



FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA  
INDUSTRIAL

Planificación y evaluación de procesos administrativos para la mejora de la  
eficiencia organizacional de una institución educativa 2023

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de Ingeniero Administrativo

**AUTOR**

Quispe Chuquimantari, Guadalupe Doris

(<https://orcid.org/0009-0000-5707-9010>)

**ASESOR**

Dr. Muñoz Muñoz, Ricardo

(<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>)

**Lima - Perú  
2024**

# Inf\_similitud\_Quispe\_Chuchuimantari\_Guadalupe\_Doris

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

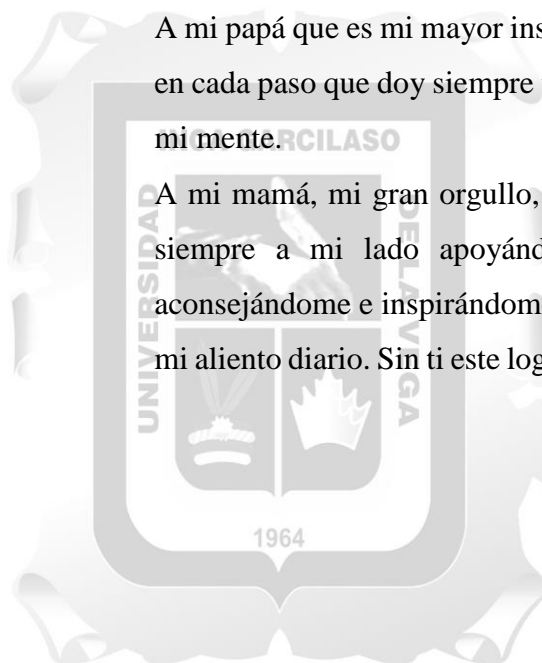
## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
3	<a href="https://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
4	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla Trabajo del estudiante	<1%
6	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%

### **DEDICATORIA**

A mi papá que es mi mayor inspiración, mi infinito amor, en cada paso que doy siempre te llevo en mi corazón y en mi mente.

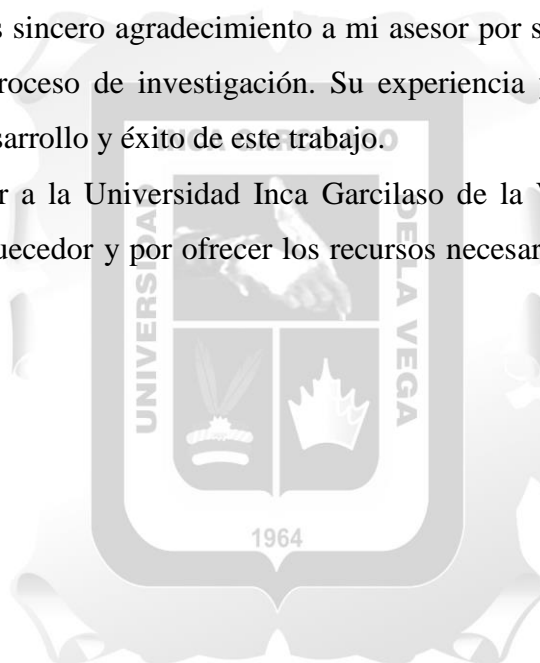
A mi mamá, mi gran orgullo, por creer en mí, por estar siempre a mi lado apoyándome incondicionalmente, aconsejándome e inspirándome a seguir adelante. Por ser mi aliento diario. Sin ti este logro no hubiese sido posible.



### **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesor por su invaluable orientación y apoyo durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y conocimientos han sido fundamentales para el desarrollo y éxito de este trabajo.

También deseo agradecer a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por proporcionar un entorno académico enriquecedor y por ofrecer los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación.



## RESUMEN

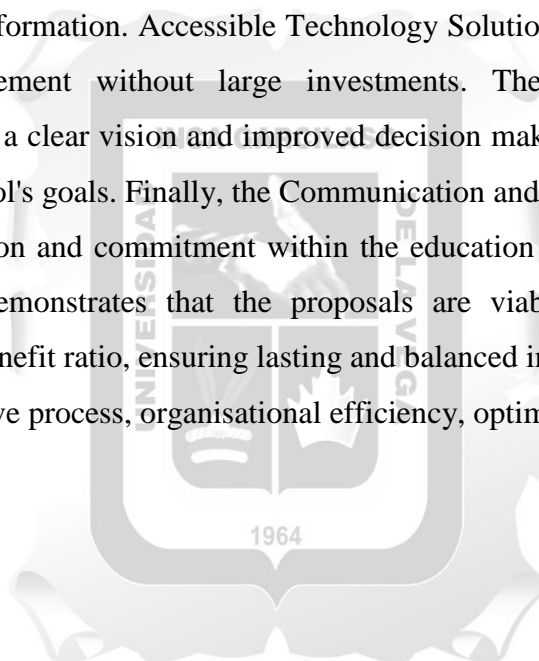
Este trabajo de suficiencia profesional se enfoca en mejorar la eficiencia organizacional de una institución educativa mediante la aplicación de herramientas y metodologías de Ingeniería Administrativa. El objetivo principal es desarrollar una planificación y evaluación de los procesos administrativos para optimizar el funcionamiento del colegio. La metodología aplicada incluye una investigación de tipo aplicada que identifica y propone soluciones para los desafíos administrativos existentes. Los resultados de la implementación de las mejoras han sido notables. En primer lugar, el Sistema de Gestión de Procesos ha organizado las actividades diarias del colegio, optimizando la eficiencia y asegurando la alineación con los objetivos institucionales. En segundo lugar, el Programa de Capacitación Interna ha elevado las competencias del personal administrativo y docente a través de talleres y cursos. El Plan de Seguridad ha implementado medidas clave para proteger los activos y la información del colegio. Las Soluciones Tecnológicas Accesibles han mejorado la seguridad y la gestión tecnológica sin grandes inversiones. El Marco de Gobernanza Simplificado ha proporcionado una visión clara y mejorado la toma de decisiones, asegurando que todo el personal esté alineado con las metas del colegio. Finalmente, los Mecanismos de Comunicación y Participación han fomentado la colaboración y el compromiso dentro de la comunidad educativa. La evaluación de costos y factibilidad demuestra que las propuestas son viables y efectivas, con una relación favorable entre inversión y beneficio, garantizando mejoras duraderas y equilibradas.

**Palabras Clave:** Proceso administrativo, eficiencia organizacional, optimización.

## ABSTRAC

This work of professional competence focuses on improving the organisational efficiency of an educational institution through the application of tools and methodologies of Administrative Engineering. The main objective is to develop a planning and evaluation of the administrative processes to optimise the functioning of the school. The methodology applied includes an applied research that identifies and proposes solutions to existing administrative challenges. The results of the implementation of the improvements have been remarkable. Firstly, the Process Management System has organised the daily activities of the school, optimising efficiency and ensuring alignment with institutional objectives. Secondly, the Internal Training Programme has raised the competencies of administrative and teaching staff through workshops and courses. The Security Plan has implemented key measures to protect the school's assets and information. Accessible Technology Solutions have improved security and technology management without large investments. The Simplified Governance Framework has provided a clear vision and improved decision making, ensuring that all staff are aligned with the school's goals. Finally, the Communication and Participation Mechanisms have fostered collaboration and commitment within the education community. The cost and feasibility assessment demonstrates that the proposals are viable and effective, with a favourable investment-benefit ratio, ensuring lasting and balanced improvements.

**Keywords:** Administrative process, organisational efficiency, optimisation.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRAC .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>12</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN .....	13
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO .....	14
1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO .....	16
1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO .....	17
1.5 MISIÓN Y VISIÓN .....	17
<b>CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>20</b>
2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA .....	21
2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS.....	21
2.3 APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	22
<b>CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....</b>	<b>24</b>
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	25
3.2 TEORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA.....	28
3.3 ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA.....	35
<b>CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES.....</b>	<b>39</b>
4.1 DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN .....	40
4.2 EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN .....	41
4.3 IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS.....	43
4.4 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN .....	55
4.5 EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	56
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62

ANEXOS..... 64



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	38
Causas con mayor injerencia en la baja de la eficiencia organizacional.....	38
Tabla 2.....	43
Actividades y procedimientos de implementación del “Sistema de Gestión de Procesos” .....	43
Tabla 3.....	44
Flujograma de proceso general de implementación del “Sistema de Gestión de Procesos” ....	44
Tabla 4.....	45
Actividades y procedimientos de implementación del “Programa de Capacitación Interna” ..	45
Tabla 5.....	46
Flujograma de proceso general de implementación del “Programa de Capacitación Interna”	46
Tabla 6.....	47
Actividades y procedimientos de implementación del “Plan de Seguridad Básico” .....	47
Tabla 7.....	48
Flujograma de proceso general de implementación del “Plan de Seguridad Básico” .....	48
Tabla 8.....	49
Actividades y procedimientos de implementación de “Soluciones Tecnológicas Accesibles”	49
Tabla 9.....	50
Flujograma de proceso general de implementación de “Soluciones Tecnológicas Accesibles”	50
Tabla 10.....	51
Actividades y procedimientos de implementación del “Marco de Gobernanza Simplificado”	51
Tabla 11.....	52
Flujograma de proceso general de implementación del “Marco de Gobernanza Simplificado”	52
Tabla 12.....	53
Actividades y procedimientos de implementación del “Mecanismos de Comunicación y Participación” .....	53
Tabla 13.....	54
Flujograma de proceso general de implementación del “Mecanismos de Comunicación y Participación” .....	54
Tabla 14.....	55
Detalle de Costo de implementación de propuesta .....	55
Tabla 15.....	57

Evaluación de factibilidad de la implementación ..... 57



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación Geográfica .....	16
Figura 2. Trilogía Administrativa.....	33
Figura 3. Diagrama de Ishikawa .....	35



## INTRODUCCIÓN

En el dinámico entorno educativo actual, la eficiencia administrativa y la optimización de procesos son fundamentales para garantizar su éxito y desarrollo completo de las instituciones educativas. Este trabajo de suficiencia profesional se enfoca en explorar y aplicar las herramientas y metodologías de la Ingeniería Administrativa para mejorar la eficiencia organizacional de una institución educativa. Se analizan aspectos a través de capítulos:

En el primer capítulo se exponen los aspectos fundamentales de la institución educativa, brindando una visión global de su estructura y funcionamiento, abarcando su historia, misión y visión, así como una descripción exhaustiva de los servicios educativos que ofrece. Además, se analizan los valores fundamentales que guían la labor educativa de la institución.

El segundo capítulo se enfoca en la praxis profesional dentro del ámbito de la institución educativa. En él, se describe minuciosamente el rol de Administradora que desempeña, detallando las responsabilidades y tareas inherentes a este cargo. Además, se examina la integración de la teoría en la práctica profesional, destacando la manera en que los conocimientos y competencias adquiridos durante la carrera de Ingeniería Administrativa han sido aplicados para optimizar la eficiencia organizacional de la institución.

El tercer capítulo aborda la problemática que enfrenta la institución educativa en términos de eficiencia administrativa. Se presenta un análisis teórico de los principales problemas identificados y se discuten las teorías y metodologías relevantes que se utiliza para abordar estos desafíos.

Finalmente, el cuarto capítulo expone las contribuciones más destacadas del trabajo de suficiencia profesional. En él, se describen las mejoras implementadas en los procesos administrativos y se evalúan los resultados obtenidos, proporcionando un análisis detallado de los logros alcanzados. Asimismo, se resaltan las lecciones aprendidas a lo largo del proceso y se ofrecen recomendaciones para futuras mejoras, con el objetivo de continuar optimizando la eficiencia y efectividad de la institución.



**CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES**

## 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Una institución educativa innovadora, fundada el 6 de diciembre de 2020, pertenece a la Dirección Regional de Educación de Junín (DRE Junín). Sobresale por su notable capacidad de adaptación a los cambios y la integración de tecnologías de vanguardia, asegurando un aprendizaje efectivo para sus estudiantes. Esto permite la formación de individuos que no solo son competentes en el ámbito académico, sino también resilientes y emocionalmente robustos.

En esta institución educativa, se comprende que la tarea de educar y aprender es un esfuerzo colectivo que implica la participación activa de todos los miembros de la comunidad educativa: padres, docentes, directivos y estudiantes. Es crucial que cada uno de estos actores tenga un conocimiento claro y completo de sus responsabilidades y derechos. Esto asegura una colaboración efectiva y armoniosa, facilitando un ambiente de aprendizaje donde cada parte contribuye de manera significativa al éxito educativo y al desarrollo integral de los estudiantes. La colaboración y el compromiso de todos son esenciales para asegurar el éxito educativo de sus estudiantes.

Como parte de su enfoque comunicativo, esta institución promueve la democratización de las normas internas y externas, buscando el apoyo de toda la comunidad para mejorar continuamente el servicio ofrecido. Este enfoque está orientado a formar una generación de estudiantes que lideren el desarrollo sostenible de la patria, en línea con el panorama global de aprendizaje de los sistemas holónicos (HolonIQ) y las metas del cuarto objetivo de desarrollo sostenible (ODS) establecido por la ONU.

Los objetivos institucionales de esta escuela están dirigidos a promover el desarrollo integral de los estudiantes en nivel inicial y primaria. Esto significa que se busca no solo mejorar sus habilidades académicas, sino también atender sus necesidades emocionales y sociales, ajustándose a las demandas del entorno en el que viven. La institución se compromete a garantizar que los estudiantes continúen su educación de manera estable y finalicen sus estudios a tiempo. Para lograr esto, se identifican y abordan posibles factores que podrían llevar al abandono escolar, implementando estrategias para minimizar estos riesgos y apoyar a los estudiantes en su trayectoria educativa.

Los objetivos específicos de la institución comprenden la implementación de estrategias efectivas para asegurar la asistencia regular de directivos, docentes y estudiantes, promoviendo la puntualidad con empatía y tolerancia ante dificultades. Además, se asegura de que todas las actividades programadas en el calendario escolar se lleven a cabo según lo planeado, mientras gestiona de manera eficiente las condiciones operativas y proporciona los materiales de aprendizaje necesarios a tiempo. Además, la escuela se enfoca en realizar actividades de

monitoreo y acompañamiento para apoyar a los docentes, así como en ofrecer capacitación continua y jornadas colegiadas. Estas iniciativas están destinadas a mejorar la práctica pedagógica de los profesores y a desarrollar sus competencias digitales, garantizando así una enseñanza de alta calidad y actualizada. Finalmente, se fomenta el trabajo colaborativo y el pensamiento institucional, así como la promoción de una convivencia escolar positiva.

