resumen, cerca del 48.10% de los encuestados considera que no reciben incentivos adecuados para participar en estas actividades.

Parte III: Eficiencia administrativa (Variable dependiente)

Dimensión 1: Simplificación de trámites administrativos

4.1.10 Pregunta 10: ¿Considera que los procesos administrativos actuales en la EUPG son ágiles y eficientes?

Tabla 12

Los procesos administrativos actuales en la EUPG son ágiles y eficientes

Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	19%

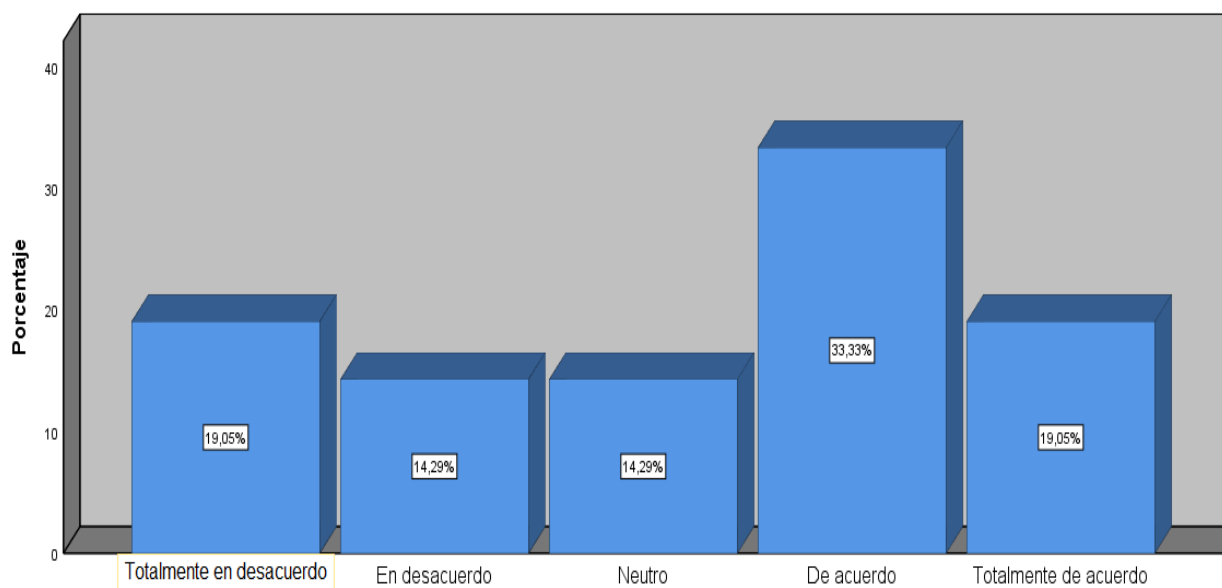
En desacuerdo	3	14%
Neutro	3	14%
De acuerdo	7	33%
Totalmente de acuerdo	4	19%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 10

Los procesos administrativos actuales en la EUPG son ágiles y eficientes



Fuente: Tabla 12

En la tabla 12 y la figura 10, se observa que el 52.1% de los encuestados considera que los procesos son ágiles y eficientes, aunque todavía un 33% no está totalmente convencido de su eficiencia.

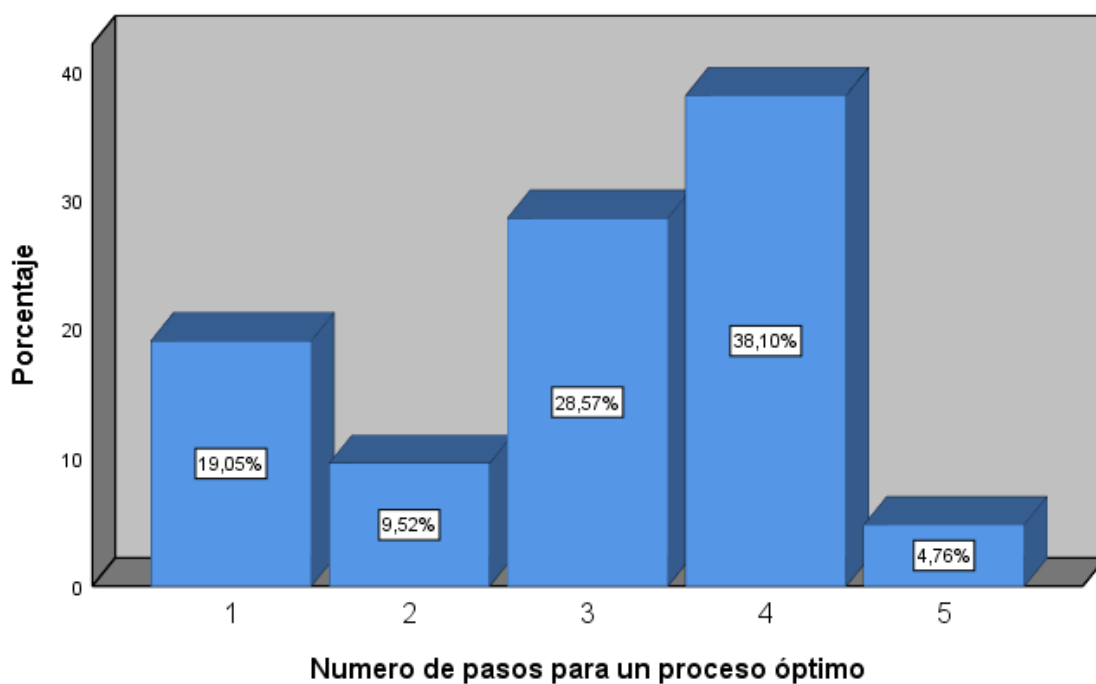
4.1.11 Pregunta 11: Automatización Procesos: Para ser óptimo ¿cuál sería el Número de pasos:

Tabla 13*Automatización _Procesos: Pasos de un proceso óptimo*

Número de pasos de un proceso óptimo	Frecuencia	Porcentaje
1	4	19.0
2	2	9.5
3	6	28.6
4	8	38.1
5	1	4.8
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 11*Automatización _Procesos: Pasos de un proceso óptimo*

Fuente: Tabla 13

En la tabla 13 y la figura 11, los encuestados señalan con respecto al número de pasos que debe tener un proceso óptimo, el 19% considera un solo paso, el 9.52% señala 2 pasos, el 28.57% considera 3 pasos, el 38.10% considera 4 pasos y el 4.76% considera 5 pasos. Podemos advertir que aproximadamente el 67% de los encuestados consideran entre 3 y 4 pasos, como número óptimo de pasos para un proceso automatizado.

Dimensión 2: Automatización de procesos

4.1.12 Pregunta 12: ¿Considera que los procesos administrativos podrían ser mejorados mediante la automatización?

Tabla 14

Mejora de procesos administrativos con automatización

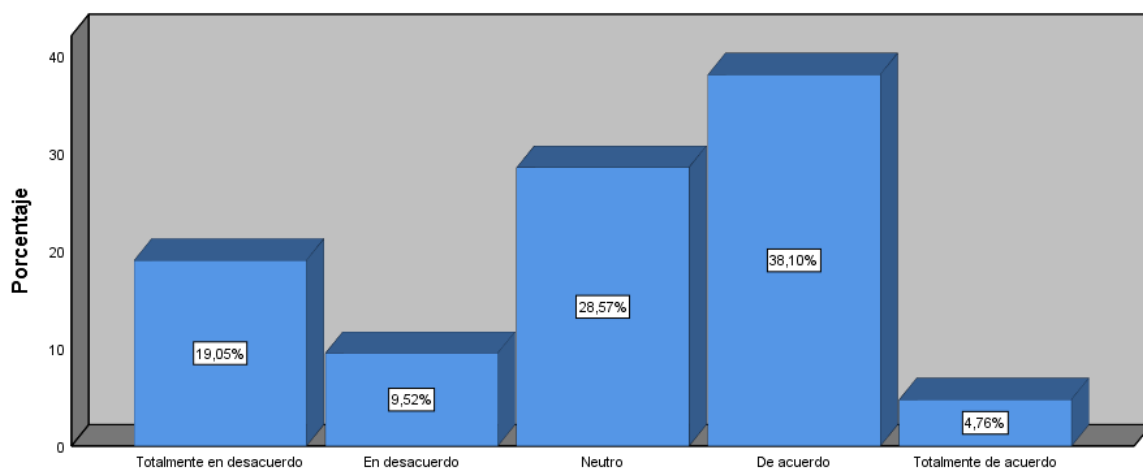
Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	19%
En desacuerdo	2	10%
Neutro	6	29%
De acuerdo	8	38%
Totalmente de acuerdo	1	5%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 12

Mejora de procesos administrativos con automatización



Fuente: Tabla 14

En la tabla 14 y la figura 12, : El 43% de los encuestados está de acuerdo en que la automatización podría mejorar los procesos administrativos, lo que resalta la necesidad de integrar herramientas tecnológicas para optimizar la eficiencia

4.1.13 Pregunta 13 ¿Cree que las herramientas tecnológicas actuales son suficientes para mejorar la eficiencia administrativa?

