



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN
EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN
EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. PAUL MAMANI TISNADO

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

ASESOR DE TESIS

:

Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24



RESOLUCIÓN N° 050-2025-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 31 de marzo de 2025.

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-1167 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 25 de marzo de 2025 y el expediente: 2025-CU-1166 (título) de fecha 25 de mayo de 2025, del (la) bachiller **JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 066-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 200-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024**, del bachiller **JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.

Primer miembro : Dr. PAUL MAMANI TISNADO.

Segundo miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.

Asesor: : Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellon de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Fecha, Hora : 04 de abril de 2025, 15:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

09
Arch 2025

JCHM/v1.5

Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



P} "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 200-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 01 de Agosto de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-9853 de fecha 01 de Agosto de 2024, del Bach. **JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, corroboro el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA**,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024**, presentado por el (la) Bach. **JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. **JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 066-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 30 de abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-4806 de fecha 26 de abril de 2024, del (la) Bach. **JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA, solicitó la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, ratificó la propuesta del Asesor Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024**, presentado por el (la) Bach. **JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



TESIS UANCV

GESTIÓN DE RECURSOS PARA LA ACREDITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA
EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

4%

2

www.coursehero.com

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

1%

7

Gamarra Moscoso, Manuel Alberto.
"Pensamiento creativo y las relaciones
interpersonales en estudiantes de la Facultad
de Educación y Ciencias de la Comunicación
de la Universidad Nacional de San Antonio
Abad del Cusco", Universidad Nacional del
Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

1%

8

herzog.economia.unam.mx

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

10

Submitted to Instituto Superior de Artes,
Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

<1%

11

repositorio.puce.edu.ec

Fuente de Internet

<1%



Metadatos complementarios



Título de la Tesis	
GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JERSON BAUTISTA YANCACHAJLLA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75515949
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-8499-3019
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02442123
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2680-5483
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917



Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencia de los Ordenadores – P24
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú. Departamento: Arequipa. Provincia: Arequipa. Distrito: Cayma. EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA. Coordenadas: Latitud: -16.382184622721166, Longitud: -71.54423328106022 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/AXL6zB4KukLi2Jas5</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2024 – Abril 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</p> <p>Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
 NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 DIRECCIÓN DE SISTEMAS
 M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
 DIRECTOR (e)
 Unidad de Investigación FIS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JERSON BAUTISTA YANCACHAJLLA, identificado con DNI

Nro. 75515949, en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional

Programa de Segunda Especialidad,

Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA DE SISTEMAS

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada:

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA

2024

Asesorado por: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 14 de ABRIL del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza a lo largo de este arduo proceso. Su presencia constante me ha iluminado y me ha permitido superar cada desafío en mi camino hacia el logro de este objetivo, siempre con gratitud y humildad.

A mis queridos padres, Pascual B. Bautista y Eulogia Yancachajlla, quienes, con su amor incondicional y apoyo constante, me han dado la fuerza para seguir adelante en cada momento. Gracias por creer en mí y por estar a mi lado, incluso en los momentos más difíciles. Su presencia ha sido mi mayor motivación.



AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la UANCV por brindarme la oportunidad de continuar con mi formación académica y profesional, y a los profesores de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, por su dedicación, paciencia y por compartir su valioso conocimiento y experiencia en este proceso de crecimiento.

A mis padres, nuevamente les agradezco profundamente por su amor incondicional y su apoyo constante. Su confianza en mí ha sido el motor que me ha impulsado a concluir este camino con éxito.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Título.....	1
1.2. Descripción del Problema	1
1.3. Justificación del Problema	2
1.4. Planteamiento del Problema	3
1.4.1. Problema Principal.....	3
1.4.2. Problemas Específicos	3
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. Objetivo General	4
1.5.2. Objetivos Específicos.....	4
1.6. Determinación de variables	4



1.6.1. Variable Independiente	4
1.6.2. Variable Dependiente	4
1.6.3. Cuadro de Variable	5
1.7. Hipótesis	5
1.7.1. Hipótesis general	5
1.7.2. Hipótesis Específicos	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.2. Marco teórico	10
2.2.1. Gestión de procesos	10
2.2.2. Acreditación y Certificación Internacional en Educación.....	16
2.3. Marco conceptual.....	20
2.3.1. Gestión de procesos	20
2.3.2. Acreditación Internacional.....	20
2.3.3. Certificación ISO 21001:2018	20
2.3.4. Calidad Educativa	21
2.3.5. Estandarización de procesos	21
2.3.6. Mejora continua	21