Esta institución educativa se compromete a mantenerse al día con las últimas tendencias y métodos educativos. Está comprometida en mejorar constantemente su capacidad para adaptarse a los cambios y en incorporar nuevas ideas y tecnologías. Esto tiene como objetivo asegurar que sus estudiantes reciban una educación de alta calidad y se desarrollen de manera completa en todos los aspectos.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO**

La institución educativa ofrece servicios de enseñanza en dos niveles de Educación Básica: Inicial, para niños en sus primeros años de desarrollo, y Primaria, para aquellos que ya han avanzado en su educación básica. Durante el período escolar actual, las clases se llevaron a cabo de manera presencial, lo que significa que los estudiantes asistieron físicamente a la escuela. Esto se hizo siguiendo las normas y directrices proporcionadas por el Ministerio de Educación (MINEDU), que establecieron medidas para proteger la seguridad y el bienestar de todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo estudiantes, profesores y personal administrativo.

En el nivel de Educación Inicial, la institución educativa proporciona un entorno de aprendizaje integral para niños de tres, cuatro y cinco años. Este nivel cuenta con tres secciones, cada una diseñada específicamente para atender las necesidades y características de cada grupo de edad. La sección de tres años está enfocada en introducir a los niños al ámbito escolar, promoviendo el desarrollo de habilidades básicas a través de actividades lúdicas y pedagógicas. La sección de cuatro años continúa con este proceso, ampliando las experiencias de aprendizaje y fortaleciendo las competencias socioemocionales y cognitivas. Finalmente, la sección de cinco años prepara a los niños para la transición a la Educación Primaria, consolidando los aprendizajes y fomentando la autonomía y la confianza en sus capacidades.

En el nivel de Educación Primaria, la institución educativa ofrece un programa estructurado y completo para estudiantes desde el primer hasta el sexto grado. Este nivel está compuesto por seis secciones, cada una correspondiente a un grado escolar. El currículo de Primaria está diseñado para ofrecer una educación integral y equilibrada. Esto incluye una variedad de áreas del conocimiento, tales como matemáticas, ciencias naturales, lenguaje, estudios sociales y educación física. Además, se pone especial énfasis en enseñar a los

estudiantes habilidades importantes como el uso de tecnologías digitales, el pensamiento crítico y la capacidad para resolver problemas. El objetivo es preparar a los alumnos no solo para sus estudios actuales, sino también para enfrentar los retos futuros con confianza y habilidad.

La institución educativa se compromete a ofrecer una educación de calidad, en un entorno seguro y estimulante. La implementación de estrategias pedagógicas innovadoras y el uso de tecnologías avanzadas son pilares fundamentales de su enfoque educativo. De esta manera, se asegura que los estudiantes reciban una formación integral que no solo abarca aspectos académicos, sino también su desarrollo emocional y social.

Además, la institución educativa trabaja estrechamente con los padres, fomentando una comunicación abierta y constante, y promoviendo su participación activa en el proceso educativo. Este enfoque colaborativo garantiza que los estudiantes reciban el apoyo necesario tanto en la casa como en la escuela, creando una comunidad educativa cohesionada y comprometida con el éxito de cada niño.

#### **a) Normativa vigente**

Esta lista conserva las leyes y decretos más importantes en la institución, pero existen muchas más:

- Constitución Política del Perú: Documento fundamental que establece los derechos y deberes básicos de los ciudadanos.
- Convención sobre los Derechos del Niño: Tratado internacional que protege los derechos de los menores.
- Ley N.º 28044: Ley General de Educación: Regula el sistema educativo en general.
- Ley N.º 27337: Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes: Establece normas para la protección y derechos de los menores.
- Ley N.º 29973: Ley General de las Personas con Discapacidad: Proporciona directrices para la inclusión y derechos de personas con discapacidad.
- Ley N.º 30403: Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra niños, niñas y adolescentes: Establece la prohibición de castigos físicos en el ámbito educativo.
- Decreto Supremo N.º 011 – 2012 – ED: Aprueba el Reglamento de la Ley N.º 28044 sobre la Ley General de Educación.
- Decreto Supremo N.º 004 – 2018 – MINEDU: Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar y la Prevención de Violencia.
- Resolución Ministerial N.º 281-2016-MINEDU: Aprueba el Currículo Nacional de Educación Básica.

- Resolución Viceministerial N.º 094 – 2020 – MINEDU: Norma que regula la Evaluación de las Competencias de los estudiantes.

### 1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

#### Ubicación Geográfica

La institución se ubica en Jr. Camaná N° 168, Cooperativa de Vivienda Manufacturas, El Tambo.

**Figura 1.** *Ubicación Geográfica*



*Nota.* Imagen extraída de Google Maps.

En la Figura 1, se puede notar la ubicación geográfica de la institución educativa, perteneciente al distrito de El tambo, Huancayo, Junín.

#### Contexto Socioeconómico

La institución se ubica en Jr. Camaná 168, en el distrito de El Tambo, Huancayo. Este entorno presenta un contexto socioeconómico favorable que beneficia tanto a la institución como a su comunidad educativa. El Tambo es uno de los distritos más dinámicos y en crecimiento de Huancayo (ITP Producción, 2016; PRODUCE; 2022). La ubicación de la institución educativa en esta área ofrece múltiples ventajas. En las inmediaciones, la actividad comercial ha incrementado significativamente, con la presencia de diversos comercios, tiendas y servicios que no solo facilitan el acceso a bienes y servicios para los estudiantes y sus familias, sino que también generan un ambiente seguro y próspero. Esta actividad económica en

expansión contribuye a un entorno vibrante, donde la comunidad educativa puede desarrollarse en un contexto de constante crecimiento y oportunidad.

El área está viendo un aumento en el número de viviendas, con desarrollos como el Condominio El Rosedal, donde viven unas 360 familias. Este crecimiento en la población residencial sugiere que hay una mayor necesidad de servicios educativos de alta calidad para atender a las familias que están estableciendo sus hogares en la zona. La comunidad de El Rosedal, con un número significativo de familias, refuerza la importancia de contar con escuelas para la formación integral y de excelencia de sus hijos, respondiendo a las expectativas de una población en crecimiento.

La ubicación de la institución educativa, a media cuadra de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP), también aporta ventajas adicionales. Aunque la descripción se enfoca en el contexto socioeconómico de la institución, la proximidad a una universidad prestigiosa contribuye a crear un ambiente académico enriquecedor y a abrir oportunidades para futuros convenios y colaboraciones educativas.

En este contexto socioeconómico, la institución educativa desempeña un papel crucial, no solo beneficiándose de su entorno inmediato, sino también contribuyendo activamente al desarrollo del mismo. La interacción con una comunidad vibrante y en expansión proporciona a los estudiantes una experiencia educativa enriquecida por la diversidad y el dinamismo de su entorno. Este entorno favorable, combinado con la calidad educativa que ofrece la institución, crea un ambiente propicio para el desarrollo académico, emocional y social de los estudiantes.

#### **1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO**

El área de desempeño de la institución educativa es la enseñanza en dos niveles clave: Inicial, para los niños más pequeños que están comenzando su educación, y Primaria, para aquellos que han progresado en sus estudios básicos. Para llevar a cabo esta tarea, la institución sigue las normativas y directrices establecidas por el MINEDU. Esto implica que la escuela debe implementar programas educativos que se ajusten a los estándares y requisitos del MINEDU. Estos programas están diseñados para asegurar que la educación proporcionada sea de alta calidad, relevante y efectiva, cumpliendo con los objetivos educativos y las expectativas del MINEDU. Al seguir estas pautas, la institución busca ofrecer una educación sólida que prepare a los estudiantes para su desarrollo académico y personal.

#### **1.5 MISIÓN Y VISIÓN**

##### **Misión**

La misión de la institución es liderar activamente la formación integral de cada estudiante, promoviendo el desarrollo de competencias esenciales a través de un proceso

educativo estructurado en valores, orden y conocimientos fundamentales. Se dedica a equipar a los estudiantes con las habilidades y conocimientos necesarios para afrontar los desafíos de la vida con seguridad, determinación, ética y responsabilidad, contribuyendo así al desarrollo de una sociedad más capacitada y consciente de sus habilidades tanto individuales como colectivas.

### **Visión**

Transformarse en un modelo de vanguardia en el ámbito educativo, destacándose por su capacidad de innovación y por ofrecer una educación de primera calidad. Se orienta hacia el desarrollo integral de los alumnos, enfocándose en el aprendizaje por competencias que les permita adaptarse de manera efectiva a los retos y cambios del entorno actual y futuro.

### **Valores**

La institución educativa adopta los siguientes valores:

- Orden: Promovemos la organización y la disciplina como bases para el aprendizaje efectivo y el desarrollo personal.
- Libertad y responsabilidad: Fomentamos el ejercicio de la libertad individual en equilibrio con la responsabilidad hacia los demás y hacia uno mismo.
- Diálogo y concertación: Valoramos el diálogo abierto y la búsqueda de consensos como medios para resolver conflictos y construir relaciones armoniosas.
- Respeto por las diferencias: Reconocemos y valoramos las diversidades individuales, culturales y sociales como enriquecedoras de nuestro entorno educativo.
- Equidad en la enseñanza: Garantizamos que todos los alumnos asientan a las mismas oportunidades para acceder a una educación de calidad, adaptada a sus necesidades individuales.
- Confianza en la persona: Creemos en el potencial y la capacidad de cada individuo para alcanzar sus metas personales y educativas.
- Respeto a la identidad cultural: Valoramos y promovemos el respeto hacia las diversas identidades culturales presentes en nuestra comunidad educativa.
- Diálogo intercultural: Promovemos el entendimiento y la comunicación entre diferentes culturas como medio para enriquecer el aprendizaje y fortalecer la convivencia.
- Igualdad y dignidad: Defendemos la igualdad de derecho y dignidad inherente de cada persona, sin discriminación alguna.

- Solidaridad y equidad intergeneracional: Fomentamos la solidaridad entre generaciones y la equidad en el acceso a oportunidades educativas y sociales.
- Justicia y solidaridad: Buscamos la justicia social y promovemos la solidaridad como principios fundamentales para una convivencia pacífica y equitativa.
- Respeto por la vida: Valoramos y protegemos la vida en todas sus formas, promoviendo el cuidado del entorno natural y humano.
- Empatía: Fomentamos la empatía al alentar a los estudiantes a ponerse en el lugar del otro, promoviendo así relaciones fundamentadas en la comprensión y el respeto mutuo.
- Flexibilidad y apertura: Nos adaptamos a los cambios y nuevas ideas, orientados a la innovación y el progreso educativo.

Estos valores fundamentales guían nuestra labor educativa y se reflejan en todas nuestras acciones para formar ciudadanos íntegros, responsables y comprometidos con su comunidad y con el mundo que los rodea.



**CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA**



## 2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Por encargatura, me desempeñe en el marco de las funciones al cargo de ADMINISTRADOR, que pertenece al órgano de dirección de la institución educativa.

## 2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

### Propósito del Puesto

El propósito del puesto de Administrador en la institución educativa es liderar y gestionar los procesos administrativos con el objetivo de optimizar la productividad y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este rol implica la mejora continua de los sistemas de gestión, la planificación estratégica y la evaluación de procesos, asegurando una operación eficaz y alineada con las metas organizacionales. El Administrador se encarga de identificar y rediseñar procesos administrativos, implementar estrategias innovadoras, y coordinar acciones que promuevan la eficiencia y excelencia operativa, contribuyendo al desarrollo holístico de los estudiantes y al éxito global de la institución.

### Funciones Asignadas

Las funciones asignadas al cargo de Administrador por encargatura en la institución educativa comprende:

- a) El Administrador se encarga de identificar áreas de mejora en los procesos administrativos y desarrollar planes para optimizar la productividad. Implementa y supervisa procedimientos que agilicen las operaciones administrativas, reduciendo tiempos y costos operativos, asegurando así una gestión más eficiente y efectiva.
- b) Desarrolla y coordina planes estratégicos alineados con los objetivos institucionales. Colabora estrechamente con otros departamentos para asegurar que las actividades administrativas contribuyan al logro de las metas educativas y organizacionales, promoviendo una cultura de cumplimiento y excelencia.
- c) Evalúa y rediseña los sistemas de gestión administrativa para mejorar su eficacia y adaptabilidad. Promueve la implementación de tecnologías y prácticas innovadoras que faciliten la gestión y el seguimiento de los procesos, asegurando que la institución educativa se mantenga a la vanguardia en términos de gestión administrativa.
- d) Analiza el desempeño de los procesos actuales y propone mejoras que aseguren una administración más ágil y orientada a resultados. Implementa cambios en los procesos administrativos para cumplir con las metas institucionales y las expectativas de la comunidad educativa, asegurando una operación eficiente y eficaz.
- e) Establece indicadores de desempeño para los procesos administrativos y realiza revisiones internas periódicas. Proponer y ejecutar acciones correctivas y preventivas

para mejorar la eficiencia organizacional, asegurando que los procesos se mantengan en constante mejora y evolución.

- f) Supervisa y asegura una distribución eficiente de los recursos para apoyar las actividades educativas y operativas, mediante la optimización de los recursos disponibles para maximizar el rendimiento institucional.
- g) Facilita la comunicación de los departamentos operativos de la institución. Mantiene informados a los directivos y demás miembros del personal sobre cambios y mejoras en los procesos administrativos, promoviendo una comunicación fluida y efectiva en toda la organización.
- h) Asegura que todos los procesos administrativos cumplan con las normativas y directrices establecidas por el MINEDU. Se mantiene actualizado sobre las regulaciones y políticas educativas para garantizar el cumplimiento legal, asegurando que la institución opere dentro del marco legal establecido.
- i) Organiza y coordina programas de capacitación para el personal administrativo. Esto ayuda a crear una cultura de mejora continua y aprendizaje en el equipo administrativo, garantizando que los empleados estén bien preparados para manejar los desafíos administrativos que puedan enfrentar.
- j) Realiza un seguimiento constante de los procesos administrativos y prepara informes periódicos sobre el rendimiento y las mejoras implementadas. Presenta reportes detallados a la dirección, destacando los logros y áreas de mejora, asegurando una transparencia y rendición de cuentas efectiva.