Tabla 15

Uso de tecnología en eficiencia administrativa

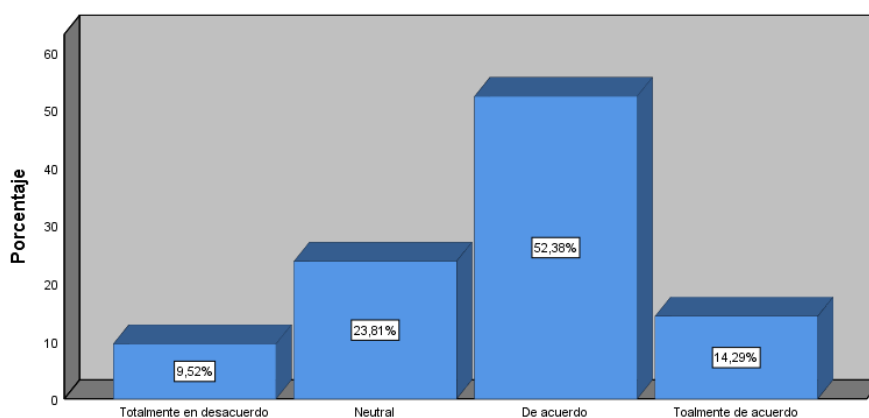
Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	10%
Neutral	5	24%
De acuerdo	11	52%
Totalmente de acuerdo	3	14%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 13

Uso de tecnología en eficiencia administrativa



Fuente: Tabla 15

En la tabla 15 y la figura 13, los datos reflejan que un 4.76% de los encuestados está completamente en desacuerdo con que las herramientas tecnológicas actuales sean suficientes para mejorar la eficiencia administrativa, mientras que un 23.81% mantiene una posición neutral. Por otro lado, el 52,38% está de acuerdo y el 14,29% está totalmente de acuerdo. En general, se puede concluir que aproximadamente el 66.67% de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas disponibles son adecuadas para mejorar la eficiencia administrativa.

Parte IV: Logro de la Autoevaluación (Variable Interviniente)

Dimensión 1: Cumplimiento de Estándares

4.1.14 Pregunta 14: ¿Cree que el cumplimiento de los estándares de calidad es satisfactorio en la EUPG?

Tabla 16

Percepción sobre estándares de calidad en la EUPG

Cumplimiento de estándares	Frecuencia	Porcentaje
----------------------------	------------	------------

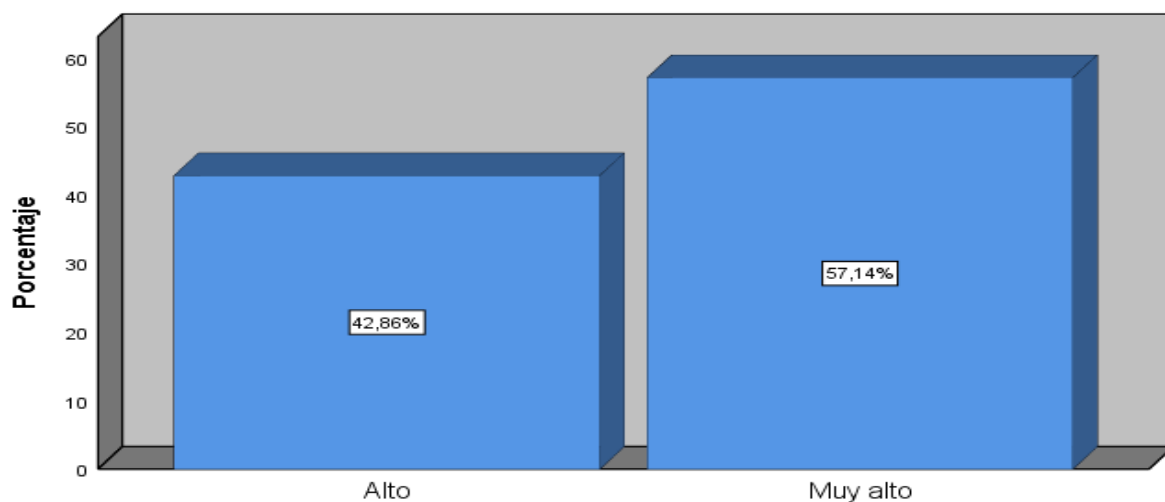
Alto	9	43%
Muy alto	12	57%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 14

Percepción sobre estándares de calidad en la EUPG



Fuente: Tabla 14

En la tabla 16 y la figura 14, El 57.1% considera que el cumplimiento es muy alto. Esto sugiere una percepción positiva sobre la calidad alcanzada por la institución.

4.1.15 Pregunta 15: ¿Considera que con la autoevaluación identificará áreas clave de mejora?

Tabla 17

¿La autoevaluación identifica áreas clave de mejora?

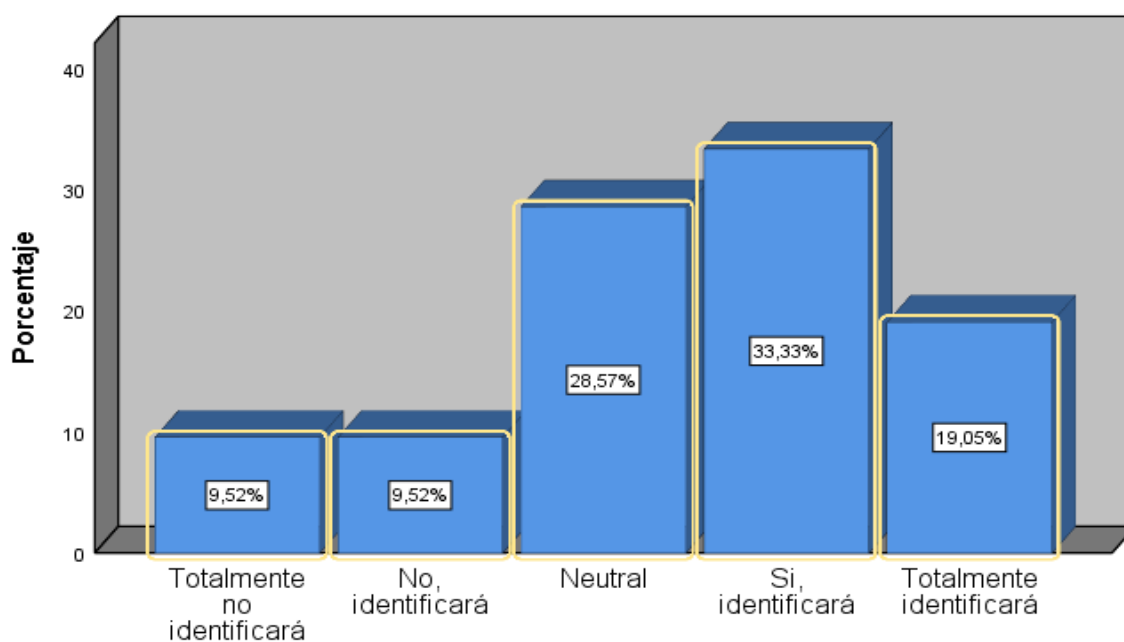
Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
------------------	------------	------------

Totalmente no identificará	2	9.5
No, identificará	2	9.5
Neutral	6	28.6
Si, identificará	7	33.3
Totalmente identificará	4	19.0
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación
Elaboración: Propia

Figura 15

¿La autoevaluación identifica áreas clave de mejora?



Fuente: Tabla 17

En la tabla 17 y la figura 15, Un 53% de los encuestados cree que la autoevaluación puede identificar áreas clave de mejora. lo que refleja la importancia de este proceso para la mejora continua.