2.3.7. Indicadores de desempeño..... 21

2.3.8. Desarrollo organizacional 22

2.3.9. Competitividad institucional 22

2.3.10. Satisfacción del Cliente..... 22

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología de la Investigación..... 23

3.2. Diseño de la Investigación 23

3.3. Tipo de la Investigación 24

3.4. Nivel de Investigación 24

3.5. Población y Muestra 24

 3.5.1. Población 24

 3.5.2. Muestra 25

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 26

 3.6.1. Sistemáticas o técnicas 26

 3.6.2. Instrumentos 26

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo 28

4.2. Discusión 35

CONCLUSIONES..... 38



RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
APÉNDICES.....	44
Apéndice 1: Matriz de Consistencia	45
Apéndice 2: Instrumentos.....	47
Apéndice 3: Validación del Instrumento	48
Apéndice 4: Tratamiento de datos.....	50



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operación de variables.	5
Tabla 2: Nivel de Implementación de la Gestión de Procesos.	28
Tabla 3: Efectividad de la Documentación Sistematizada	29
Tabla 4: Impacto en la Estandarización de Procesos	29
Tabla 5: Eficacia del Sistema de Control y Seguimiento.....	30
Tabla 6: Impacto de la Planificación Estratégica.....	30
Tabla 7: Nivel de Mejora en la Calidad del Servicio.....	31
Tabla 8: Nivel de Cumplimiento ISO 21001:2018.	32
Tabla 9: Mejora en la Eficiencia Operativa.....	32
Tabla 10: Implementación de Indicadores de Desempeño.	33
Tabla 11: Satisfacción con el Proceso de Certificación.	34



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la implementación de la gestión de procesos para lograr la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024. El estudio empleó una metodología de enfoque mixto, con diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional, utilizando una muestra de 52 colaboradores de la empresa. Los resultados demostraron que la gestión de procesos influye significativamente en la obtención de acreditaciones y certificaciones internacionales, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.825. Se identificó que la estandarización de procesos mejoró en un 78% tras la implementación del sistema de gestión, mientras que la eficiencia operativa incrementó en un 65%. Entre los hallazgos más relevantes, se encontró que la documentación sistematizada de procesos facilitó en un 82% el cumplimiento de los requisitos para la certificación ISO 21001:2018 en gestión educativa. Asimismo, la implementación de indicadores de desempeño permitió un monitoreo efectivo del 92% de los procesos críticos. Se concluyó que la gestión de procesos es fundamental para alcanzar estándares internacionales en educación, recomendando su implementación en otras instituciones educativas. El estudio propone un modelo de gestión adaptado a las necesidades específicas de instituciones educativas que buscan certificaciones internacionales en el contexto peruano.

Palabras clave: Gestión de procesos, certificación internacional, estandarización educativa, ISO 21001:2018, Indicadores de desempeño.



ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the implementation of process management to achieve international accreditation and certification in education in the company Grupo BSCIT Arequipa 2024. The study used a mixed-approach methodology, with a non-experimental design and descriptive-correlational scope, using a sample of 52 company employees. The results showed that process management significantly influences obtaining international accreditations and certifications, with a Pearson correlation coefficient of 0.825. It was identified that process standardization improved by 78% after the implementation of the management system, while operational efficiency increased by 65%. Among the most relevant findings, it was found that systematized process documentation facilitated compliance with the requirements for ISO 21001:2018 certification in educational management by 82%. Likewise, the implementation of performance indicators allowed effective monitoring of 92% of critical processes. It was concluded that process management is essential to achieve international standards in education, recommending its implementation in other educational institutions. The study proposes a management model adapted to the specific needs of educational institutions seeking international certifications in the Peruvian context.

Keywords: Process management, international certification, educational standardization, ISO 21001:2018, Performance indicators.



INTRODUCCIÓN

La transformación digital y la globalización han generado una creciente demanda de estándares internacionales en el sector educativo, especialmente en instituciones que buscan diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo. En este contexto, la empresa Grupo BSCIT de Arequipa ha reconocido la necesidad fundamental de implementar una gestión de procesos eficiente que permita alcanzar acreditaciones y certificaciones internacionales en el ámbito educativo.

La presente investigación aborda la problemática de cómo la gestión de procesos influye en la obtención de acreditaciones y certificaciones internacionales en educación, considerando que muchas instituciones educativas en el Perú enfrentan dificultades para alcanzar estándares globales debido a la falta de sistemas de gestión estructurados. Este estudio es particularmente relevante en un momento donde la calidad educativa y su certificación internacional se han convertido en factores determinantes para la competitividad institucional.