### **2.3 APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

Como egresada de la carrera de Ingeniería Administrativa, he demostrado los conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria y que ha sido fundamental para alcanzar competencias clave en su desempeño profesional. La sólida formación científica, técnica y humanística recibida me ha permitido gestionar de manera eficiente los procesos administrativos en una institución educativa, logrando mejoras significativas en la productividad y eficacia organizacional.

En primer lugar, he aplicado mis conocimientos en gestión de procesos para identificar áreas de mejora dentro de la institución educativa. Utilizando técnicas innovadoras y metodologías aprendidas en la universidad, he implementado procedimientos que han agilizado las operaciones administrativas, reduciendo tiempos y costos operativos. Esta capacidad para

optimizar los procesos refleja mi competencia para agilizar los trabajos y mejorar los resultados mediante la gestión innovadora.

Además, he demostrado mi capacidad para gestionar la institución educativa considerando principios de respeto al ser humano y el contexto social, actuando siempre en pos del desarrollo nacional. Esta habilidad ha sido clave para liderar la gestión de la información en la toma de decisiones de manera eficiente y oportuna, adaptándome al cambio y contribuyendo a las mejoras continuas de la organización. Mi formación me ha permitido dirigir y evaluar proyectos con eficacia, administrando adecuadamente los recursos humanos, físicos y financieros.

La ejecución de planes y proyectos han contribuido al incremento de la competitividad de la institución educativa y es otra muestra de la competencia que se aplica en los conocimientos para generar soluciones efectivas. Estas soluciones han optimizado la interacción de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, asegurando una operación más eficiente y orientada a resultados. La adopción de nuevas y creativas prácticas ha hecho más fácil gestionar y supervisar los procesos dentro de la institución. Esto asegura que la institución esté al día con las mejores prácticas en gestión administrativa.

Por ello el desarrollo del presente trabajo, abarca tanto la planificación estratégica como la evaluación de procesos, dos áreas clave en la formación y competencias del egresado de Ingeniería Administrativa. Además, se enfoca en la mejora de la eficiencia organizacional, lo cual es fundamental en el contexto de una institución educativa. Este enfoque me permite demostrar mi capacidad para aplicar técnicas y metodologías innovadoras para optimizar los procesos administrativos, gestionar recursos de manera eficiente y liderar proyectos para el desarrollo integral de la organización.

**CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**



### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En un entorno globalizado y altamente competitivo, las organizaciones educativas enfrentan dificultades para adaptarse rápidamente y responder de manera eficiente a las demandas cambiantes. La implementación inconsistente de normas y procedimientos adecuados limita la capacidad de alcanzar metas institucionales de manera efectiva, lo que se ve exacerbado por la escasez de herramientas adecuadas para la medición y evaluación de desempeño. Además, persisten estructuras organizacionales rígidas y prácticas administrativas desactualizadas que obstaculizan la innovación y el desarrollo de una gestión gerencial moderna y adaptativa (Garbanzo-Vargas, 2015). Superar estas barreras requiere un enfoque integral que promueva una cultura organizacional participativa, la implementación de políticas claras y la adopción de prácticas innovadoras que aseguren una administración eficaz de recursos y una mejora continua de los procesos educativos (Guevara et al., 2021). Por ende la problemática general en los procedimientos administrativos y la eficiencia organizacional radica en varios aspectos fundamentales que afectan el desempeño de las instituciones educativas (Bejarano et al., 2022). En primer lugar, la falta de una estructura organizativa clara y estrategias efectivas limita la capacidad de las organizaciones educativas para alcanzar sus objetivos de manera eficiente. Esto se agrava en un contexto globalizado y competitivo donde la adaptación y la innovación son cruciales. Además, la necesidad de implementar normas y procedimientos adecuados se convierte en un requisito indispensable para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales. Sin embargo, la gestión de estos procesos administrativos se ve obstaculizada por la falta de herramientas adecuadas de medición y evaluación, lo cual dificulta la identificación precisa de áreas de mejora y la implementación efectiva de cambios (Ortega y Bejas, 2019).

En Colombia, las instituciones educativas enfrentan diversas problemáticas, una de las principales dificultades radica en el estilo de liderazgo dentro de las Ugel y las instituciones escolares, donde se observa un predominio de prácticas autoritarias y una falta de liderazgo efectivo. Esto se traduce en la ausencia de reuniones efectivas y en la toma de decisiones unidireccionales por parte de los directivos, lo cual afecta la coordinación y el seguimiento adecuado de proyectos educativos planificados en el marco del PEI (Proyecto Educativo Institucional). Además, la comunicación deficiente entre directivos, docentes y la comunidad educativa en general impide la articulación eficaz de estrategias que promuevan mejoras en la gestión educativa. Esta falta de coordinación repercute directamente en la implementación efectiva de las políticas educativas y en la asignación adecuada de recursos presupuestales destinados por el estado, comprometiendo así el derecho fundamental de los niños y jóvenes

colombianos a una educación de calidad. Otro aspecto crítico es la gestión administrativa inadecuada, caracterizada por la falta de planificación financiera, registros contables deficientes, y una administración de recursos físicos y humanos poco eficiente. La carencia de formación administrativa adecuada en muchos rectores y la falta de herramientas técnicas para la toma de decisiones estratégicas también contribuyen a estas deficiencias, lo que lleva a una ejecución desorganizada y poco efectiva de los recursos educativos disponibles (Pacheco-Granados et al., 2018).

En Venezuela, el rol gerencial de las instituciones educativas enfrenta desafíos significativos que afectan directamente la eficiencia de los procesos administrativos. Las políticas educativas dictadas por las instituciones rectoras no están adecuadamente adaptadas a las necesidades escolares reales, lo cual genera un desajuste crítico entre las directrices oficiales y las demandas concretas del entorno educativo. Este desfase impacta negativamente en la operatividad de los procesos administrativos, dificultando la capacidad de las instituciones para planificar, organizar, dirigir y controlar de manera efectiva sus recursos y actividades. Una de las principales problemáticas radica en la naturaleza unidireccional y poco participativa de los procesos gerenciales y administrativos. Estos procesos suelen caracterizarse por una toma de decisiones centralizada y una falta de involucramiento activo por parte del personal docente y administrativo. La falta de participación afecta la calidad de las decisiones tomadas y limita la capacidad de adaptación y respuesta frente a los desafíos cambiantes del entorno educativo. La rigidez estructural y la falta de canales efectivos de comunicación y retroalimentación dentro de las instituciones educativas también contribuyen a la ineficiencia administrativa. La falta de mecanismos que promuevan una gestión colaborativa y transparente obstaculiza la identificación temprana de problemas y la implementación ágil de soluciones. Esto se traduce en una gestión menos eficiente de los recursos disponibles y en una menor capacidad de las instituciones para cumplir con sus objetivos académicos y organizacionales. Además, la desconexión entre las políticas educativas a nivel gubernamental y las realidades específicas de las escuelas dificulta aún más la capacidad de las instituciones para mejorar sus procesos administrativos. La falta de alineación impide aprovechar eficazmente los recursos disponibles y limita la capacidad de innovación y adaptación frente a las necesidades cambiantes de los estudiantes y la comunidad educativa en general (Carmona et al., 2023).

En el contexto peruano, por ejemplo el caso de la Red N°4 Ugel 7 – Santiago de Surco, Lima, revela serias deficiencias en el proceso administrativo y la eficiencia organizacional dentro de las instituciones educativas. Los directivos son descritos como autoritarios, con medidas verticales y carencia de un liderazgo efectivo, lo cual obstaculiza la implementación

adecuada de procesos administrativos y la toma de decisiones colaborativas. Esta falta de liderazgo se manifiesta en la ausencia de convocatorias y reuniones que son fundamentales para la coordinación y seguimiento de proyectos educativos, así como para la implementación de actividades planificadas en el PEI. Además, la comunicación deficiente entre directivos y docentes genera una disconformidad evidente respecto a la organización de estrategias que mejoren la gestión educativa. Esto se traduce en la falta de escucha y en la no consideración de propuestas que podrían beneficiar el proceso educativo. En consecuencia, la brecha entre la planificación y la ejecución efectiva de proyectos educativos compromete la calidad del aprendizaje y la capacidad de las instituciones para cumplir con sus metas educativas de manera integral, afectando negativamente la experiencia educativa de los estudiantes y la eficiencia global de las instituciones educativas en la región (Bravo y Campaña, 2020).

En el ámbito local la institución educativa del presente estudio presentó problemas en la planificación y evaluación de los procesos administrativos y la eficiencia organizacional, aunque la institución se compromete a cumplir con los estándares y normativas del Ministerio de Educación (MINEDU) para garantizar la calidad educativa en niveles de Educación Inicial y Primaria, existen desafíos significativos. La implementación efectiva de programas educativos adecuados y pertinentes se ve comprometida por una planificación deficiente, que no siempre logra alinear de manera óptima los objetivos institucionales con las necesidades reales de los estudiantes y del entorno educativo. Además, la gestión de recursos físicos, financieros y humanos presenta inconsistencias, lo que limita la capacidad de la institución para ofrecer un ambiente educativo seguro y estimulante. La falta de evaluación continua y sistemática de la calidad educativa también emerge como una preocupación, ya que resulta en la falta de mejoras necesarias para el desarrollo integral de los estudiantes. Asimismo, la percepción de un liderazgo directivo poco participativo afecta negativamente el clima organizacional y la eficacia en la implementación de estrategias educativas, obstaculizando el progreso hacia una gestión administrativa más eficiente y orientada al logro de los objetivos educativos institucionales.

### **Problema General y Específicos**

#### *Problema General*

¿Cómo la planificación y evaluación de los procesos administrativos mejora la eficiencia organizacional de una institución educativa?

#### *Problemas Específicos*

¿Cómo la planificación y evaluación de la producción y la creación mejora la eficiencia organizacional de una institución educativa?

¿Cómo la planificación y evaluación de la protección y seguridad mejora la eficiencia organizacional de una institución educativa?

¿Cómo la planificación y evaluación de la gobernanza mejora la eficiencia organizacional de una institución educativa?

### **Objetivo General y Específicos**

#### *Objetivo General*

Desarrollar la planificación y evaluación de los procesos administrativos para mejorar la eficiencia organizacional de una institución educativa

#### *Objetivos Específicos*

Describir cómo la planificación y evaluación de la producción y la creación mejoró la eficiencia organizacional de una institución educativa.

Describir cómo la planificación y evaluación de la protección y seguridad mejoró la eficiencia organizacional de una institución educativa.

Describir cómo la planificación y evaluación de la gobernanza mejoró la eficiencia organizacional de una institución educativa.

## **3.2 TEORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA**

### **Procesos Administrativos**

Para que una organización funcione de manera óptima, es crucial comprender y atender sus necesidades específicas. Cada institución tiene un propósito institucional que gira en torno a la consecución de ciertos objetivos. Estos objetivos pueden variar significativamente y dependen de las características particulares de la organización (Bravo y Aviles, 2020; Carmona et al., 2023). Por ejemplo, algunos pueden ser de naturaleza financiera, como maximizar los ingresos, mientras que otros pueden enfocarse en el cumplimiento de metas específicas, como mejorar la calidad educativa o aumentar la eficiencia operativa (Pineda-Pizarro y Erazo-Álvarez, 2021; Carmona et al., 2023).

En el contexto de las instituciones educativas, estas necesidades se dividen en varias categorías principales: pedagógicas, administrativas y de manejo de entornos. Las necesidades pedagógicas están relacionadas directamente con el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto incluye la necesidad de disponer de recursos educativos adecuados, como libros, tecnología y materiales didácticos. Además, es fundamental asegurar la capacitación continua de los docentes para que puedan implementar métodos de enseñanza efectivos y actualizados. El desarrollo y la implementación de programas académicos que respondan a las necesidades actuales de los estudiantes y del mercado laboral también son esenciales (Masaquiza et al., 2020; Carmona et al., 2023).

Por otro lado, las necesidades administrativas son fundamentales para el funcionamiento diario de la institución. Esto abarca la gestión eficiente de los recursos humanos, asegurando que haya suficiente personal calificado y que sus habilidades sean aprovechadas al máximo. La administración financiera también juega un papel crucial, ya que implica la elaboración y gestión de presupuestos, la obtención de fondos y la supervisión de los gastos (Pineda-Pizarro y Erazo-Álvarez, 2021). Además, es importante mantener la infraestructura adecuada, que incluye no solo los edificios y aulas, sino también los laboratorios, bibliotecas y áreas recreativas. La implementación de sistemas de gestión de la información es otro aspecto clave, ya que facilita la administración de datos y la comunicación interna y externa. La coordinación de actividades y eventos, como jornadas académicas, ferias científicas y actividades extracurriculares, también forma parte de las necesidades administrativas.

El manejo de entornos es otro aspecto vital. Crear y mantener un entorno físico y emocional adecuado para el aprendizaje es esencial para el éxito educativo. Esto implica asegurar que las instalaciones sean seguras, limpias y propicias para la educación. Además, es fundamental fomentar un clima escolar positivo que promueva el bienestar emocional y social de los estudiantes, creando un ambiente en el que se sientan valorados y apoyados.

Para alcanzar los objetivos relacionados con estas diversas necesidades, es indispensable tener un conocimiento profundo y completo del panorama institucional. Esto incluye realizar un análisis exhaustivo que permita identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (análisis FODA) que enfrenta la institución. Con esta información, se pueden establecer metas y objetivos claros y definir estrategias efectivas para alcanzarlos (Carmona et al., 2023).