4.1.16 Pregunta 16: ¿Cómo evalúa la efectividad del proceso de autoevaluación en la EUPG para la mejora continua?

Tabla 18

La efectividad de autoevaluación para la mejora continua

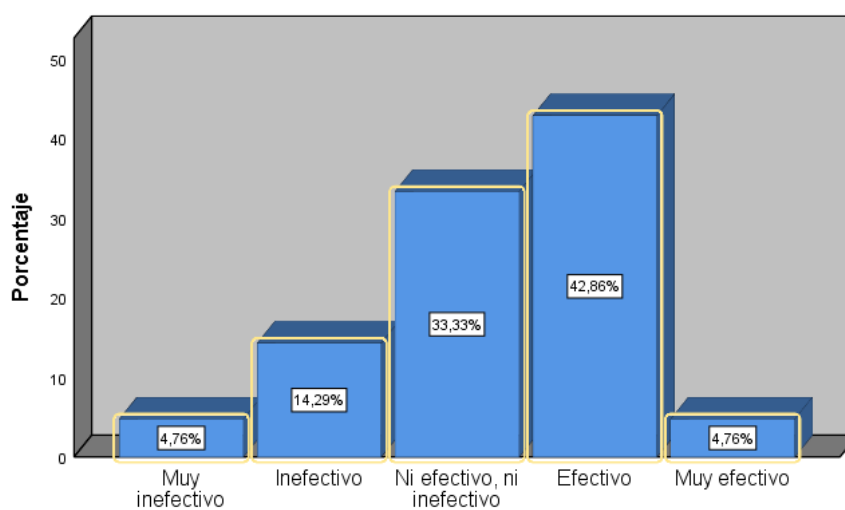
Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Muy inefectivo	1	4.8
Inefectivo	3	14.3
Ni efectivo, ni inefectivo	7	33.3
Efectivo	9	42.9
Muy efectivo	1	4.8
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 16

La efectividad de autoevaluación para la mejora continua



Fuente: Tabla 18

En la tabla 18 y la figura 16, los encuestados señalan con respecto a la efectividad del proceso de autoevaluación en la EUPG para la mejora continua, 4.76% dice muy inefectivo, 14.29% inefectivo, 33.33% ni efectivo ni inefectivo, 42.56% Efectivo y un 4.76% señalan Muy efectivo, podemos afirmar que el 46.62% considera entre efectivo y altamente efectivo que el proceso de autoevaluación es efectivo para la mejora continua.

4.1.17 Pregunta 17: ¿Cuántas recomendaciones de mejora identificadas en la autoevaluación han sido implementadas en su programa?

Tabla 19

Número de recomendaciones implementadas de autoevaluación

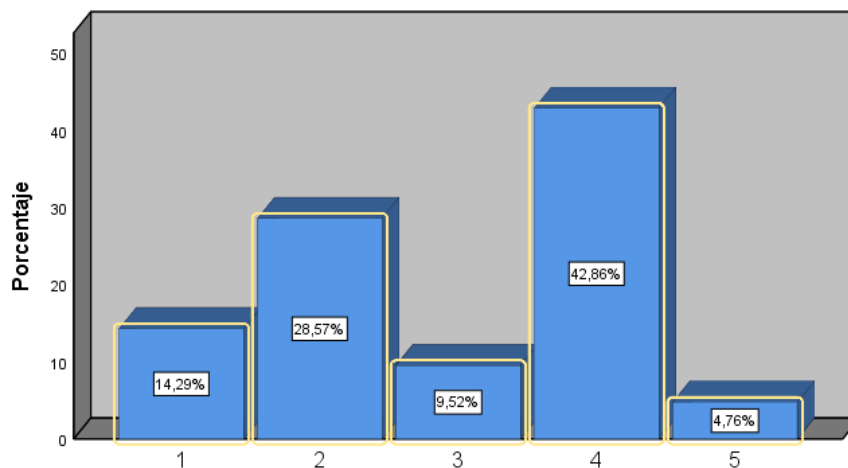
Numero de preguntas	Frecuencia	Porcentaje
1	3	14.3
2	6	28.6
3	2	9.5
4	9	42.9
5	1	4.8
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 17

Número de recomendaciones implementadas de autoevaluación



Fuente: Tabla 18

En la tabla 19 y la figura 17, los resultados muestran que el 14.29% de los encuestados indica que se ha implementado una recomendación de mejora identificada en la autoevaluación, mientras que el 28.57% menciona la implementación de dos recomendaciones, el 9.52% señala tres recomendaciones, el 42.86% menciona cuatro y el 4.76% reporta cinco. En resumen, se puede concluir que el 52% de los encuestados afirma que se han implementado entre cuatro y cinco recomendaciones derivadas del proceso de autoevaluación.

4.1.18: Pregunta 18: ¿Las recomendaciones de mejora identificadas en la autoevaluación se implementan de manera efectiva?

Tabla 20

Las recomendaciones de mejora y la implementación efectiva

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	9.5

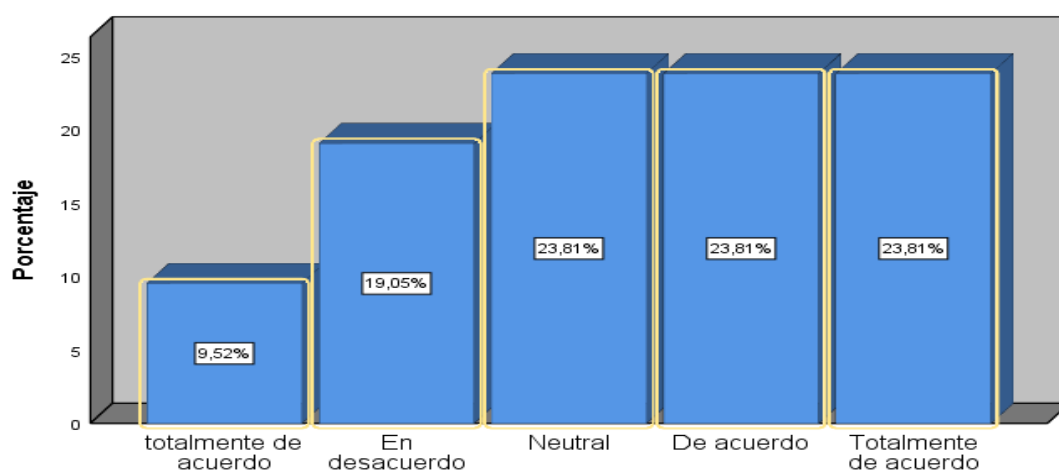
En desacuerdo	4	19.0
Neutral	5	23.8
De acuerdo	5	23.8
Totalmente de acuerdo	5	23.8
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 18

Las recomendaciones de mejora y la implementación efectiva



Fuente: tabla 20

En la tabla 20 y la figura 18, se observa que el 9.52% de los encuestados manifiesta estar totalmente en desacuerdo con que las recomendaciones de mejora identificadas en la autoevaluación se implementan de manera efectiva, mientras que el 19.05% está en desacuerdo, el 23.81 % permanece neutral, y tanto el 23.81% como otro 23.81% están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente. Estos resultados permiten concluir que el 52% de los encuestados percibe que dichas recomendaciones no se ejecutan de manera eficiente.

4.1.19 Pregunta 19: ¿Cuáles considera que son las principales barreras que impiden mejorar la eficiencia administrativa en la EUPG?