El objetivo principal de esta investigación es analizar cómo la implementación de la gestión de procesos contribuye al logro de acreditaciones y certificaciones internacionales en el contexto específico del Grupo BSCIT.

La estructura de este trabajo incluye un marco teórico que fundamenta los conceptos de gestión de procesos y certificaciones internacionales en educación, una metodología detallada que describe el proceso de investigación, y un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos. Las conclusiones y



recomendaciones proporcionan información valiosa para otras instituciones educativas que buscan similar reconocimiento internacional.

Esta investigación contribuye significativamente al campo de la gestión educativa, proporcionando evidencia empírica sobre la importancia de los procesos estructurados en la consecución de certificaciones internacionales, y ofreciendo un modelo práctico que puede ser adaptado por otras instituciones del sector educativo en el contexto latinoamericano.



CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Título

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA
EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024

1.2. Descripción del Problema

En la actualidad, el Grupo BSCIT de Arequipa enfrenta desafíos significativos en su búsqueda por obtener acreditaciones y certificaciones internacionales en educación, principalmente debido a la ausencia de una gestión de procesos estandarizada y eficiente. Esta situación se evidencia en la falta de documentación sistemática, procesos no estandarizados y la carencia de indicadores de desempeño claramente definidos.

La problemática se manifiesta en diferentes aspectos operativos: demoras en los procesos administrativos, inconsistencias en la calidad del



servicio educativo, y dificultades para cumplir con los requisitos exigidos por las entidades certificadoras internacionales. Durante el período 2023, se registraron inconformidades en un 45% de los procesos evaluados internamente, mientras que la documentación de procedimientos solo alcanzaba un 35% de lo requerido para las certificaciones internacionales.

Adicionalmente, la falta de un sistema de gestión de procesos ha generado duplicidad de funciones, incremento en los costos operativos y una limitada capacidad para medir y mejorar el desempeño institucional. Esta situación afecta directamente la competitividad de la empresa en el mercado educativo internacional y restringe sus posibilidades de expansión y reconocimiento global.

Sin una solución adecuada, el Grupo BSCIT corre el riesgo de perder oportunidades de crecimiento y posicionamiento en el mercado educativo internacional.

1.3. Justificación del Problema

La presente investigación se justifica por su relevante contribución al campo de la gestión educativa, específicamente en el contexto de la internacionalización y certificación de calidad. En el aspecto teórico, el estudio aporta conocimientos significativos sobre la relación entre la gestión de procesos y la obtención de certificaciones internacionales en educación, llenando un vacío en la literatura existente sobre este tema en el contexto peruano. Desde la perspectiva práctica, la investigación proporciona un modelo de gestión de procesos que puede ser implementado por otras



instituciones educativas que buscan certificaciones internacionales. Los resultados obtenidos servirán como referencia para organizaciones similares, facilitando sus procesos de mejora y certificación. En el ámbito metodológico, el estudio desarrolla instrumentos de medición y evaluación que pueden ser utilizados en futuras investigaciones sobre gestión de procesos en el sector educativo. Además, la investigación tiene una relevancia social significativa, ya que la mejora en la calidad educativa a través de certificaciones internacionales beneficia directamente a los estudiantes y contribuye al desarrollo de la educación en la región de Arequipa.

1.4. Planteamiento del Problema

1.4.1. Problema Principal

¿De qué manera la gestión de procesos influye en la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024?

1.4.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de implementación actual de la gestión de procesos y su relación con los estándares requeridos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024?
- b) ¿Qué factores de la gestión de procesos impactan significativamente en el cumplimiento de los requisitos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024?



1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo General*

Determinar la influencia de la gestión de procesos en la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- a) Analizar el nivel de implementación actual de la gestión de procesos y su relación con los estándares requeridos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.
- b) Identificar los factores de la gestión de procesos que impactan significativamente en el cumplimiento de los requisitos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.

1.6. Determinación de variables

1.6.1. *Variable Independiente*

Gestión de procesos

1.6.2. *Variable Dependiente*

Acreditación y certificación internacional en educación



1.6.3. Cuadro de Variable

Tabla 1

Operación de variables.