Los conceptos señalados nos remiten a la teoría de las funciones de la administración propuesta por Henri Fayol a principios del siglo XX. De esta teoría se desprende que los procesos administrativos se analizan a través de cinco aspectos fundamentales: planeación, organización, dirección, coordinación y control (Romero y Cardona, 2023). La planeación involucra la fijación de objetivos claros y alcanzables, la toma de decisiones estratégicas, y el establecimiento de planes de acción detallados, todos ellos asociados al control del riesgo para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Es crucial tener en cuenta la perspectiva del futuro para anticipar posibles desafíos y oportunidades, y así preparar adecuadamente a la organización (Bravo y Aviles, 2020; Masaquiza et al., 2020). La organización, por su parte, implica estructurar de manera eficiente todos los elementos de la organización, que pueden incluir recursos financieros, personal, activos físicos y tecnológicos, entre otros. Esta función busca maximizar la eficiencia y efectividad mediante una estructura

organizacional clara que facilite la coordinación y colaboración entre diferentes departamentos y equipos. La dirección deriva del mandato y se refiere a la capacidad de guiar y motivar al personal para llevar a cabo los planes de acción. Quienes dirigen deben comunicar claramente los objetivos y expectativas, y proporcionar orientación y apoyo para asegurar que los planes se ejecuten correctamente (Bravo y Aviles, 2020; Masaquiza et al., 2020). La coordinación es la función que unifica todos los esfuerzos dentro de la organización, asegurando que la información fluya adecuadamente entre todos los actores involucrados. La coordinación efectiva previene duplicidades, conflictos y malentendidos, garantizando que todos los recursos y esfuerzos se utilicen de manera óptima. Finalmente, el control se orienta a la verificación y evaluación de los resultados obtenidos. Esta función implica monitorear y medir el desempeño en relación con los objetivos establecidos, identificar desviaciones y tomar acciones correctivas cuando sea necesario (Bravo y Aviles, 2020; Masaquiza et al., 2020). El control asegura que la organización se mantenga en el camino correcto y que los recursos se utilicen eficientemente, proporcionando retroalimentación valiosa para mejorar futuros planes y procesos. En conjunto, estas funciones demuestran la influencia significativa de las funciones de la administración sobre los procesos administrativos, asegurando una gestión efectiva y coherente en la consecución de los objetivos organizacionales (Carmona et al., 2023).

El proceso administrativo debe permitir la adaptación eficiente y rápida de la institución a los cambios del entorno globalizado. En este contexto, la institución u organización debe actuar como un sistema abierto, lo que significa que debe ser capaz de interactuar dinámicamente con su entorno y responder de manera efectiva a las influencias externas. Un sistema abierto se caracteriza por su capacidad para recibir información, recursos y feedback del entorno, procesarlos internamente y adaptarse en consecuencia (Chiquito et al., 2024). Para lograr esto, es fundamental adoptar un modelo organizacional ágil, que sea flexible y capaz de ajustarse rápidamente a las nuevas condiciones y demandas. Además, este modelo debe ser consistente en sus procesos, lo que implica tener procedimientos estandarizados y bien definidos que aseguren la eficiencia organizacional. La consistencia en los procesos permite que la organización mantenga altos niveles de desempeño y calidad, independientemente de los cambios externos. En suma, la capacidad de una institución para adaptarse eficientemente a un entorno globalizado depende de su habilidad para operar como un sistema abierto con un modelo organizacional ágil y procesos consistentes, lo cual es esencial para alcanzar la eficiencia organizacional y mantener su competitividad en un mundo en constante cambio (Carmona et al., 2023).

La definición apropiada de lo que significa un proceso administrativo tiene particularidad al considerar el tipo de institución en cuestión. De manera general, el proceso administrativo se entiende como un conjunto de actividades interrelacionadas que un administrador ejerce para planificar, organizar, dirigir y controlar recursos con el fin de lograr objetivos específicos. En otras palabras, es una secuencia lógica y sistemática de pasos que guían las acciones administrativas hacia la obtención de resultados predefinidos. Estos pasos incluyen la identificación de metas, la elaboración de estrategias, la asignación de recursos, la implementación de planes y la evaluación de resultados, asegurando así que todas las actividades se alineen con los objetivos organizacionales (Hill, 2022; Carmona et al., 2023).

Para el sector educativo, el proceso administrativo adquiere una dimensión particular. Se define como un conjunto de procesos diseñados específicamente para optimizar los recursos de las instituciones educativas, facilitando su adaptación, mejora continua y logro de la calidad total. Esto implica no solo la gestión eficiente de los recursos financieros y humanos, sino también la mejora de los procesos pedagógicos y administrativos (Pineda-Pizarro y Erazo-Álvarez, 2021). La finalidad del proceso administrativo en las instituciones educativas se centra en la determinación de objetivos académicos claros, el establecimiento de políticas educativas efectivas y el cumplimiento riguroso de la normativa vigente. Además, busca crear un entorno propicio para el aprendizaje, fomentar el desarrollo profesional de los docentes y garantizar la participación activa de toda la comunidad educativa (Carmona et al., 2023).

En resumen, el proceso administrativo en el contexto educativo es esencial para asegurar que las instituciones no solo alcancen sus objetivos inmediatos, sino que también puedan adaptarse a los cambios del entorno y mejorar continuamente. Esto se traduce en una gestión más eficiente y efectiva, que repercute en una mayor calidad educativa y en el logro de los estándares de excelencia esperados (Masaquiza et al., 2020).

### ***Teoría de la Gestión de Procesos***

La teoría de la gestión de procesos se desarrolló como un constructo de la gestión, fundamentándose en la división de las labores de trabajo. Esta teoría introduce una nueva función especializada y específica para los directivos, centrada en la optimización y la coordinación de los procesos organizacionales (Buenaño y Villegas, 2023). Uno de los aspectos clave de esta teoría es la planeación o planificación, que implica la definición clara de objetivos, la elaboración de estrategias y la implementación de planes de acción que guíen a la organización hacia el logro de sus metas (Hill, 2022; Carmona et al., 2023).

La teoría de gestión de procesos subraya la importancia de la búsqueda de la efectividad interna de la organización. Esto significa que cada proceso dentro de la organización debe ser

evaluado y mejorado continuamente para maximizar su eficiencia y efectividad. La gestión de procesos se enfoca en la identificación de ineficiencias, la eliminación de redundancias y la mejora de la calidad de los resultados (Buenaño y Villegas, 2023). Además, promueve la integración y la coordinación de todos los procesos, asegurando que trabajen de manera armoniosa y sinérgica (Hill, 2022; Carmona et al., 2023).

Un elemento fundamental de esta teoría es la necesidad de un enfoque sistemático y estructurado para la gestión de procesos. Esto implica documentar y estandarizar procedimientos, implementar sistemas de monitoreo y control, y fomentar una cultura de mejora continua. Los directivos deben desempeñar un rol activo en este proceso, liderando iniciativas de mejora, motivando al personal y asegurando que todos los miembros de la organización comprendan y se alineen con los objetivos y estrategias establecidos (Hill, 2022; Buenaño y Villegas; 2023; Carmona et al., 2023).

En resumen, la teoría de la gestión de procesos se basa en la especialización de las funciones directivas y en la búsqueda de la efectividad interna. Al dividir las labores de trabajo y enfocarse en la planeación y optimización de los procesos, esta teoría proporciona un marco para mejorar continuamente la eficiencia y efectividad de las organizaciones, garantizando así su capacidad para adaptarse y prosperar en un entorno dinámico y competitivo.

### **Trilogía Administrativa**

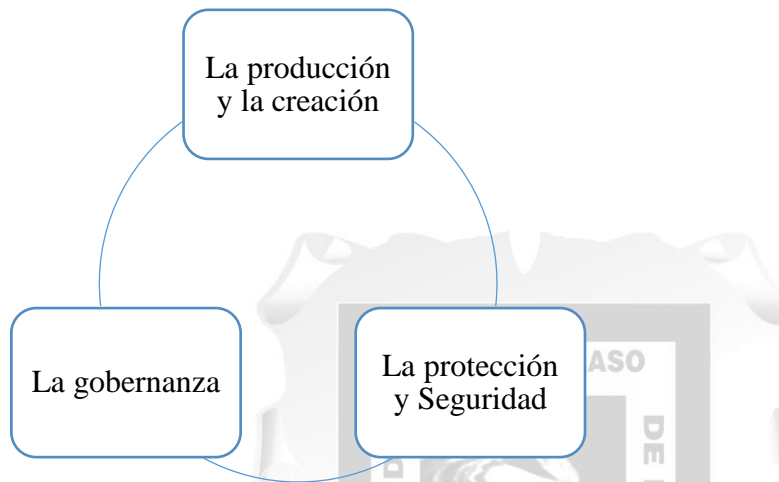
La teoría de gestión de procesos presenta similitudes significativas con la metodología propuesta por Bédard (2004), la cual enfatiza que el funcionamiento y desempeño administrativo de una organización se estructura en torno a una trilogía de elementos fundamentales. Esta metodología se fundamenta en la observación de que toda organización, con el objetivo de mejorar y sobrevivir, debe satisfacer tres necesidades esenciales.

Primero, está la necesidad de lograr su bienestar material y físico, lo cual implica la capacidad de la organización para producir bienes y servicios de manera eficiente, maximizando la productividad y la creatividad en sus procesos. Esta dimensión se refiere a la capacidad de la organización para generar valor tangible y cumplir con sus objetivos de producción y crecimiento (Bédard, 2004; Hill, 2022).

Segundo, está la necesidad de protegerse de amenazas externas y manejar discordias internas. Esto se refiere a la capacidad de la organización para establecer medidas de seguridad y protección que salvaguarden sus activos, recursos y operaciones contra riesgos y amenazas tanto internas como externas. Incluye la gestión de riesgos, la seguridad física y digital, así como la resolución de conflictos internos de manera efectiva (Bédard, 2004; Hill, 2022).

Finalmente, está la necesidad de desarrollarse como una entidad con su propio carácter y identidad. Esta dimensión se centra en la capacidad de la organización para establecer una gobernanza eficaz, asegurando una dirección estratégica clara, una gestión transparente y ética, y la capacidad de adaptarse y evolucionar en respuesta a cambios en su entorno operativo y social. A este conjunto de necesidades atendidas se derivan la trilogía que son: la producción y la creación; la protección y Seguridad, y la gobernanza (Bédard, 2004; Hill, 2022).

**Figura 2.** *Trilogía Administrativa*



*Nota.* Adaptado de Bédard (2004) y Hill (2022)

La producción y la creación se centra en asegurar el confort y bienestar material de la organización, representando su propósito fundamental. Implica no solo la capacidad de la organización para generar productos o servicios, sino también la creación de valor y la satisfacción de las necesidades de sus clientes o usuarios. En el contexto de un análisis organizacional, la producción y creación comprenden elementos como la definición clara de la misión institucional, la gestión eficiente de recursos (humanos, financieros, materiales), la implementación de tecnologías adecuadas y la utilización de la experiencia acumulada para mejorar continuamente los procesos y productos (Bédard, 2004; Hill, 2022).

La protección y la seguridad, Esta función está estrechamente ligada a la regulación, vigilancia y control de factores externos e internos que pueden afectar negativamente a la organización. Incluye la formulación de políticas y procedimientos para garantizar la seguridad física y digital de los activos organizacionales, la protección contra riesgos operativos y la gestión de crisis. La seguridad también abarca la creación de un entorno laboral seguro y saludable para los empleados, así como la prevención y mitigación de conflictos internos que puedan surgir dentro de la organización. En resumen, la protección y seguridad son

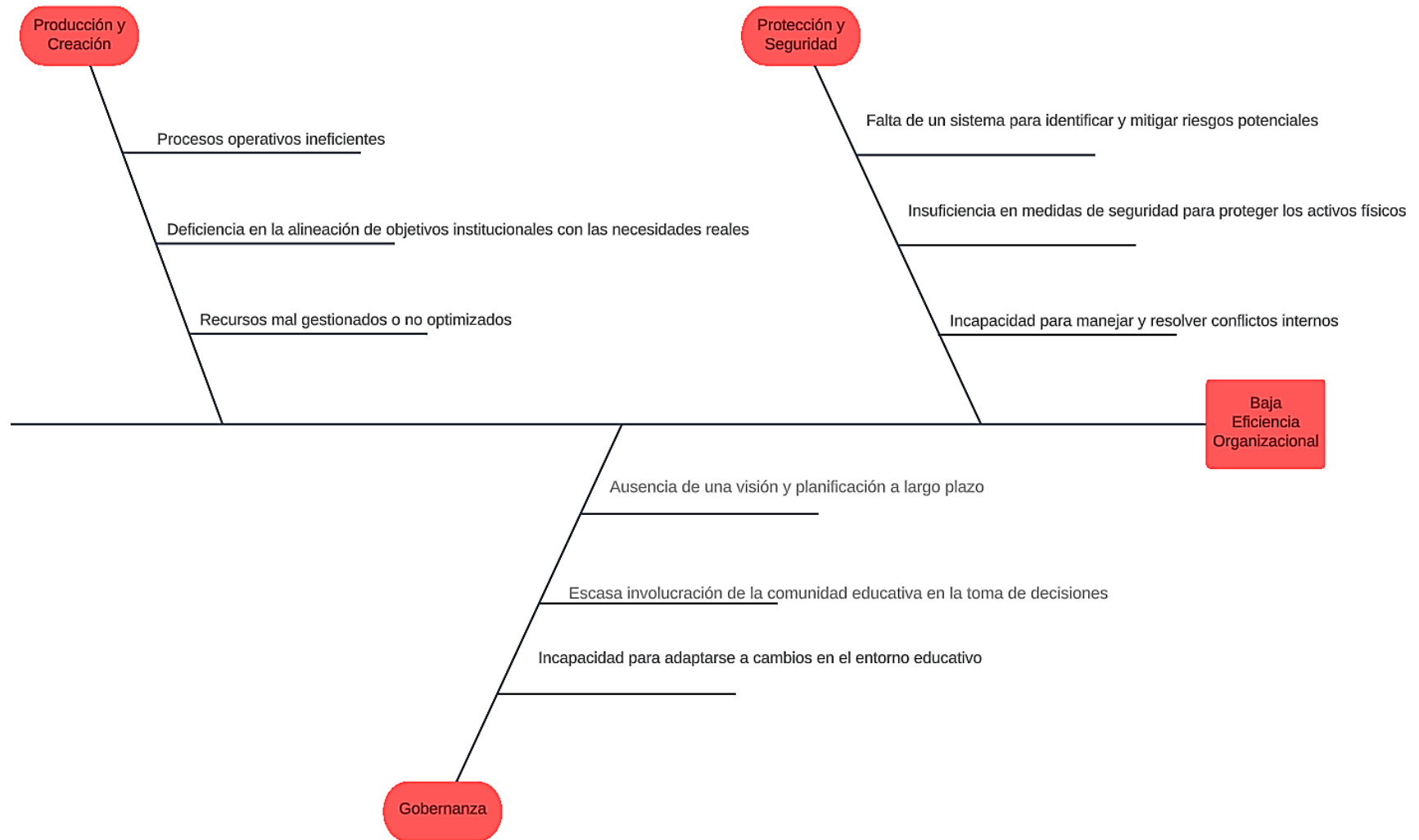
fundamentales para mantener la estabilidad operativa y la continuidad del negocio en un entorno dinámico y a menudo desafiante (Bédard, 2004; Hill, 2022).