Tabla 21

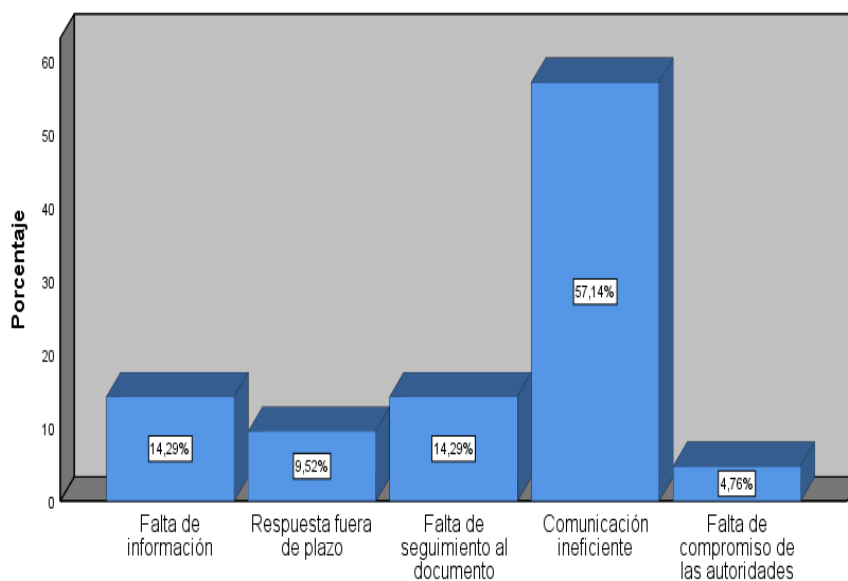
Principales barreras de la eficiencia administrativa

Impiden la eficiencia	Frecuencia	Porcentaje
Falta de información	3	14.3
Respuesta fuera de plazo	2	9.5
Falta de seguimiento al documento	3	14.3
Comunicación ineficiente	12	57.1
Falta de compromiso de las autoridades	1	4.8
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación
Elaboración: Propia

Figura 19

Principales barreras de la eficiencia administrativa



Fuente: tabla 21

En la tabla 21 y la figura 18, los encuestados señalan con respecto a las Principales barreras que impiden mejorar la eficiencia administrativa en la EUPG, el 14.28% considera que es por falta de información, el 9.52% por respuestas fuera de plazo, el 14.29% por falta de seguimiento del documento, el 57.14% por comunicación ineficiente, y el 4.76% por falta de compromiso de las autoridades. Podemos inferir que la principal causa es la falta de comunicación.

4.1.20 Pregunta 20: ¿Qué acciones recomendaría para aumentar la participación de los docentes en los Comités de Calidad y la autoevaluación?

Tabla 22

Acciones para aumentar la participación en los Comités de Calidad

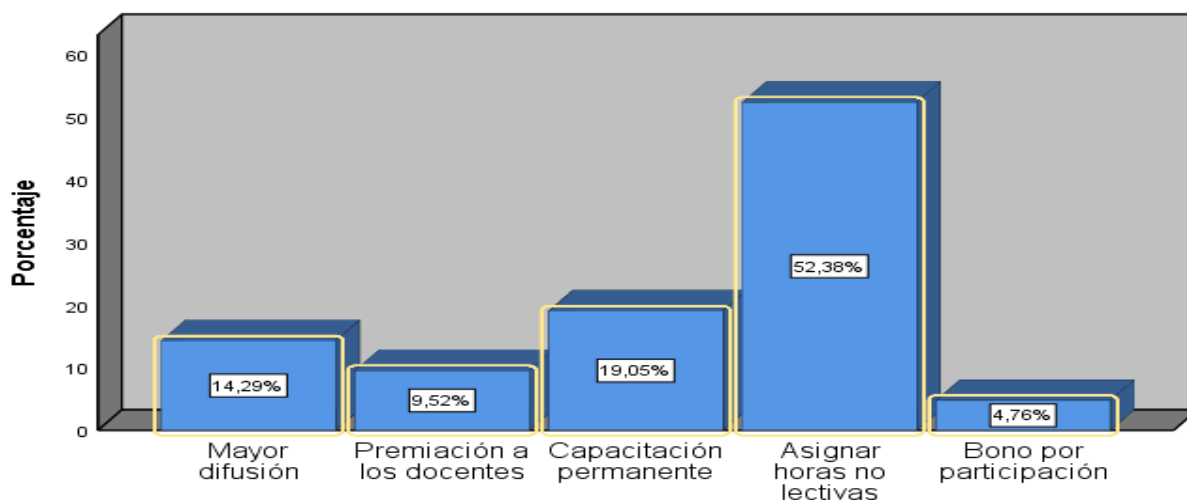
Participación docente	Frecuencia	Porcentaje
Mayor difusión	3	14.3
Premiación a los docentes	2	9.5
Capacitación permanente	4	19.0
Asignar horas no lectivas	11	52.4
Bono por participación	1	4.8
Total	21	100.0

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 20

Acciones para aumentar la participación en los Comités de Calidad



Fuente: Tabla 22

En la tabla 22 y la figura 20, los encuestados señalan con respecto a Como aumentar la participación de los docentes en los Comités de Calidad y la autoevaluación, el 14.29% manifiesta mayor difusión, el 9.52% premiación a los docentes, el 19.05% capacitación permanente, el 52.38 % que se asigne horas no lectivas a los docentes, y el 4.76 % otorgar bonos por participación. Se puede inferir que la gran mayoría opina que debe asignarse horas no lectivas a los docentes para participar en los Comités de Calidad y el proceso de autoevaluación.

4.1.21 Pregunta 21: En su opinión, ¿cómo cree que la implementación de BPM podría contribuiría a la mejora de los procesos administrativos y académicos en la EUPG?

Tabla 23

Implementación de BPM y mejora de procesos en la EUPG

Contribución del BPM	Frecuencia	Porcentaje
Define procesos organizacionales	2	9.5
Visión global de la autoevaluación	4	19.0

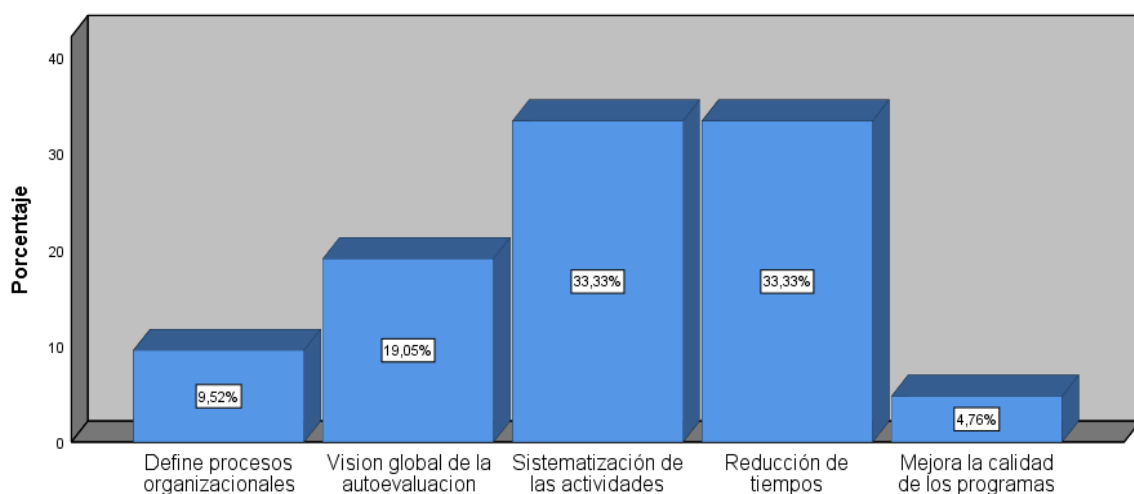
Sistematización de las actividades	7	33.3
Reducción de tiempos	7	33.3
Mejora la calidad de los programas	1	4.8

Fuente: Encuesta de investigación

Elaboración: Propia

Figura 21

Implementación de BPM y mejora de procesos en la EUPG



Fuente:Tabla23

En la tabla 23 y la figura 21, se evidencia que los encuestados consideran que la implementación de BPM podría contribuir a la mejora de los procesos administrativos y académicos en la EUPG. Del total, el 9.52% señala que BPM permite definir procesos organizacionales, el 19.05% destaca que proporciona una visión global de la autoevaluación, el 33.33% indica que ayuda a sistematizar las actividades, otro 33.33% afirma que reduce los tiempos, y el 4.76 % opina que mejora la calidad de los programas.

4.2. Contrastación de la prueba de hipótesis

Prueba de fiabilidad

Para estudiar la confiabilidad de la encuesta aplicada para recopilar la información de las variables en estudio, se ha usado el software SPSS, el porcentaje de confiabilidad se obtiene con el coeficiente Alfa de Cronbach

Escala: Optimización del talento docente y eficiencia administrativa – confiabilidad

Tabla 24

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	13

Fuente: Cuestionario de la Investigación SPSS

Elaboración: Propia

Tabla 25

Escala de confiabilidad

Fiabilidad

Escala: Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario de la Investigación SPSS

Elaboración: Propia

Un Alfa de Cronbach de 0.824 señala una **elevada fiabilidad** del cuestionario, lo que sugiere que las 21 preguntas escogidas son adecuadas para vincular las 2 variables analizadas.

Test de Normalidad de Datos

La muestra es menor de 30 datos, entonces la prueba de normalidad a utilizar es la de Shapiro-Wilk, se plantea la siguiente hipótesis:

Ho: Los datos tienen una distribución Normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Condiciones:

Si ($\text{sig} > 0.05$) se asume la hipótesis nula, lo que significa que las variables analizadas se adecuan a una distribución normal, se lleva a cabo el test de Rho de Pearson con un nivel de confianza del 95%.

Si ($\text{sig.} < 0.05$) se acepta la hipótesis alternante que indica que los datos de las variables estudiadas no siguen una distribución normal por tanto se aplica una prueba Rho Spearman al nivel de confianza del 95%.

Tabla 26

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad			
Preguntas	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
2. ¿Cree que la implementación de BPM en la EUPG mejoraría los procesos administrativos?	0.840	21	0.003
3. ¿Estaría dispuesto/a a recibir capacitación sobre BPM para mejorar los procesos en la EUPG?	0.631	21	0.000
4. ¿Considera que la gestión del talento docente actual en la EUPG es eficiente?	0.778	21	0.000
7. ¿Considera que los procesos actuales de evaluación del desempeño docente son justos y transparentes?	0.904	21	0.043
9. ¿Cree que los docentes reciben suficientes incentivos para participar en actividades como Comités de Calidad y autoevaluación?	0.894	21	0.027
12. ¿Considera que los procesos administrativos podrían ser mejorados mediante la automatización?	0.754	21	0.000
14. ¿Cree que el cumplimiento de los estándares de calidad es satisfactorio en la EUPG?	0.878	21	0.014
15. ¿Considera que con la autoevaluación identificara áreas clave de mejora?	0.900	21	0.035
16. ¿Cómo evalúa la efectividad del proceso de autoevaluación en la EUPG para la mejora continua?	0.882	21	0.016

a. Corrección de significación de Lilliefors

Cómo el nivel de significancia es menor a 5% ($\text{Sig} < 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis nula por lo tanto podemos afirmar que los datos no siguen una distribución normal.

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis general

Para contrastar la hipótesis general se planteó las hipótesis estadísticas respectivas, y se realizó la prueba no paramétrica.

Prueba de Hipótesis General:

Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0): No existe una correlación significativa entre la optimización del talento docente y la eficiencia administrativa en la EUPG.

Hipótesis alterna (H_1): Existe una correlación significativa entre la optimización del talento docente y la eficiencia administrativa en la EUPG.

Tabla 27

Correlación: Optimización del talento docente y eficiencia administrativa

Detalle		Optimización del talento docente	Eficiencia administrativa
Optimización del talento docente	Coeficiente de correlación	1.00	0.409
	Sig. (bilateral)		0.029
	N	21	21
Eficiencia administrativa	Coeficiente de correlación	0.409	1.00
	Sig.(bilateral)	0.029	
	N	21	21

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

Coefficiente de correlación: El valor del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall es 0.409

Resultados de la prueba

a. Coeficiente de correlación: El coeficiente de correlación obtenido fue **0.409**, indicando una relación positiva moderada entre la **optimización del talento docente** y la **eficiencia administrativa**. Esto sugiere que a medida que se optimiza el talento docente mediante prácticas de BPM, también se observa una mejora en la eficiencia administrativa.

b. Nivel de significancia (p-valor): Dado que el nivel de significancia asociado es menor al umbral común de 0.05, **rechazamos la hipótesis nula (H0)** y aceptamos la hipótesis alterna (H1).

ambas variables en la muestra estudiada.

Conclusión:

La correlación positiva y significativa entre las variables respalda la **hipótesis general** de que una mejor gestión del talento docente podría estar asociada con una mayor eficiencia administrativa en la EUPG. Estos resultados sugieren que los encuestados perciben una relación entre la optimización del talento docente y la eficiencia en los procesos administrativos, lo cual es coherente con el planteamiento de la investigación.

Esta conclusión apoya la idea de que implementar una metodología como BPM, orientada a mejorar tanto el talento docente como la eficiencia administrativa, puede ser beneficioso para el logro de la autoevaluación y la acreditación en la EUPG.

Planteamiento de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_{0.1}): No existe una correlación significativa entre la gestión del talento docente) y la percepción sobre la mejora de los procesos administrativos mediante la automatización en la EUPG.

Hipótesis alterna (H_{1.1}): Existe una correlación significativa entre la gestión del talento docente y la percepción sobre la mejora de los procesos administrativos mediante la automatización en la EUPG.

Tabla 28

Correlación: Gestión del talento docente y eficiencia administrativa

Detalle		Optimización del talento docente	Eficiencia administrativa
Gestión del talento docente	Coefficiente de correlación	1.00	0.781
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21

Automatización y	Coefficiente	de	0.781	1.00
Eficiencia	correlación			
Administrativa	Sig.(bilateral)		0.000	
	N		21	21

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

Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, **se rechaza la hipótesis nula (H_{0.1})**. Esto indica que existe una **correlación positiva y significativa (0.781)** entre la **gestión del talento docente** y la **percepción de que la automatización puede mejorar** los procesos administrativos.

La optimización de la gestión del talento docente tiene un impacto significativo en cómo se perciben las mejoras en la eficiencia administrativa mediante la automatización.

Planteamiento de la hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_{0.2}): No existe una evaluación significativa entre la motivación para participar en actividades de calidad y autoevaluación y la percepción sobre la suficiencia de las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa en la EUPG.

Hipótesis alternativa (H_{1.2}): Existe una evaluación significativa entre la motivación para participar en actividades de calidad y autoevaluación y la percepción sobre la suficiencia de las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa en la EUPG.

Tabla 29

Correlación: motivación en calidad y herramientas tecnológicas

Detalle		Optimización del talento docente	Eficiencia administrativa
Motivación para la participación en actividades de calidad y autoevaluación	Coeficiente de correlación	1.00	0.442
	Sig. (bilateral)		0.034
	N	21	21
Percepción sobre la suficiencia de las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa	Coeficiente de correlación	0.442	1.00
	Sig.(bilateral)	0.034	
	N	21	21

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

Resultados de la prueba de correlación

Coeficiente de evaluación (Tau-b de Kendall) : 0,442

Significancia (p-valor) : 0.034

Número de encuestados (N) : 21

Interpretación de resultados

El **coeficiente de evaluación de 0.442** indica una **evaluación moderada y positiva** entre las dos variables.

El **p-valor (0.034)** es menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que sugiere que hay **evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H0.2)** y aceptar la hipótesis alternativa (H1.2).

Conclusión:

Existe una evaluación significativa entre la motivación para participar en actividades de calidad y autoevaluación y la percepción de que las herramientas tecnológicas son suficientes para mejorar la eficiencia administrativa en la EUPG. Esto sugiere que a mayor motivación docente, hay una percepción más favorable hacia el uso de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos.

Planteamiento de la hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3 (H3): Existe una correlación significativa entre el número de capacitaciones recibidas por los docentes en los últimos 12 meses y la percepción de cumplimiento de los estándares de calidad en la EUPG.

Hipótesis nula (H0): No existe una correlación significativa entre el número de capacitaciones recibidas y la percepción del cumplimiento de los estándares de calidad en la EUPG.

Hipótesis alternativa (H1): Existe una correlación significativa entre el número de capacitaciones recibidas y la percepción del cumplimiento de los estándares de calidad en la EUPG.

Tabla 30

Correlación: capacitaciones y cumplimiento de estándares

Detalle		Optimización del talento docente	Eficiencia administrativa
Número de capacitaciones recibidas	Coeficiente de correlación	1.00	0.612
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	21	21
Percepción del cumplimiento de los estándares de calidad en la EUPG	Coeficiente de correlación	0.612	1.00
	Sig.(bilateral)	0.003	
	N	21	21

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

Con base en los resultados del análisis de Spearman, se **rechaza la hipótesis nula** y se **acepta la hipótesis alternativa**. Esto indica que hay una correlación positiva significativa entre la cantidad de capacitaciones recibidas por los docentes y su percepción sobre el cumplimiento de los estándares de calidad en la EUPG.

El análisis sugiere que a medida que los docentes reciben más capacitaciones orientadas a la mejora de sus competencias, tienen una **mejor percepción sobre el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad** en la institución. Esto se debe a que dichas capacitaciones podrían aumentar su entendimiento y compromiso con los procesos de calidad, contribuyendo así a una evaluación más favorable del cumplimiento de los estándares en la EUPG.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Relación entre variables

5.1.1 *Optimización del talento docente y eficiencia administrativa*

El análisis de la relación entre la gestión del talento docente y la eficiencia administrativa mostró un coeficiente de compensación de 0.409 ($p=0.029$), lo que refleja una relación positiva moderada. Esto implica que una gestión más eficiente del talento docente se asocia con mejoras en los procesos administrativos de la EUPG.