La última función es la gobernanza, representa la autoridad y la dirección estratégica de la organización. Incluye la formulación de la visión institucional, la definición de metas a largo plazo y la toma de decisiones estratégicas que orientan el rumbo de la organización hacia el logro de sus objetivos. Una gobernanza efectiva implica establecer estructuras y procesos claros para la toma de decisiones, asegurando la transparencia, la rendición de cuentas y la participación de todas las partes interesadas relevantes. También se relaciona con la gestión ética y responsable de los recursos organizacionales, así como con la capacidad de adaptación y respuesta ágil a cambios en el entorno externo e interno (Bédard, 2004; Hill, 2022).



### 3.3 ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

Figura 3. Diagrama de Ishikawa



En el análisis del diagrama de Ishikawa para determinar las causas de la baja de la eficiencia organizacional en la institución educativa, se identificaron tres causas principales: producción y creación, protección y seguridad, y gobernanza. Cada una de estas causas principales se desglosa en varias subcausas que contribuyen al problema.

### **Producción y Creación:**

*Procesos Operativos Ineficientes:* Los procesos dentro de la institución no están optimizados, lo que genera demoras, redundancias y errores en la ejecución de tareas diarias. Estos procesos ineficientes afectan directamente la capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos en tiempo y forma.

*Deficiencia en la Alineación de Objetivos Institucionales con las Necesidades Reales:* Existe una desconexión entre los objetivos planteados por la dirección y las necesidades reales de la comunidad educativa. Esta falta de alineación lleva a que los esfuerzos y recursos se destinen a iniciativas que no impactan positivamente en la eficiencia organizacional.

*Recursos Mal Gestionados o No Optimizados:* La institución no está utilizando sus recursos humanos, financieros y materiales de manera eficiente. Esto incluye la falta de planificación en la asignación de recursos y la ausencia de mecanismos para evaluar y mejorar continuamente su utilización, lo que reduce la capacidad operativa de la organización.

### **Protección y Seguridad:**

*Falta de un Sistema para Identificar y Mitigar Riesgos Potenciales:* La institución carece de un sistema efectivo para identificar y mitigar riesgos, lo que la hace vulnerable a situaciones imprevistas que pueden comprometer la seguridad de sus operaciones y la protección de sus activos.

*Insuficiencia en Medidas de Seguridad para Proteger los Activos Físicos:* Las medidas de seguridad actuales no son suficientes para proteger los activos físicos de la institución, como equipos, materiales y edificios. Esto expone a la organización a pérdidas significativas en caso de incidentes de seguridad.

*Incapacidad para Manejar y Resolver Conflictos Internos:* La falta de mecanismos efectivos para manejar y resolver conflictos entre el personal afecta negativamente el clima laboral y la colaboración entre equipos, lo que reduce la eficiencia organizacional.

### **Gobernanza:**

*Ausencia de una Visión y Planificación a Largo Plazo:* La falta de una visión estratégica clara y una planificación a largo plazo impide que la institución tenga una dirección coherente

y sostenida en el tiempo, lo que limita su capacidad para adaptarse y mejorar en el entorno cambiante del sector educativo.

*Escasa Involucración de la Comunidad Educativa en la Toma de Decisiones:* La baja participación de la comunidad educativa (docentes, estudiantes, padres) en el proceso de toma de decisiones lleva a una falta de apoyo y compromiso con las políticas y estrategias implementadas, lo que disminuye su efectividad.

*Incapacidad para Adaptarse a Cambios en el Entorno Educativo:* La organización muestra una resistencia o lentitud para adaptarse a cambios en el entorno educativo, como nuevas tecnologías, metodologías de enseñanza o regulaciones, lo que la deja en desventaja frente a otras instituciones más dinámicas.

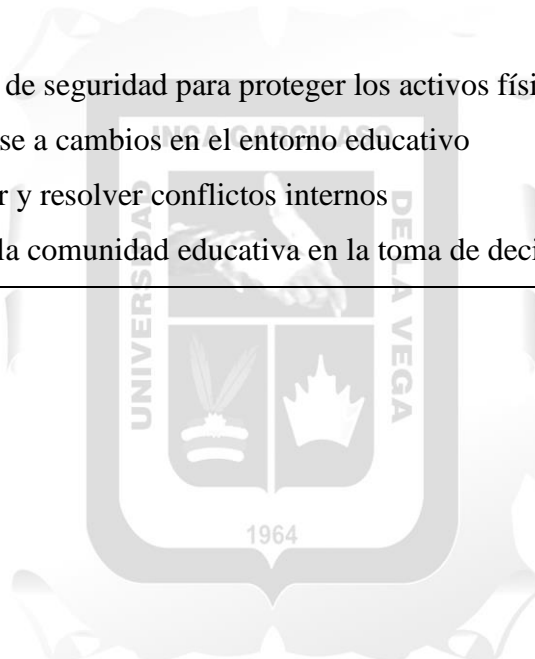


A continuación se detalla las causas que tienen mayor injerencia en la baja de la eficiencia organizacional.

**Tabla 1**

*Causas con mayor injerencia en la baja de la eficiencia organizacional*

Causa Principal/Subcausa	Injerencia (%)
Procesos operativos ineficientes	25%
Falta de un sistema para identificar y mitigar riesgos potenciales	20%
Ausencia de una visión y planificación a largo plazo	15%
Recursos mal gestionados o no optimizados	12%
Deficiencia en la alineación de objetivos institucionales con las necesidades reales	10%
Insuficiencia en medidas de seguridad para proteger los activos físicos	8%
Incapacidad para adaptarse a cambios en el entorno educativo	5%
Incapacidad para manejar y resolver conflictos internos	3%
Escasa involucración de la comunidad educativa en la toma de decisiones	2%



**CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES**



#### **4.1 DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

Para mejorar la eficiencia organizacional he considerado varias alternativas prácticas para el beneficio de la institución.

##### **Sistema de Gestión de Procesos**

Para mejorar la eficiencia en la producción y creación, se implementa un sistema de gestión de procesos. Utilizamos plantillas y listas de verificación para estandarizar y organizar las actividades diarias del colegio. La persona encargada crea un manual de procedimientos y establece un calendario de revisión periódica, asegurando que todos los procesos estén alineados con los objetivos institucionales y se mantengan actualizados. Esta solución permite optimizar la organización y ejecución de las tareas, mejorando la eficiencia operativa del colegio.

##### **Programa de Capacitación Interna**

Otra medida que se adopta es el desarrollo de un programa de capacitación para el personal administrativo y docente. Se organizan talleres internos y se accede a cursos en línea económicos para mejorar habilidades en áreas clave como la gestión del tiempo y la administración. Esta capacitación ayuda al personal a realizar sus tareas de manera más eficiente, elevando así la calidad de las actividades educativas y administrativas del colegio.

##### **Plan de Seguridad Básico**

Para fortalecer la protección y seguridad, se elabora un plan de seguridad básico adaptado a las necesidades específicas del colegio. El plan incluye la instalación de cerraduras seguras y la creación de procedimientos para el manejo de datos confidenciales. La persona encargada identifica los principales riesgos y establece medidas para mitigarlos. Esta solución contribuye a una mayor seguridad y protección de los activos y datos del colegio.

##### **Soluciones Tecnológicas Accesibles**

Se mejora la seguridad mediante la implementación de soluciones tecnológicas accesibles, como sistemas de vigilancia y software para proteger los equipos contra malware. Además, se promueve una cultura de seguridad entre el personal y los estudiantes mediante la educación en prácticas seguras para proteger la información y los activos del colegio. Estas medidas proporcionan un nivel adecuado de protección sin requerir grandes inversiones.

##### **Marco de Gobernanza Simplificado**

Para fortalecer la gobernanza, se establece un marco de gobernanza simplificado. Este marco define claramente la visión y los objetivos del colegio a través de un documento sencillo que establece metas institucionales y procedimientos para la toma de decisiones. La

implementación de este marco ayuda a alinear las acciones con la estrategia a largo plazo del colegio y garantiza que todos comprendan sus roles y responsabilidades.

### **Mecanismos de Comunicación y Participación**

Finalmente, se implementan mecanismos efectivos de comunicación y participación para mejorar la gobernanza. Se llevan a cabo reuniones periódicas, se realizan encuestas breves y se habilitan buzones de sugerencias. Estos métodos permiten mantener a la comunidad educativa informada e involucrada en las decisiones clave, promoviendo la transparencia y la colaboración.

## **4.2 EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

Aquí se evalúa con más detalles sobre las bondades de cada alternativa de solución:

### **Sistema de Gestión de Procesos**

La implementación de un sistema de gestión de procesos ofrece numerosas ventajas. Este sistema, al utilizar plantillas y listas de verificación, asegura una estandarización y organización rigurosa de las actividades diarias del colegio. La creación de un manual de procedimientos proporciona claridad sobre las tareas y responsabilidades, lo que reduce la probabilidad de errores y malentendidos. Además, el calendario de revisión periódica garantiza que los procesos se mantengan actualizados y alineados con los objetivos institucionales. Esta solución no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también mejora la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos del colegio, creando un entorno de trabajo más estructurado y eficiente.

### **Programa de Capacitación Interna**

El desarrollo de un programa de capacitación interna presenta varias bondades. Al ofrecer talleres y cursos en línea económicos, se mejora significativamente la habilidad del personal en áreas clave como la gestión del tiempo y la administración. Esto lleva a una mayor eficiencia en la realización de tareas, lo que puede elevar la calidad general de las actividades educativas y administrativas. La capacitación interna también fomenta el desarrollo profesional continuo, lo que puede aumentar la motivación y satisfacción del personal. Además, esta medida puede adaptarse a las necesidades específicas del colegio sin requerir grandes inversiones financieras.

### **Plan de Seguridad Básico**

El plan de seguridad básico ofrece importantes beneficios para la protección y seguridad del colegio. La instalación de cerraduras seguras y la creación de procedimientos para el manejo de datos confidenciales ayudan a proteger tanto los activos físicos como la información

sensible. Al identificar y mitigar los principales riesgos, se reduce la vulnerabilidad del colegio a incidentes de seguridad. Este enfoque proactivo no solo protege los recursos del colegio, sino que también contribuye a crear un entorno más seguro para estudiantes y personal. La solución es económica y adaptable, permitiendo mejoras graduales según las necesidades y el presupuesto disponible.

### **Soluciones Tecnológicas Accesibles**

La implementación de soluciones tecnológicas accesibles, como sistemas de vigilancia y software para protección contra malware, proporciona varias bondades. Estas soluciones no solo mejoran la seguridad del colegio de manera efectiva y a bajo costo, sino que también permiten una rápida adaptación a las amenazas emergentes sin necesidad de grandes inversiones. La educación en prácticas seguras para el personal y los estudiantes complementa estas medidas, creando una cultura de seguridad que protege la información y los activos. Además, la integración de estas soluciones tecnológicas fomenta una gestión más eficiente de los recursos y fortalece la capacidad del colegio para enfrentar posibles problemas de seguridad.

### **Marco de Gobernanza Simplificado**

El marco de gobernanza simplificado tiene numerosas ventajas. Al definir claramente la visión y los objetivos del colegio, este marco facilita la toma de decisiones y alinea todas las acciones con la estrategia a largo plazo. La creación de un documento sencillo y accesible asegura que todos en la institución comprendan sus roles y responsabilidades, lo que mejora la coordinación y la efectividad general. Esta solución promueve una gestión más transparente y estructurada, permitiendo a la institución responder de manera más efectiva a los desafíos y cambios en el entorno educativo.

### **Mecanismos de Comunicación y Participación**

La implementación de mecanismos de comunicación y participación, como reuniones periódicas, encuestas breves y buzones de sugerencias, ofrece importantes beneficios. Estos métodos permiten mantener a la comunidad educativa informada e involucrada en las decisiones clave, promoviendo la transparencia y la colaboración. La participación activa de todos los miembros de la comunidad educativa puede fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso, lo que contribuye a una mejor cohesión y cooperación dentro del colegio. Además, estos mecanismos son económicos y fáciles de gestionar, lo que permite una implementación efectiva sin grandes gastos.

### 4.3 IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS

#### Sistema de Gestión de Procesos

La implementación del Sistema de Gestión de Procesos comienza con la creación de plantillas y listas de verificación para estandarizar y organizar las actividades diarias del colegio. A continuación, se elabora un manual de procedimientos que detalla cada proceso operativo y administrativo, y se establece un calendario de revisión periódica para garantizar que los procedimientos estén siempre actualizados y alineados con los objetivos institucionales. El personal es capacitado en el uso de estas herramientas y se realiza un monitoreo continuo para ajustar y mejorar los procesos según sea necesario. Esta estructura ayuda a optimizar la eficiencia operativa del colegio y asegura que todas las tareas se ejecuten de manera uniforme y efectiva.

**Tabla 2**

*Actividades y procedimientos de implementación del “Sistema de Gestión de Procesos”*

Actividad	Procedimiento
Desarrollo de Plantillas y Listas de Verificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los procesos clave del colegio.</li> <li>2. Crear plantillas estándar para cada tipo de proceso.</li> <li>3. Elaborar listas de verificación para asegurar el cumplimiento.</li> </ol>
Elaboración del Manual de Procedimientos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentar todos los procedimientos operativos y administrativos.</li> <li>2. Incluir instrucciones detalladas y responsabilidades.</li> <li>3. Revisar y aprobar el manual con el equipo directivo.</li> </ol>
Establecimiento del Calendario de Revisión	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear un calendario con fechas específicas para la revisión de procesos.</li> <li>2. Programar revisiones mensuales y anuales.</li> <li>3. Asignar responsabilidades para las revisiones.</li> </ol>
Implementación y Capacitación en el Sistema	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar al personal en el uso de plantillas y listas.</li> <li>2. Explicar la importancia del manual y el calendario.</li> <li>3. Realizar sesiones de formación y distribución de material.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar auditorías internas para evaluar el cumplimiento.</li> <li>2. Recoger feedback del personal sobre el sistema.</li> <li>3. Ajustar plantillas y procedimientos según los resultados.</li> </ol>
Monitoreo y Ajuste Continuo	

**Tabla 3**

*Flujograma de proceso general de implementación del “Sistema de Gestión de Procesos”*

Flujograma	Descripción
<pre> graph TD     A([Inicio del Sistema de Gestión]) --&gt; B[Identificación de procesos clave del colegio]     B --&gt; C[Creación de plantillas estándar y listas de verificación]     C --&gt; D[Documentación de procedimientos operativos]     D --&gt; E[Revisión y aprobación del manual con equipo directivo]     E --&gt; F{¿Aprueba?}     F -- No --&gt; B     F -- Sí --&gt; G[Creación del calendario de revisión de procesos]     G --&gt; H[Capacitación del personal en el uso de herramientas]     H --&gt; I[Ejecución de revisiones internas]     I --&gt; J[Recolección de feedback y ajuste continuo]     J --&gt; K([Fin del ciclo de implementación])   </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inicio del Sistema de Gestión: Inicia con la identificación de los procesos clave del colegio.</li> <li>– Desarrollo de Plantillas y Listas de Verificación: Se crean plantillas y listas para cada proceso.</li> <li>– Elaboración del Manual de Procedimientos: Documentación y revisión de los procedimientos operativos.</li> <li>– Revisión y aprobación: El manual es aprobado por la directiva.</li> <li>– Creación del Calendario de Revisión: Se establece un calendario para revisión y actualización.</li> <li>– Capacitación del Personal: El personal es capacitado en las nuevas herramientas.</li> <li>– Monitoreo y auditorías: Se realizan auditorías internas y se recogen comentarios del personal.</li> <li>– Ajustes Continuos: Se ajustan los procesos según los resultados de las auditorías y feedback.</li> </ul>

### Programa de Capacitación Interna

El Programa de Capacitación Interna se pone en marcha identificando las áreas en las que el personal administrativo y docente necesita mejorar. Se organizan talleres internos y se seleccionan cursos en línea económicos para proporcionar formación en habilidades clave, como la gestión del tiempo y la administración. Este programa incluye sesiones prácticas y teóricas que ayudan al personal a desarrollar competencias que mejoran su desempeño en sus respectivas funciones. La capacitación continua es evaluada mediante feedback y mejoras en el desempeño, lo que eleva la calidad de las actividades educativas y administrativas del colegio.

**Tabla 4**

*Actividades y procedimientos de implementación del “Programa de Capacitación Interna”*

Actividad	Procedimiento
Identificación de Necesidades de Capacitación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar encuestas para evaluar las necesidades del personal.</li> <li>2. Analizar el desempeño del personal para identificar áreas de mejora.</li> <li>3. Consultar con líderes de equipo.</li> </ol>
Organización de Talleres Internos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar los temas de los talleres basados en necesidades identificadas.</li> <li>2. Coordinar con expertos internos o externos.</li> <li>3. Programar y organizar las sesiones de formación.</li> </ol>
Selección de Cursos en Línea	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investigar y seleccionar cursos en línea económicos y relevantes.</li> <li>2. Evaluar la calidad y el contenido de los cursos.</li> <li>3. Inscribir al personal en los cursos seleccionados.</li> </ol>
Implementación del Programa de Capacitación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lanzar el programa de capacitación al personal.</li> <li>2. Asegurar la participación activa en talleres y cursos.</li> <li>3. Proporcionar apoyo continuo durante el proceso de capacitación.</li> </ol>
Evaluación de Resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recoger feedback del personal sobre la capacitación.</li> <li>2. Medir mejoras en el desempeño.</li> <li>3. Ajustar el programa en función de los resultados obtenidos.</li> </ol>

**Tabla 5***Flujograma de proceso general de implementación del “Programa de Capacitación Interna”*

Flujograma	Descripción
<pre> graph TD     Start([Inicio del Programa de Capacitación Interna]) --&gt; Step1[Identificación de necesidades de capacitación del personal]     Step1 --&gt; Step2[Organización de talleres internos según las áreas identificadas]     Step2 --&gt; Step3[Selección de cursos en línea económicos y relevantes]     Step3 --&gt; Step4[Revisión y aprobación]     Step4 --&gt; Dec1{¿Aprueba?}     Dec1 -- No --&gt; Step3     Dec1 -- Sí --&gt; Step5[Inscripción e Implementación del programa de capacitación]     Step5 --&gt; Step6[Evaluación de resultados de la capacitación]     Step6 --&gt; Dec2{¿Resultados satisfactorios y mejoras en el desempeño observadas?}     Dec2 -- No --&gt; Step7[Ajustes en talleres y cursos según resultados obtenidos]     Step7 --&gt; Step3     Dec2 -- Sí --&gt; Dec3{Proceso}     Dec3 -- No --&gt; Step7     Dec3 -- Sí --&gt; End([Fin del ciclo de implementación del programa])   </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificación de Necesidades de Capacitación: Se identifican las áreas donde el personal requiere capacitación a través de encuestas y análisis de desempeño.</li> <li>– Organización de Talleres Internos: Basado en las necesidades identificadas, se planifican talleres, coordinando con expertos y programando sesiones de formación.</li> <li>– Selección de Cursos en Línea: Se seleccionan cursos relevantes y económicos para el personal, evaluando su contenido e inscribiendo al personal.</li> <li>– Implementación del Programa de Capacitación: Se lanza el programa, promoviendo la participación activa del personal y proporcionando apoyo durante todo el proceso.</li> <li>– Evaluación de Resultados: Se recopila feedback del personal y se miden las mejoras en el desempeño.</li> <li>– Decisión: Si los resultados son satisfactorios, se procede a la Mejora continua. Si no son satisfactorios, se ajusta el programa, redefiniendo temas, metodología y cursos, y se reinicia el proceso.</li> <li>– Retroalimentación y Mejora Continua: Se ajusta el programa y se reinicia el ciclo hasta obtener mejoras, asegurando así un proceso de mejora constante en las actividades educativas y administrativas.</li> </ul>

### Plan de Seguridad Básico

Para fortalecer la protección y seguridad, se desarrolla un Plan de Seguridad Básico que incluye la instalación de cerraduras seguras y la creación de procedimientos para el manejo de datos confidenciales. Se realiza una evaluación de riesgos para identificar las principales amenazas y se implementan medidas específicas para mitigarlas. La capacitación del personal sobre las nuevas prácticas de seguridad asegura una correcta aplicación de los procedimientos. Este plan contribuye a una mayor protección de los activos y datos del colegio sin necesidad de grandes inversiones.

**Tabla 6**

*Actividades y procedimientos de implementación del “Plan de Seguridad Básico”*

Actividad	Procedimiento
Evaluación de Riesgos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar una auditoría de seguridad para identificar riesgos.</li> <li>2. Consultar con expertos en seguridad.</li> <li>3. Documentar los riesgos principales.</li> </ol>
Desarrollo de Procedimientos de Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear procedimientos para el manejo seguro de datos confidenciales.</li> <li>2. Establecer protocolos para la protección física del colegio.</li> <li>3. Revisar y aprobar los procedimientos.</li> </ol>
Instalación de Cerraduras Seguras	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar las áreas que necesitan cerraduras.</li> <li>2. Adquirir cerraduras de alta seguridad.</li> <li>3. Instalar las cerraduras en las entradas y áreas críticas.</li> </ol>
Implementación del Plan de Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar los procedimientos de seguridad en el colegio.</li> <li>2. Capacitar al personal en las nuevas prácticas.</li> <li>3. Monitorizar la aplicación de los procedimientos.</li> </ol>
Revisión y Actualización del Plan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar revisiones periódicas del plan de seguridad.</li> <li>2. Actualizar procedimientos basados en nuevos riesgos o incidentes.</li> <li>3. Comunicar cambios al personal.</li> </ol>

**Tabla 7**

*Flujograma de proceso general de implementación del “Plan de Seguridad Básico”*

Flujograma	Descripción
<pre> graph TD     Start([Inicio del Plan de Seguridad Básico]) --&gt; Eval[Evaluación de Riesgos]     Eval --&gt; Dev[Desarrollo de Procedimientos de Seguridad]     Dev --&gt; Inst[Instalación de Cerraduras Seguras y manejo de datos confidenciales]     Inst --&gt; Imp[Implementación del Plan de Seguridad]     Imp --&gt; Dec{¿Se cumplieron los estándares de seguridad?}     Dec -- No --&gt; Eval     Dec -- Sí --&gt; Rev[Revisión periódica y actualización del plan]     Rev --&gt; End([Fin del ciclo de implementación del plan])   </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluación de Riesgos: Comienza con una auditoría de seguridad para identificar posibles riesgos. Se consulta con expertos y se documentan las amenazas más relevantes.</li> <li>– Desarrollo de Procedimientos de Seguridad: Se crean y revisan los procedimientos para el manejo de datos confidenciales y la protección física de las instalaciones.</li> <li>– Instalación de Cerraduras Seguras: Se evalúan las áreas que requieren cerraduras, se adquieren e instalan cerraduras de alta seguridad en las entradas y áreas críticas.</li> <li>– Implementación del Plan de Seguridad: Se implementan los procedimientos desarrollados, se capacita al personal en las nuevas medidas de seguridad y se monitorea su correcta aplicación.</li> <li>– Decisión: Se evalúa si se han cumplido los estándares de seguridad. Si no, se ajusta el plan, realizando una reevaluación de riesgos y modificando los procedimientos.</li> <li>– Revisión periódica: Incluso si los estándares se cumplen, se programan revisiones periódicas del plan, actualizando los procedimientos según nuevos riesgos o incidentes.</li> <li>– Fin del ciclo: El ciclo concluye, pero se continúa la revisión periódica para garantizar la actualización constante del plan de seguridad.</li> </ul>

### Soluciones Tecnológicas Accesibles

La implementación de Soluciones Tecnológicas Accesibles comienza con la evaluación de las necesidades tecnológicas del colegio y la selección de soluciones adecuadas, como sistemas de vigilancia y software antivirus. Se instalan estos sistemas en ubicaciones estratégicas y se educa al personal y a los estudiantes en prácticas seguras para proteger la información y los equipos. La integración de estas soluciones tecnológicas proporciona un nivel adecuado de seguridad y protección sin requerir inversiones significativas. Además, se realiza un mantenimiento regular para asegurar el funcionamiento óptimo de las tecnologías implementadas.

**Tabla 8**

*Actividades y procedimientos de implementación de “Soluciones Tecnológicas Accesibles”*

Actividad	Procedimiento
Evaluación de Necesidades Tecnológicas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las áreas que requieren mejoras tecnológicas.</li> <li>2. Evaluar las opciones tecnológicas disponibles.</li> <li>3. Seleccionar las soluciones más adecuadas.</li> </ol>
Implementación de Sistemas de Vigilancia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adquirir sistemas de vigilancia como cámaras de seguridad.</li> <li>2. Instalar los sistemas en ubicaciones estratégicas.</li> <li>3. Configurar y probar el sistema para asegurar su funcionamiento.</li> </ol>
Instalación de Software de Protección	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccionar software antivirus y anti-malware adecuado.</li> <li>2. Instalar el software en todos los equipos del colegio.</li> <li>3. Realizar actualizaciones periódicas del software.</li> </ol>
Capacitación en Seguridad Informática	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear material educativo sobre prácticas seguras.</li> <li>2. Realizar talleres para el personal y estudiantes.</li> <li>3. Proveer soporte continuo y recordatorios sobre seguridad.</li> </ol>
Monitoreo y Mantenimiento de Soluciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisar el funcionamiento de los sistemas de vigilancia y software.</li> <li>2. Realizar mantenimientos preventivos.</li> </ol>

3. Actualizar las soluciones tecnológicas según sea necesario.

**Tabla 9**

*Flujograma de proceso general de implementación de “Soluciones Tecnológicas Accesibles”*

Flujograma	Descripción
<pre> graph TD     A([Inicio de la Implementación de Soluciones Tecnológicas]) --&gt; B[Evaluación de Necesidades Tecnológicas]     B --&gt; C[Implementación de Sistemas de Vigilancia]     C --&gt; D[Instalación de Software de Protección]     D --&gt; E[Capacitación en Seguridad Informática]     E --&gt; F[Monitoreo y Mantenimiento de Soluciones]     F --&gt; G{¿Funcionan correctamente las soluciones?}     G -- No --&gt; B     G -- Sí --&gt; H[Revisión periódica y ajustes según el estado de las soluciones tecnológicas]     H --&gt; I([Fin del ciclo de implementación de soluciones tecnológicas])   </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Evaluación de Necesidades Tecnológicas: Se identifican las áreas que requieren mejoras tecnológicas, se evalúan las soluciones disponibles y se seleccionan las más adecuadas para el colegio.</li> <li>–Implementación de Sistemas de Vigilancia: Se adquieren e instalan los sistemas de vigilancia en puntos estratégicos, asegurando que estén correctamente configurados y probados.</li> <li>–Instalación de Software de Protección: Se selecciona e instala software antivirus y anti-malware en todos los equipos del colegio, y se planifican actualizaciones periódicas.</li> <li>–Capacitación en Seguridad Informática: Se crea material educativo y se realizan talleres para capacitar a personal y estudiantes en prácticas seguras de manejo de la información y equipos.</li> <li>–Monitoreo y Mantenimiento de Soluciones: Se supervisa el funcionamiento de los sistemas de vigilancia y el software, realizando mantenimientos preventivos y actualizaciones tecnológicas según sea necesario.</li> <li>–Decisión: Se evalúa si las soluciones están funcionando correctamente. Si no, se realizan ajustes y se reinicia el proceso en los puntos que fallaron. Si funcionan bien, se monitorean regularmente.</li> <li>–Revisión periódica: Se realizan revisiones periódicas de las soluciones tecnológicas para asegurar su funcionamiento óptimo y se aplican ajustes según los resultados de estas revisiones.</li> </ul>

### Marco de Gobernanza Simplificado

El Marco de Gobernanza Simplificado se establece mediante la creación de un documento que define claramente la visión y los objetivos del colegio. Este marco también incluye metas institucionales y procedimientos para la toma de decisiones, asegurando que todos los miembros del personal comprendan sus roles y responsabilidades. Se comunica el marco a la comunidad educativa para asegurar que todos estén informados y alineados con la estrategia a largo plazo del colegio. Las revisiones periódicas del marco permiten ajustar y actualizar los procedimientos según los cambios en el entorno educativo.