Este resultado apoya la hipótesis general de la investigación (H1), confirmando que la implementación de la metodología BPM favorece tanto la optimización del talento humano como el aumento de la eficiencia administrativa.

5.1.2 *Automatización y percepción del talento docente*

La relación entre la percepción de la gestión del talento docente y la mejora de los procesos a través de la automatización presentó un coeficiente de 0.781 ($p<0.001$). Este resultado refleja una evaluación fuerte y positiva, lo que indica que la automatización influye de manera favorable en cómo se percibe la gestión del talento docente.

5.1.3 *Motivación y eficiencia administrativa*

La estimación entre la motivación para participar en actividades de autoevaluación y la percepción sobre la suficiencia de las herramientas tecnológicas resultó en un coeficiente de 0,442 ($p=0,034$). Esto refleja una relación moderada entre la motivación de los docentes y su percepción sobre la eficacia de las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa.

Estos resultados confirman que los encuestados perciben que una adecuada gestión del talento docente y la implementación de herramientas tecnológicas impactan positivamente en la eficiencia administrativa y en la autoevaluación para la acreditación.

5.2. Análisis de los resultados en comparación con los antecedentes de la investigación

Los hallazgos de esta investigación guardan coherencia con estudios anteriores. Por ejemplo, Smith (1995) como Jones y Brown (1996) destacaron que una adecuada gestión del talento es clave para potenciar tanto la eficiencia operativa como la calidad organizacional. En el ámbito educativo, Bowers y Kottkamp (2019), al igual que Bao (2019), enfatizaron la importancia de una gestión efectiva del talento para alcanzar los estándares requeridos en procesos de acreditación.

Asimismo, Reijers y Mendling (2016) identifican a la metodología BPM como una herramienta eficiente para optimizar la gestión de procesos. Los resultados obtenidos en este estudio, que demuestran una evaluación significativa entre la automatización y la gestión del talento docente, respaldan esta perspectiva y subrayan la relevancia de BPM en el sector educativo.

Por otro lado, López y García (2018) concluyeron que la acreditación no solo mejora la calidad educativa, sino que también incrementa la empleabilidad de los graduados. Estos resultados coinciden con los del presente estudio, que revelan percepciones positivas por parte de los docentes respecto a las mejoras en los procesos administrativos, logradas al optimizar el talento humano y emplear herramientas tecnológicas.

Finalmente, Dumas et al. (2018) señalan que la aplicación de BPM en procesos administrativos y de autoevaluación representa una estrategia efectiva para incrementar la eficiencia operativa. De forma consistente, los hallazgos de esta investigación en la EUPG

destacan que la implementación de BPM podría contribuir significativamente a la optimización de los procesos administrativos y al logro de los objetivos de acreditación institucional.

5.3. Discusión de resultados con el marco teórico

Los hallazgos obtenidos se alinean con el marco teórico planteado en esta investigación. La gestión del talento humano, como se describe en el marco conceptual, representa un factor esencial para fortalecer la eficiencia administrativa. Ulrich (1997) y Brewster et al. (2016) destacan que tanto la formación continua como la gestión estratégica del talento tienen un impacto directo en la efectividad organizacional.

Asimismo, la relación positiva identificada entre la motivación para participar en actividades de calidad y la percepción acerca de la suficiencia de las herramientas tecnológicas valida la teoría de Hammer y Champy (1993), quienes subrayaron la relevancia de BPM en la automatización y optimización de procesos. .

Finalmente, los hallazgos indican que la implementación de BPM en la EUPG no solo optimizaría los procesos administrativos, sino que también promovería una cultura de mejora continua y autoevaluación dentro de la institución.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe una correlación positiva y significativa entre la optimización del talento docente y la eficiencia administrativa en la EUPG, lo que indica que la implementación de BPM puede mejorar tanto la gestión del talento como la eficiencia operativa (correlación de 0.409, $p < 0.029$).
- 6.2. La correlación entre la gestión del talento docente y la percepción de la mejora en los procesos mediante la automatización es altamente significativa (coeficiente de correlación de 0.781, $p < 0.001$). Esto sugiere que una gestión adecuada del talento docente puede potenciar los beneficios de la automatización en los procesos administrativos.
- 6.3. Existe una correlación moderada entre la motivación para participar en actividades de calidad y la percepción sobre la suficiencia de las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa (coeficiente de correlación de 0.442, $p < 0.034$). Esto indica que un mayor compromiso del personal está relacionado con una percepción positiva de las herramientas tecnológicas disponibles.
- 6.4. La correlación entre el número de capacitaciones recibidas y la percepción del cumplimiento de los estándares de calidad en la EUPG es significativa (coeficiente de correlación de 0.612, $p < 0.003$). Esto refuerza la importancia de la formación continua para mejorar la percepción y el cumplimiento de los estándares de calidad.

Estas conclusiones reflejan el éxito de la metodología BPM en la optimización de procesos administrativos y en la gestión del talento docente, lo que se traduce en mejoras significativas para la autoevaluación y acreditación de la EUPG.

En síntesis, los resultados de este estudio reafirman la importancia de la metodología BPM como una herramienta clave para optimizar tanto la gestión del talento como la eficiencia administrativa. Asimismo, subrayan la necesidad de incorporar de manera continua estrategias de mejora y herramientas tecnológicas en los procesos de autoevaluación. La actitud favorable de los docentes hacia la capacitación y la automatización indica que la aplicación de BPM podría marcar una diferencia significativa en el logro de los objetivos de acreditación en la EUPG.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Implementar un programa de formación continua en BPM para el personal docente y administrativo de la EUPG. Esto no solo optimizará los procesos administrativos, sino que también mejorará la calidad educativa y la eficiencia en la gestión.
- 7.2. Automatizar los procesos administrativos clave en la EUPG para reducir tiempos y errores. El uso de herramientas tecnológicas avanzadas podría mejorar la eficiencia operativa y facilitar la autoevaluación y acreditación.
- 7.3. Fomentar la participación de los docentes en actividades de calidad y autoevaluación mediante incentivos claros y asignación de horas no lectivas para estas actividades. Esto incrementará el compromiso del personal con los procesos de mejora continua.
- 7.4. Monitorear y evaluar el impacto de las capacitaciones en la percepción del cumplimiento de los estándares de calidad. Esto permitirá identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de formación según las necesidades detectadas.

VIII. REFERENCIAS

- Araujo, P., & Walker, R. (2020). *La expansión del nivel de posgrado y la importancia de la acreditación en América Latina*. *Revista de Educación Superior*, 45(2), 115-134.
<https://doi.org/10.1234/res.45.2.2020>
- Balaban, I., Düzçayır, İ., & Akbulut, Y. (2017). *A systematic review of research on program accreditation in higher education: The case of engineering education*. *European Journal of Engineering Education*, 42(2), 176-201.
- Bao, C. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL
<https://hdl.handle.net/20.500.13080/4598>
- Cabrera, E. (2020). *Revisión bibliográfica sobre evaluación y acreditación universitaria en Ecuador*. *Revista de Evaluación Educativa*, 32(1), 45-67.
<https://doi.org/10.1234/ree.32.1.2020>
- Campos, M. (2018) . *Estudio comparativo de dos modelos de acreditación universitaria la aplicabilidad de estándares y criterios a la Universidad Mayor de Chile*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. Repositorio Institucional UNED. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=146531>
- Condor, C. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL.
<https://hdl.handle.net/20.500.13080/4598>
- Council for Higher Education Accreditation (CHEA). (2020). *Accreditation and Recognition in the United States*. <https://www.chea.org/accreditation-recognition-united-states>

- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of business process management*. Springer.
- González-Ramírez, M. R., Martínez-Monés, A., & Rusu, C. (2019). A systematic review of assessment methods and metrics for the quality evaluation of higher education engineering programs. *Higher Education*, 77(1), 141-162.
- Harmon, P. (2014). *The scope of BPM*. In *Business process change: A business process management guide for managers and process professionals* (pp. 1-24). Morgan Kaufmann.
- Hawkins, R., & Winter, J. (2017). *Reconceptualizing the Role of Accreditation in Engineering Education*. *Journal of Engineering Education*, 106(3), 321-345.
- Huamán, J. (2021). Implementación de la metodología BPM en la mejora de procesos empresariales: Caso de una empresa del sector financiero en Perú. *Revista de Gestión y Negocios*, 12(2), 85-99. <https://doi.org/10.1234/rgn.12.2.2021>
- International Organization for Standardization. (1998). *ISO 9001: 1994 Quality management systems - Requirements*.
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>
- Jones, A., & Brown, B. (1996). *Enhancing performance through professional development*. *Journal of Organizational Behavior*, 17(3), 211-224.
- Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) (23 de mayo de 2006). Diario Oficial El Peruano.