**Tabla 10**

*Actividades y procedimientos de implementación del “Marco de Gobernanza Simplificado”*

Actividad	Procedimiento
Definición de Visión y Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redactar un documento que defina claramente la visión del colegio.</li> <li>2. Establecer objetivos a corto y largo plazo.</li> <li>3. Revisar y aprobar el documento con el equipo directivo.</li> </ol>
Establecimiento de Metas Institucionales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar metas clave alineadas con la visión.</li> <li>2. Desarrollar indicadores de éxito para cada meta.</li> <li>3. Comunicar las metas a todo el personal.</li> </ol>
Desarrollo de Procedimientos de Toma de Decisiones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear un procedimiento claro para la toma de decisiones.</li> <li>2. Definir roles y responsabilidades para la toma de decisiones.</li> <li>3. Documentar el procedimiento y distribuirlo.</li> </ol>
Comunicación del Marco a la Comunidad Educativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar el marco de gobernanza a la comunidad educativa.</li> <li>2. Distribuir el documento a través de reuniones y comunicaciones escritas.</li> <li>3. Recoger feedback y hacer ajustes si es necesario.</li> </ol>
Revisión y Actualización del Marco	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar revisiones periódicas del marco de gobernanza.</li> <li>2. Ajustar el marco en función de cambios en el entorno o feedback.</li> </ol>

### 3. Comunicar los cambios a la comunidad educativa.

**Tabla 11**

*Flujograma de proceso general de implementación del “Marco de Gobernanza Simplificado”*

Flujograma	Descripción
<pre> graph TD     A([Inicio de la Implementación del Marco de Gobernanza Simplificado]) --&gt; B[Definición de Visión y Objetivos]     B --&gt; C[Establecimiento de Metas Institucionales]     C --&gt; D[Desarrollo de Procedimientos de Toma de Decisiones]     D --&gt; E[Comunicación del Marco a la Comunidad Educativa]     E --&gt; F[Revisión y Actualización del Marco]     F --&gt; G{¿El marco cubre los objetivos institucionales?}     G -- No --&gt; B     G -- Sí --&gt; H[Revisar el marco en la próxima revisión programada]     H --&gt; I([Fin del ciclo de marco de gobernanza])     </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Definición de Visión y Objetivos: Se redacta un documento que define la visión del colegio y establece los objetivos a corto y largo plazo. El equipo directivo revisa y aprueba el documento.</li> <li>– Establecimiento de Metas Institucionales: Se identifican metas clave alineadas con la visión, se desarrollan indicadores de éxito y se comunican a todo el personal.</li> <li>– Desarrollo de Procedimientos de Toma de Decisiones: Se crean procedimientos claros para la toma de decisiones, definiendo roles y responsabilidades, y se distribuyen a todo el equipo.</li> <li>– Comunicación del Marco a la Comunidad Educativa: El marco se presenta a la comunidad educativa a través de reuniones y documentos, recogiendo feedback para ajustes.</li> <li>– Revisión y Actualización del Marco: Se programan revisiones periódicas para ajustar el marco en función de cambios en el entorno o feedback recibido.</li> <li>– Decisión: Se evalúa si es necesario ajustar el marco. Si no es necesario, se continúa con el marco existente hasta la próxima revisión. Si es necesario, se realizan los ajustes pertinentes y se actualiza el documento.</li> <li>– Reevaluación y Ajustes: Si se realizan ajustes, se reevalúan los procedimientos y metas para asegurar que están actualizados y se comunica el cambio a la comunidad educativa.</li> <li>– Revisión continua: El marco se revisa regularmente y se ajusta según sea necesario</li> </ul>

---

para mantener la alineación con la visión y las metas institucionales del colegio.

---

### **Mecanismos de Comunicación y Participación**

La implementación de Mecanismos de Comunicación y Participación se realiza mediante la organización de reuniones periódicas, la distribución de encuestas breves y la instalación de buzones de sugerencias. Estos mecanismos permiten recopilar feedback de la comunidad educativa y mantenerla informada sobre decisiones clave. Las encuestas y sugerencias son analizadas para tomar decisiones informadas y hacer mejoras continuas. La transparencia y la colaboración se fomentan mediante la comunicación clara de los resultados y las acciones tomadas en respuesta al feedback recibido.

**Tabla 12**

*Actividades y procedimientos de implementación del “Mecanismos de Comunicación y Participación”*

Actividad	Procedimiento
Organización de Reuniones Periódicas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar reuniones regulares con la comunidad educativa.</li> <li>2. Definir agenda y objetivos para cada reunión.</li> <li>3. Realizar las reuniones y documentar las discusiones.</li> </ol>
Diseño y Distribución de Encuestas Breves	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear encuestas breves para recoger opiniones y sugerencias.</li> <li>2. Distribuir encuestas a estudiantes, personal y padres.</li> <li>3. Analizar los resultados y elaborar informes.</li> </ol>
Implementación de Buzones de Sugerencias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalar buzones físicos y digitales para recibir sugerencias.</li> <li>2. Promover el uso de buzones entre la comunidad educativa.</li> <li>3. Revisar regularmente las sugerencias recibidas.</li> </ol>
Revisión de Resultados y Acciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los resultados de encuestas y sugerencias.</li> <li>2. Tomar decisiones basadas en el feedback recibido.</li> <li>3. Implementar cambios y mejoras según las recomendaciones.</li> </ol>

Comunicación de Resultados y Acciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar a la comunidad educativa sobre los resultados de encuestas.</li> <li>2. Detallar las acciones tomadas en respuesta al feedback.</li> <li>3. Mantener la transparencia sobre los cambios realizados.</li> </ol>
---------------------------------------	---

**Tabla 13**

*Flujograma de proceso general de implementación del “Mecanismos de Comunicación y Participación”*

Flujograma	Descripción
<pre> graph TD     A([Inicio de la Implementación Mecanismos de Comunicación y Participación]) --&gt; B[Organización de Reuniones periódicas]     B --&gt; C[Diseño y Distribución de encuestas]     C --&gt; D[Implementación de Buzones de Sugerencias]     D --&gt; E[Comunicación del Marco a la Comunidad Educativa]     E --&gt; F[Análisis de Resultados y Acciones]     F --&gt; G{¿Se logro la comunicación y participación?}     G -- No --&gt; B     G -- Sí --&gt; H[Comunicar los cambios a la comunidad educativa]     H --&gt; I([Fin de la implementación de mecanismos de comunicación])     </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– El proceso de implementación comienza con la creación de mecanismos de comunicación y participación para la comunidad educativa.</li> <li>– Se organizan reuniones periódicas, definiendo agendas y objetivos claros, y las discusiones se documentan para su posterior seguimiento.</li> <li>– Luego, se diseñan y distribuyen encuestas breves a estudiantes, personal y padres, con el fin de recoger opiniones y sugerencias clave. Los resultados de estas encuestas se analizan para generar informes que sirvan para la toma de decisiones.</li> <li>– Además, se instalan buzones físicos y digitales para recoger sugerencias de la comunidad, promoviendo su uso para fomentar la participación activa. Las sugerencias se revisan de manera regular y se consideran para futuras mejoras.</li> <li>– Posteriormente, los resultados de las encuestas y las sugerencias se analizan para determinar si es necesario realizar cambios. Si el feedback indica que se necesitan mejoras, se implementan los cambios pertinentes. Si no se requieren ajustes, el proceso continúa sin modificaciones inmediatas.</li> <li>– Finalmente, los resultados de las encuestas y las acciones tomadas en respuesta al feedback se comunican de manera clara a la comunidad educativa, promoviendo la transparencia y</li> </ul>

fortaleciendo la confianza en los mecanismos de participación.

#### 4.4 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

La tabla de costos de implementación muestra que todas las propuestas están diseñadas para ser económicamente viables, con costos relativamente bajos. Esto es particularmente relevante para una institución educativa privada que busca optimizar su eficiencia sin realizar grandes inversiones. Las propuestas como el Sistema de Gestión de Procesos y el Marco de Gobernanza Simplificado tienen costos adecuados, destacándose como soluciones asequibles que proporcionan valor significativo. La atención a los costos garantiza que cada medida no solo sea efectiva, sino también financieramente sostenible, lo que permite al colegio mantener un equilibrio entre inversión y beneficio.

**Tabla 14**

*Detalle de Costo de implementación de propuesta*

Propuesta	Descripción	Costo Estimado	Detalles
Sistema de Gestión de Procesos	Creación de plantillas, manuales y calendario de revisión	S/ 600.00	Costos de diseño y creación de documentos y herramientas.
Programa de Capacitación Interna	Talleres internos y cursos en línea	S/ 2,300.00	Gastos en inscripción a cursos y materiales de capacitación.
Plan de Seguridad Básico	Instalación de cerraduras y procedimientos de manejo de datos	S/ 2,600.00	Compra de cerraduras, implementación de procedimientos y capacitación.
Soluciones Tecnológicas Accesibles	Sistemas de vigilancia y software antivirus	S/ 1,000.00	Adquisición e instalación de tecnología de seguridad.
Marco de Gobernanza Simplificado	Creación del documento de visión y objetivos institucionales	S/ 300.00	Costos asociados con la elaboración del marco y comunicación.
Mecanismos de Comunicación y Participación	Reuniones, encuestas, buzones de sugerencias	S/ 300.00	Materiales para encuestas y buzones, costos de organización de reuniones.
	<b>Total</b>	<b>S/ 7,100.00</b>	

#### **4.5 EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN**

Para medir la factibilidad de la implementación se realiza mediante:

##### **Factibilidad Técnica**

Se refiere a si la propuesta puede ser implementada con las tecnologías y recursos técnicos disponibles. En otras palabras, evalúa si el colegio tiene la infraestructura y el conocimiento necesarios para llevar a cabo la propuesta sin problemas técnicos importantes.

##### **Factibilidad Económica**

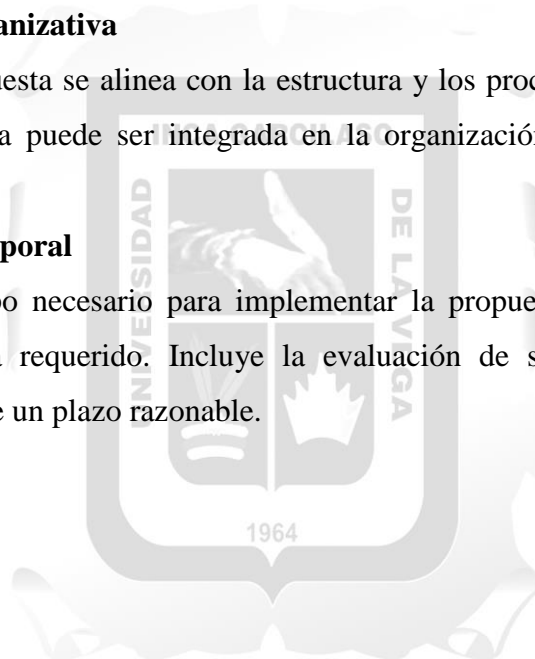
Analiza si la propuesta es viable en términos de costos. Esto implica determinar si el colegio puede permitir el gasto necesario para implementar la solución sin afectar su presupuesto general.

##### **Factibilidad Organizativa**

Evalúa si la propuesta se alinea con la estructura y los procesos actuales del colegio. Considera si la propuesta puede ser integrada en la organización sin causar interrupciones significativas.

##### **Factibilidad Temporal**

Examina el tiempo necesario para implementar la propuesta y si el colegio puede adaptarse al cronograma requerido. Incluye la evaluación de si se puede completar la implementación dentro de un plazo razonable.



**Tabla 15***Evaluación de factibilidad de la implementación*

Propuesta	Factibilidad Técnica	Factibilidad Económica	Factibilidad Organizativa	Factibilidad Temporal
Sistema de Gestión de Procesos	Alta. Utilización de herramientas básicas y manuales.	Alta. Costos moderados y accesibles.	Alta. Fácil integración con procesos existentes.	Media. Requiere tiempo para la creación y formación.
Programa de Capacitación Interna	Alta. Acceso a cursos en línea y talleres internos.	Alta. Cursos en línea económicos y talleres internos no costosos.	Alta. Se ajusta a las necesidades de capacitación del personal.	Media. Depende del tiempo disponible del personal para capacitación.
Plan de Seguridad Básico	Alta. Instalación de cerraduras y procedimientos básicos.	Alta. Costos relativamente bajos para medidas de seguridad.	Alta. Alineado con la necesidad de protección básica.	Alta. Implementación rápida con medidas básicas.
Soluciones Tecnológicas Accesibles	Alta. Tecnologías accesibles y sistemas de vigilancia estándar.	Media. Inversión en tecnología, pero dentro del presupuesto.	Alta. Requiere educación y mantenimiento, pero manejable.	Media. Tiempo para la instalación y configuración de sistemas.
Marco de Gobernanza Simplificado	Alta. Documentación sencilla y fácil de desarrollar.	Alta. Costos mínimos para elaboración del marco.	Alta. Alinea las acciones con los objetivos institucionales.	Alta. Implementación rápida con comunicación efectiva.
Mecanismos de Comunicación y Participación	Alta. Uso de métodos de comunicación estándar y accesibles.	Alta. Costos bajos para encuestas y buzones.	Alta. Facilita la participación y comunicación con la comunidad.	Media. Requiere tiempo para establecer y mantener los mecanismos.