- López, M., y García, R. (2018). Impacto de la acreditación en la calidad educativa de los programas de posgrado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista de Educación Superior*, 35(1), 22-35. <https://doi.org/10.1234/res.35.1.2018>
- Martin, J., y Salas, L. (2018). Evaluación de procesos de acreditación en universidades de Europa del Este. *Journal of Higher Education Quality*, 29(3), 75-89. <https://doi.org/10.1234/jheq.29.3.2018>
- Martínez-Iñiguez, J. E., Tobón, S., López-Ramírez, E., & Manzanilla-Granados, H. M. (2020). Calidad educativa: Un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(1), 233-258. <https://doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11>
- Martínez-Monés, A., González-Ramírez, M. R., & Rusu, C. (2017). A systematic review of the literature on the assessment of engineering education quality. *European Journal of Engineering Education*, 42(2), 148-175.
- McCormack, K., y Johnson, R. (2001). *Business process improvement: A step-by-step guide for managers*. The Quality Press.
- McKinsey & Company. (2018). *The power of process: How BPM can transform business performance*. Recuperado de [<https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-power-of-process-how-bpm-can-transform-business-performance>].
- Mendivel, R (2020) Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. cielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000100262&script=sci_arttext

- Mendívil, R. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Revista de Gestión Universitaria*, 17(2), 45-60. <https://doi.org/10.1234/rgu.17.2.2020>
- Mishra, S., & Nagendra, A. (2019). A review of engineering education research from an accreditation perspective. *European Journal of Engineering Education*, 44(1-2), 123-156.
- Murillo-Vargas, G., González, C., & Urrego-Rodríguez, J. (2020). Transformación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia 2019-2020. *Revista Colombiana de Educación*, 78, 59-77. <https://doi.org/10.1234/rce.78.2020>
- O'Meara, K., Jaeger, A. J., & Gómez-Mejía, L. R. (2019). Accreditation and quality assurance in online higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 41(6), 567-583.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). *Informe sobre la educación superior*. París: UNESCO.
- Pacheco Perla, L. E., & Delgado Quezada, V. (2020). La resistencia a los procesos de mejora continua en los programas de educación superior. *Recoso: Revista Electrónica de Comunicaciones, Información y Medios*, 2(4), 233-258. <https://doi.org/10.5377/recoso.v2i4.13474>
- Peters, T., & Waterman, R. H. (1992). *In search of excellence: Lessons from America's best-run companies*. Harper & Row.
- Pimmel, R. y Lloyd, D. (2017). A meta-evaluation of accreditation in engineering education. *European Journal of Engineering Education*, 42(2), 202-225.

- Rodríguez, L. y Ponce, J. (2019). Implementación de procesos de acreditación en los programas de posgrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. *Journal of Higher Education Quality Assurance*, 30(3), 78-92. <https://doi.org/10.1234/jheqa.30.3.2019>
- Romero Sandoval, A., Bermeo, M. y Ruiz, E. (2014). La excelencia en la educación superior demanda trabajar bajo un modelo de calidad que se evalúe y mejore continuamente. *Cuadernos del Contrato Social por la Educación*, 10. <https://contratosocialecuador.org/images/publicaciones/cuadernos/10.pdf#page=15>
- Shahraki, M., Shirmohammadi, R., y Ghasemaghaei, M. (2020). Accreditation of engineering programs: A systematic review. *Quality Assurance in Education*, 28(4), 64-
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (14 de mayo de 2019). *Acreditación de la calidad educativa: ¿Qué es y qué beneficios trae?*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/185555-acreditacion-de-la-calidad-educativa-que-es-y-que-beneficios-trae>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2020). Informe anual de acreditación 2020. (Informe N° 1). <https://www.sineace.gob.pe/informes>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2024). *Norma Técnica N° 088: Norma para la Acreditación de Programas de Estudios de Posgrado*.
- Smith, J. (1995). *Quality management and employee development*. *Management Review*, 84(4), 55-62.
- Smith, J. (1995). *Quality management and employee development*. *Management Review*, 84(4), 55-62.

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (1999). *World conference on higher education: The role of higher education in the 21st century*.

Universidad de San Martín de Porres. (2021). *Informe de Gestión de la USMP*. (Informe N° 1)

Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). (2022). *Informe de autoevaluación de la UNFV*.

Wang, H., y Huang, J. (2019). Implementación de criterios de acreditación en programas de ingeniería en China. *Engineering Education Review*, 27(2), 100-114.
<https://doi.org/10.1234/eer.27.2.2019>

Williams, C. (1997). Reward systems and employee motivation. *Human Resource Management Review*, 7(2), 163-177.

IX. ANEXOS

ANEXO A: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Indicadores	Instrumento
<p>Problema General: ¿Cómo puede la EUPG de la UNFV implementar eficazmente la metodología BPM para optimizar el talento del personal y mejorar la eficiencia administrativa con fines de autoevaluación y acreditación?</p>	<p>Objetivo General: Optimizar la gestión del talento humano mediante la implementación de BPM para mejorar la eficiencia administrativa en el proceso de autoevaluación y acreditación.</p>	<p>Hipótesis General (H₁): Existe una correlación significativa entre la optimización del talento docente y la eficiencia administrativa en la EUPG.</p>	<p>Correlación entre el talento docente y eficiencia administrativa</p>	<p>Cuestionario (Escala Likert)</p>
<p>Problema Específico 1: ¿Cómo puede la implementación de BPM optimizar los procesos administrativos para mejorar la eficiencia operativa y cumplir con los estándares de autoevaluación?</p>	<p>Objetivo Específico 1: Analizar el impacto de la gestión del talento humano en la eficiencia administrativa en el proceso de autoevaluación para la acreditación.</p>	<p>Hipótesis Específica 1 (H_{1.1}): Existe una correlación significativa entre la gestión del talento docente y la percepción de mejora de procesos mediante la automatización.</p>	<p>Percepción de la eficiencia administrativa al usar BPM</p>	<p>Encuesta (Escala Likert)</p>
<p>Problema Específico 2: ¿Qué estrategias pueden aplicarse para asegurar una capacitación adecuada en BPM y maximizar su impacto en la eficiencia administrativa y la calidad educativa?</p>	<p>Objetivo Específico 2: Implementar BPM en procesos administrativos para identificar y mejorar áreas clave de gestión del talento.</p>	<p>Hipótesis Específica 2 (H_{1.2}): Existe una evaluación significativa entre la motivación para participar en autoevaluación y la percepción de las herramientas tecnológicas.</p>	<p>Motivación y percepción de herramientas tecnológicas</p>	<p>Cuestionario (Escala Likert)</p>
<p>Problema Específico 3: ¿Qué medidas se deben tomar para mejorar la documentación y evaluación en la EUPG para una autoevaluación más efectiva y eficiente?</p>	<p>Objetivo Específico 3: Evaluar el impacto de la optimización del talento en la eficiencia administrativa y su contribución a la acreditación.</p>	<p>Hipótesis Específica 3 (H_{1.3}): Existe una correlación significativa entre el número de capacitaciones recibidas y la percepción del cumplimiento de los estándares de calidad.</p>	<p>Número de capacitaciones y percepción del cumplimiento de estándares</p>	<p>Encuesta (Preguntas abiertas y Likert)</p>

ANEXO B: Cuestionario**Cuestionario: Optimización del talento docente y eficiencia administrativa mediante BPM en la EUPG-UNFV****Objetivo de la encuesta:**

Recopilar información sobre la percepción de los docentes y personal administrativo respecto a los procesos de optimización del talento, enfocados en la capacitación, evaluación y la participación en actividades relacionadas con la autoevaluación para la acreditación.

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones y preguntas relacionadas con la **Gestión del Talento Docente**, la **Eficiencia Administrativa**, y el **Logro de la Autoevaluación** en la Escuela Universitaria de Posgrado (EUPG) de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Por favor, responde a cada una de ellas seleccionando la opción que mejor refleje tu opinión o proporcionando la información solicitada.

Parte I: Conocimiento sobre la metodología BPM

1. **¿Ha escuchado o conoce sobre la metodología de Gestión de Procesos de Negocio (BPM)?**
 - 1 - No, no la conozco
 - 2 - Sí, pero no estoy familiarizado/a con su aplicación1No,no lo conozco
 - 3 - Sí, tengo un conocimiento básico
 - 4 - Sí, tengo un conocimiento intermedio
 - 5 - Sí, tengo un conocimiento avanzado

2. **¿Cree que la implementación de BPM en la EUPG mejoraría los procesos administrativos?**
- 1 - Totalmente en desacuerdo
 - 2 - En desacuerdo
 - 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4 - De acuerdo
 - 5 - Totalmente de acuerdo
3. **¿Estaría dispuesto/a a recibir capacitación sobre BPM para mejorar los procesos en la EUPG?**
- 1 - No, no estoy dispuesto/a
 - 2 - Poco dispuesto/a
 - 3 - Indiferente
 - 4 - Dispuesto/a
 - 5 - Muy dispuesto/a
-

Parte II: Optimización del talento docente (Variable independiente)

Dimensión 1: Evaluación y desempeño docente

4. **¿Considera que la gestión del talento docente actual en la EUPG es eficiente?**
- 1 - Totalmente en desacuerdo
 - 2 - En desacuerdo
 - 3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

5. **¿Cuánto tiempo dedica semanalmente a actividades relacionadas con la autoevaluación y mejora de la calidad educativa?**

Número de horas: _____

6. **¿Cuántas capacitaciones ha recibido en los últimos 12 meses relacionadas con la mejora de competencias docentes?**

Número de capacitaciones: _____

7. **¿Considera que los procesos actuales de evaluación del desempeño docente son justos y transparentes?**

1 - Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

Dimensión 2: Motivación y compromiso

8. **¿Se siente motivado/a para participar en las actividades de calidad y autoevaluación en la EUPG?**

1 - Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

9. **¿Cree que los docentes reciben suficientes incentivos para participar en actividades como Comités de Calidad y autoevaluación?**

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

Parte III: Eficiencia administrativa (Variable dependiente)

Dimensión 1: Simplificación de trámites administrativos

10. **¿Considera que los procesos administrativos actuales en la EUPG son ágiles y eficientes?**

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - Neutral
- 4 - De acuerdo
- 5 - Totalmente de acuerdo

11. **Automatización _Procesos: Para ser óptimo ¿cuál sería el número de pasos:**

Dimensión 2: Automatización de procesos

12. **¿Considera que los procesos administrativos podrían ser mejorados mediante la automatización?**

1 - Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

13. **¿Cree que las herramientas tecnológicas actuales son suficientes para mejorar la eficiencia administrativa?**

1 - Totalmente en desacuerdo

2 – En desacuerdo

3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 – De acuerdo

5 – Totalmente de acuerdo

Parte IV: Logro de la autoevaluación (Variable interviniente)**Dimensión 1: Cumplimiento de Estándares**

14. **¿Cree que el cumplimiento de los estándares de calidad es satisfactorio en la EUPG?**

1 - Muy bajo

2 - Bajo

- 3 - Regular
- 4 - Alto
- 5 - Muy alto

15. **¿Considera que con la autoevaluación identificará áreas clave de mejora?**

- 1 - Totalmente no identificará
- 2 – No identificará
- 3 - Neutral
- 4 – Si, identificará
- 5 - Totalmente identificará

Dimensión 2: Efectividad de la autoevaluación

16. **¿Cómo evalúa la efectividad del proceso de autoevaluación en la EUPG para la mejora continua?**

- 1 - Muy inefectivo
- 2 - Inefectivo
- 3 - Ni efectivo ni inefectivo
- 4 - Efectivo
- 5 - Muy efectivo

17. **¿Cuántas recomendaciones de mejora identificadas en la autoevaluación han sido implementadas en su programa?**

Número de recomendaciones implementadas: _____

18. **¿Las recomendaciones de mejora identificadas en la autoevaluación se implementan de manera efectiva?**

- 1 - Totalmente en desacuerdo
 - 2 - En desacuerdo
 - 3 - Neutral
 - 4 - De acuerdo
 - 5 - Totalmente de acuerdo
-

Parte V: Opiniones abiertas

19. **¿Cuáles considera que son las principales barreras que impiden mejorar la eficiencia administrativa en la EUPG?**

- 1 – Falta de Información
- 2 – Respuestas fuera de plazo
- 3 – Falta de seguimiento al documento
- 4 – Comunicación Ineficiente
- 5 – Falta de compromiso de las autoridades

20. **¿Qué acciones recomendaría para aumentar la participación de los docentes en los comités de calidad y autoevaluación?**

(Respuesta abierta)

- 1 – Mayor difusión
- 2 – Premiación a los docentes
- 3 – Capacitación Permanente

4 – Asignar horas no lectivas

5 – Bono por participación

21. **En su opinión, ¿cómo cree que la implementación de BPM podría contribuir a la mejora de los procesos administrativos y académicos en la EUPG?**

(Respuesta abierta)

1 – Define Procesos organizacionales

2 – Visión global de la Autoevaluación

3 – Sistematización de las actividades

4 – Reducción de tiempos

5 – Mejora la calidad de los programas

ANEXO C: Base de Datos

Nº	PARTE I			PARTE II						PARTE III				PARTE IV				PARTE V			
	Conocimiento sobre metodología BPM			OPTIMIZACION DEL TALENTO DOCENTE						EFICIENCIA ADMINISTRATIVA				LOGRO DE LA AUTOEVALUACION				OPINIONES ABIERTAS			
				Dimensión 1			Dimensión 2			Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 1		Dimensión 2					
	Evaluación y Desempeño Docente			Motivación y Compromiso			Cumplimiento de Trámites Administrativos		Automatización de procesos		Cumplimiento de estándares		Efectividad de la Autoevaluación								
1	1	2	5	4	3	1	2	5	3	3	1	2	3	2	3	3	3				4
2	4	5	5	5	4	3	1	5	1	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4
3	2	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
4	2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	3
5	1	2	1	1	2	5	2	4	1	4	2	5	5	2	1	2	4	4	5	2	2
6	1	4	5	1	1	4	1	1	1	3	3	4	4	2	4	4	1	5	2	2	4
7	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3
8	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
9	3	4	5	5	3	1	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	5	3	4	1
10	4	2	1	2	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3
11	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	4	3	5	4	2	2	1	1	1
12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4
13	2	5	5	4	4	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4
14	4	3	3	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	2	3	3	1	3	4	4	2
15	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	4	4	4	5	1	4	2
17	1	1	5	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	4	1	1	2	4	2	3	2
18	2	2	5	4	4	3	3	3	1	4	2	1	5	3	3	4	4	1	4	4	3
19	2	4	5	5	5	4	4	4	1	1	4	4	1	3	5	5	3	3	3	4	3
20	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	5	5	3	5	3	1	3	6
21	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	1	4	5	2	5	3	2	3	3	3	3

ANEXO D

Tabla 03: Instrumentos de medición				
Variable	Indicador	Instrumento	Aplicación	Tipo de análisis
Optimización del talento	Claridad de procesos	Encuesta a docentes	Percepción sobre procesos optimizados	Cualitativo
	Reducción de tiempo en procesos	Revisión documental de diagramas de flujo	Comparar antes y después de la implementación de BPM	Cuantitativo
Eficiencia administrativa	Grado de cumplimiento de estándares	Revisión de informes de autoevaluación	Medir el nivel de cumplimiento de estándares	Cuantitativo
	Percepción de simplificación de trámites	Encuestas a personal administrativo	Medir satisfacción y percepción de la simplificación	Cualitativo
	Reducción del tiempo en procesos	Registro de tiempos de procesos	Comparar tiempos antes y después de BPM	Cuantitativo
Logro de la autoevaluación	Cumplimiento de estándares	Entrevistas	Evaluar comprensión de estándares	Cuantitativo

	Nivel de comprensión de BPM	Encuestas a docentes y administrativos	Evaluar comprensión y aplicación de BPM	Cualitativo
	Existencia de programas de formación en BPM	Revisión documental de planes de capacitación	Verificar planificación y número de capacitados	Cuantitativo