La tabla de evaluación de factibilidad revela que todas las propuestas son técnicamente viables, lo que indica que están alineadas con las capacidades actuales del colegio y pueden ser implementadas con los recursos disponibles. Sin embargo, destaca que la factibilidad económica y organizativa son particularmente altas para la mayoría de las propuestas, sugiriendo que no solo los costos son manejables, sino que también las soluciones se integran fácilmente en la estructura existente del colegio. En términos de factibilidad temporal, algunas propuestas, como el Sistema de Gestión de Procesos y el Programa de Capacitación Interna, requieren más tiempo para su plena implementación, lo que puede afectar el calendario general del colegio. La capacidad para adaptarse y mantener estos mecanismos en el tiempo será clave para asegurar que las mejoras sean duraderas y efectivas.



## CONCLUSIONES

En concordancia con el objetivo general se desarrolló la planificación y evaluación de los procesos administrativos, lo que generó una notable mejora en la eficiencia organizacional de la institución educativa. Este desarrollo incluyó diversas estrategias integradas, como la implementación de un sistema de gestión de procesos que estandarizó y optimizó las tareas diarias, un plan de seguridad básico que fortaleció la protección de activos y datos, y un marco de gobernanza simplificado que facilitó la toma de decisiones estratégicas. Estas acciones, orientadas a la mejora continua, lograron alinear los recursos y procesos con los objetivos institucionales, reduciendo el margen de error, aumentando la eficacia operativa y promoviendo un entorno de trabajo más colaborativo y seguro, lo que en conjunto impulsó significativamente la eficiencia organizacional.

En concordancia con el objetivo específico uno se describió la implementación de un sistema de gestión de procesos que resultó fundamental para optimizar las actividades diarias de la institución. El uso de plantillas, listas de verificación y manuales de procedimientos permitió estandarizar tareas y asegurar que se siguieran de manera coherente y eficiente. El establecimiento de un calendario de revisiones periódicas garantizó que los procesos se mantuvieran actualizados y alineados con los objetivos institucionales, evitando desviaciones y optimizando la calidad de los resultados. Estas acciones no solo permitieron una mejor organización interna, sino que también fomentaron la coordinación entre los departamentos, reduciendo los tiempos de ejecución y mejorando la productividad general, lo que se tradujo en una mayor eficiencia operativa de la institución.

En concordancia con el objetivo específico dos se describió la creación y aplicación de un plan de seguridad básico adaptado a las necesidades del colegio tuvo un impacto positivo en la protección de sus activos y datos sensibles. Este plan incluyó medidas como la instalación de cerraduras seguras, la creación de procedimientos para el manejo de datos confidenciales y la identificación de riesgos clave, lo que permitió mitigar posibles vulnerabilidades. Además, la incorporación de soluciones tecnológicas accesibles, como sistemas de vigilancia y software de protección contra malware, ofreció una solución económica pero efectiva para resguardar la infraestructura tecnológica. Estas acciones no solo contribuyeron a crear un ambiente más seguro para el personal y los estudiantes, sino que también redujeron el riesgo de incidentes que podrían afectar la operatividad de la institución, lo que a su vez mejoró la eficiencia organizacional al minimizar interrupciones y costos asociados a brechas de seguridad.

En concordancia con el objetivo específico tres se describió la implementación de un marco de gobernanza simplificado que ayudó a definir con claridad la visión, los objetivos y las metas institucionales. Este marco permitió una mejor alineación de las acciones cotidianas con la estrategia a largo plazo del colegio, asegurando que las decisiones tomadas en todos los niveles estuvieran en consonancia con los intereses de la institución. La creación de un documento sencillo que detallaba los roles y responsabilidades del personal facilitó la comprensión y cumplimiento de los procedimientos establecidos. Además, la implementación de mecanismos de comunicación y participación, como reuniones periódicas, encuestas y buzones de sugerencias, promovió un entorno de toma de decisiones más inclusivo y transparente.



## RECOMENDACIONES

En concordancia con el objetivo general, se recomienda mantener y actualizar periódicamente el sistema de gestión de procesos, el plan de seguridad y el marco de gobernanza, asegurando que estos se adapten a los cambios en la organización y las necesidades emergentes. Asimismo, es recomendable seguir capacitando al personal en el uso eficiente de estas herramientas y fomentar una cultura de mejora continua en todos los niveles de la institución, garantizando que la eficiencia organizacional siga evolucionando de manera sostenida.

En concordancia con el objetivo específico uno, se recomienda la creación de un equipo de monitoreo de procesos administrativos que realice revisiones periódicas y actualice las plantillas, manuales y listas de verificación para asegurar que los procesos se mantengan alineados con los objetivos institucionales. Además, fomentar el uso de herramientas tecnológicas avanzadas de gestión de procesos permitirá una mayor automatización de tareas y reducción de errores humanos, lo que contribuirá a mejorar aún más la productividad y la eficiencia operativa de la institución.

En concordancia con el objetivo específico dos, se recomienda ampliar el alcance del plan de seguridad básico mediante la implementación de auditorías de seguridad regulares que permitan identificar y corregir vulnerabilidades potenciales antes de que se conviertan en problemas graves. Además, se sugiere mejorar la capacitación del personal en protocolos de seguridad digital y física para minimizar los riesgos de incidentes de seguridad. La inversión en tecnologías más avanzadas, como sistemas de seguridad biométrica o software de protección en la nube, también podría ser considerada para fortalecer aún más la protección de los activos y la infraestructura tecnológica.

En concordancia con el objetivo específico tres, se recomienda reforzar la cultura de gobernanza participativa a través de la creación de comités de decisión que involucren a más miembros de la comunidad educativa, promoviendo una mayor transparencia y colaboración. Además, es importante actualizar regularmente los documentos que describen roles y responsabilidades para adaptarse a las nuevas demandas del entorno educativo y los cambios en la estructura organizativa. La implementación de evaluaciones periódicas sobre la efectividad de las estrategias de gobernanza también garantizará que las decisiones sigan alineándose con los objetivos institucionales y que se mantenga un enfoque proactivo hacia la mejora de la eficiencia organizacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bédard, R. (2004). Los fundamentos del Pensamiento y las Prácticas Administrativas. 2- La trilogía administrativa. Universidad EAFIT, Medellín. <https://repository.eafit.edu.co/items/4efc99ec-5256-429e-bfd7-0ebfaa367550>
- Bejarano, P., Fernández-Cueva, A., Centurión, Á., y Lima, L. (2022). *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 145-157. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845012/html/>
- Bravo, M., y Aviles, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 251-266. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591599>
- Bravo, M., y Campaña, A. (2020). Evaluación de la Gestión Administrativa y su relación con el Desempeño Docente en las Instituciones Educativas del Nivel Secundaria de la Red N°4 UGEL 7 – Santiago de Surco – Lima, 2016. *Big Bang Faustiniiano*, 9(3), 9-13. <http://dx.doi.org/10.51431/bbf.v9i3.633>
- Buenaño, W., y Villegas, V. (2023). Liderazgo directivo para las transformaciones contemporáneas en las Instituciones Educativas Secundarias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 2647-2670. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6369](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6369)
- Carmona, J., Villegas, V., y Buenaño, W. (2023). La gerencia y los procesos administrativos en las instituciones públicas venezolanas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 3409-3432. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4663](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4663)
- Chiquito, G., Campozano, G., Mendoza, A., y Plúa, N. (2024). Capacidades y desafíos de las direcciones estratégicas para fortalecer las instituciones públicas de Ecuador. asa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D, primera ed., Ecuador. <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/23/24>
- Garbanzo-Vargas, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87. <https://www.redalyc.org/journal/440/44043204005/html/>
- Guevara, H., Huarachi, L., Lozano, G., y Vértiz, J. (2021). Gestión del cambio en organizaciones educativas pospandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 178-191. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223012/html/>

- Hill, M. (2022). La importancia de la gestión administrativa en las instituciones de enseñanza superior. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 24(2), 244-252. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3413160012/html/>
- ITP Producción. (2016). Economía. <https://data-peru.itp.gob.pe/profile/geo/huancayo>
- Masaquiza, T., Palacios, A., y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista científica Uisrael*, 7(3), 51-65. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Ortega, D., y Bejas, M. (2019). Procesos administrativos en la gestión escolar del director de las instituciones educativas. *Revista Peruana de Educación*, 1(1), 30-45. <https://doi.org/10.33996/repe.v1i1.16>
- Pacheco-Granados, R., Robles-Algarín, C., y Ospino-Castro, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 259-266. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pineda-Pizarro, V., y Erazo-Álvarez, J. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12), 37-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7984998>
- PRODUCE. (2022). Produce y distrito El Tambo de Huancayo lucharán en favor de la seguridad alimentaria. <https://www.gob.pe/institucion/acomerpescado/noticias/625671-produce-y-distrito-el-tambo-de-huancayo-lucharan-en-favor-de-la-seguridad-alimentaria>
- Romero, Z., y Cardona, D. (2023). La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural Unilibre*, (1), 53-60. [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista\\_cultural/article/view/10624](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/10624)

ANEXOS



REGLAMENTO INTERNO

# Basel Legal

El presente Reglamento Interno se sustenta en la siguiente normatividad vigente:

- Constitución Política del Perú.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación.
- Ley N.° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.
- Ley N.° 27337: Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- Ley N° 27665. Ley de Protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados.
- Ley N.° 28044: Ley General de Educación.
- Ley N° 28740. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, modificada por Ley N° 29839 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 015-2012-ED.
- Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y su Reglamento aprobado por D.S. N° 010-2012-ED.
- Ley N° 29973 Ley General de las personas con discapacidad.
- Ley N.° 30403 Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes. Reglamento de la Ley, DS N.° 003-2018-MIMP.
- Decreto Supremo N° 004-2006-TR, Disposiciones sobre el Registro de Control de Asistencia y de Salida en el Régimen Laboral de la Actividad Privada.
- Decreto Supremo N°018-2007-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N°28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- Decreto supremo que N° 011 – 2012 – ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Decreto Supremo N°002 – 2014 – MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la persona con discapacidad.
- Decreto Supremo N° 004 – 2018 – MINEDU, que aprueba los "Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes."

- Decreto Supremo N° 005 – 2021 – MINEDU, que aprueba el reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica.
- Resolución Ministerial N° 281-2016-MINEDU que aprueba el Currículo Nacional de Educación Básica.
- Resolución Ministerial N° 649-2016-MINEDU que dispone la implementación gradual y progresiva del Currículo Nacional de la Educación Básica
- Resolución Ministerial N° 274 – 2020 – MINEDU, Protocolos para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.
- Resolución Viceministerial N°262-2019-MINEDU "Norma Técnica denominada Disposiciones que regulan la administración y el uso del Portal SiseVe en las instancias de gestión educativa descentralizada".
- Resolución Ministerial N.º 447-2020-MINEDU: Norma sobre el proceso de matrícula en la Educación Básica.
- Resolución Viceministerial N° 067-2011-ED, "Normas y orientaciones para la Organización, Implementación y Funcionamiento de los Municipios Escolares
- Resolución Viceministerial N° 011 – 2019 – MINEDU, que aprueba la Norma Técnica denominada "Norma que regula los instrumentos de gestión de las Instituciones Educativas y Programas de Educación Básica".
- Resolución Viceministerial N° 024-2019-MINEDU, orientaciones para la implementación del Currículo Nacional de la Educación Básica.
- Resolución Viceministerial N° 094 – 2020 – MINEDU, que aprueba el documento normativo denominado "Norma que regula la Evaluación de las Competencias de los estudiantes de la Educación Básica".
- Resolución Viceministerial N° 193 – 2020 – MINEDU, que aprueba el documento normativo denominado "Orientaciones para la evaluación de competencias de estudiantes de la Educación Básica en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID – 19"
- D.S. N° 011 – 2011 – PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## Capítulo 11

### Libro de Reclamaciones

#### Art. 168. Responsabilidad

a. Está a cargo del SiseVe el Responsable de Convivencia Escolar y Tutoría, quien se encuentra a cargo del registro y seguimiento de las acciones tomadas frente a cada caso reportado en el portal SiseVe. Los padres, docentes y demás miembros de la comunidad educativa podrán reportar al SiseVe en caso sean víctimas o testigos de presunta violencia escolar.

#### Art. 169. Confidencialidad

- La información contenida en el portal SiseVe es confidencial. La identidad del reportante solo puede ser conocida, bajo responsabilidad, por los especialistas del Ministerio de Educación a cargo de la administración del portal SiseVe.

#### Art. 170. Definición

- El libro de reclamaciones es un documento de naturaleza virtual o física, provisto a los Padres de Familia o apoderados, quienes podrán registrar quejas o reclamos sobre los servicios ofrecidos por la INSTITUCIÓN EDUCATIVA.

#### Art. 171. Ubicación

- El Libro de Reclamaciones:
  - **Virtual:** Se encuentra en la parte inferior de página web de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA y está a disposición de los Padres de Familia o apoderados las 24 horas del día, los 365 días del año, para que registren su queja y/o reclamo, según el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del Reglamento de Libro de Reclamaciones publicado en el D.S. N°011-2011-PCM.
  - **En físico:** Se encuentra en la Dirección de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA, es solicitado por los Padres de Familia o apoderado para registrar su queja y/o reclamo de acuerdo al formato establecido en el Libro de Reclamaciones publicado en el D.S. N°011-2011-PCM. Por lo que, en ningún caso será negado su solicitud. En los casos que la oficina de Dirección no se encuentre disponible, se dispone del registro virtual. Ambos registros (virtual o físico) tienen la misma importancia.

#### Art. 172. Tipos de Registros

- En el libro de Reclamaciones, se puede registrar:
  - Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, sea virtual o física, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los servicios prestados.
  - Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, sea virtual o física, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor.

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

#### PRIMERA: Acciones No Previstas

- Las acciones no previstas en el presente Reglamento Interno, serán resueltas por la Dirección conjuntamente con los diferentes estamentos de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA.

#### SEGUNDA: Vigencia

- El presente Reglamento Interno entrará en vigencia al día siguiente de la promulgación de Resolución Directoral de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA, incluido en la página 01 del presente reglamento.

#### TERCERA: Interpretación

- La interpretación auténtica o la modificación total o parcial del presente Reglamento Interno, estará a cargo de la Dirección de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA y del personal autorizado.

#### CUARTA: Cumplimiento

- El cumplimiento del presente reglamento es de carácter obligatorio para directivos, profesores, personal administrativo, padres de familia, estudiantes y toda la comunidad educativa, en general, de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA.

Atentamente  
La Dirección.