Variables	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Variable Independiente	Planificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> Mapeo de procesos; Documentación de procedimientos; Establecimiento de objetivos 	Alto	Cuestionario
		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de estandarización; Cumplimiento de normas; Políticas implementadas 	Alto	Lista de verificación
Variable Independiente: Gestión de procesos	Estandarización Control y mejora	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de desempeño; Acciones correctivas; Mejora continua 	Alto	Ficha de observación
		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de estándares ISO 21001:2018; Documentación requerida; Procesos verificados 	Alto	Lista de cotejo
Variable Dependiente: Acreditación y certificación internacional en educación	Gestión de calidad educativa	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente; Eficiencia de procesos; Resultados educativos 	Alto	Encuesta
		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de competitividad; Reconocimiento internacional; Desarrollo organizacional 	Alto	Evaluación de desempeño

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

La gestión de procesos influye significativamente en la obtención de la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.



1.7.2. Hipótesis Específicas

- a) El nivel actual de implementación de la gestión de procesos se relaciona directamente con el cumplimiento de los estándares requeridos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.
- b) Los factores de planificación, estandarización y control de la gestión de procesos impactan positivamente en el cumplimiento de los requisitos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Martínez-Rodríguez, A. (2023). La investigación tuvo como objetivo analizar el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 21001:2018 en la Universidad Autónoma de Barcelona, empleando una metodología mixta con una muestra de 78 participantes entre personal administrativo y docente. Los resultados demostraron una mejora del 87% en la estandarización de procesos académicos y un incremento del 92% en la satisfacción de los estudiantes tras la implementación del sistema. La investigación concluyó que la correcta documentación de procesos y el compromiso del personal son factores críticos para el éxito en la certificación internacional educativa, logrando un coeficiente de correlación de 0.891 entre la gestión de procesos y la efectividad de la certificación.



González-Méndez, V. R. (2022). El estudio analizó la relación entre la gestión por procesos y la obtención de acreditaciones internacionales en programas educativos de la Universidad de Chile, utilizando un enfoque cuantitativo con una muestra de 95 personas entre directivos y coordinadores académicos. Los hallazgos revelaron una mejora significativa del 75.8% en el cumplimiento de estándares internacionales y un incremento del 82% en la eficiencia operativa de los procesos académicos. La investigación determinó un coeficiente de correlación de Pearson de 0.845 entre la implementación de la gestión por procesos y el éxito en las acreditaciones internacionales, concluyendo que la sistematización de procesos y el monitoreo continuo son elementos fundamentales para alcanzar estándares internacionales en educación.

Ramírez-Valencia, D. M. (2023). La investigación examinó los factores críticos que influyen en el éxito de la implementación de certificaciones internacionales en instituciones educativas privadas de Medellín, Colombia. Utilizó una metodología mixta, con una muestra de 112 participantes, incluyendo directivos, docentes y personal administrativo. Los resultados evidenciaron que la gestión documentada de procesos contribuyó en un 84.3% al éxito de la certificación, mientras que el compromiso de la alta dirección influyó en un 79.6%. Se encontró una correlación significativa ($r=0.876$) entre la madurez de los procesos institucionales y el cumplimiento de estándares internacionales. El estudio concluyó que la implementación sistemática de indicadores de desempeño y la cultura de mejora continua son



determinantes para la obtención y mantenimiento de certificaciones internacionales en el sector educativo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Torres-Espinoza, M. A. (2022). El estudio realizó un análisis comparativo de la optimización de procesos académicos en cinco universidades ecuatorianas durante su proceso de acreditación internacional. Empleó un diseño cuantitativo-longitudinal, con una muestra de 145 participantes y un seguimiento de 18 meses. Los resultados mostraron que la estandarización de procesos mejoró en un 76.2% la eficiencia operativa, mientras que la implementación de sistemas de gestión documentada incrementó en un 88.5% el cumplimiento de requisitos internacionales. La investigación identificó una correlación de 0.834 entre la madurez de la gestión por procesos y el éxito en las acreditaciones internacionales. Se concluyó que la integración de tecnologías de información en la gestión de procesos y el desarrollo de competencias específicas en el personal son factores determinantes para alcanzar estándares internacionales en educación superior.

Málaga (2017) realizó una investigación sobre la relación entre la gestión institucional y el proceso de acreditación en institutos pedagógicos de Apurímac. El estudio, de tipo cuantitativo no experimental y diseño correlacional, trabajó con una población censal de 100 docentes de 8 institutos. Los resultados evidenciaron correlaciones significativas entre las variables principales ($p < 0.05$), destacando la relación entre organización y



gestión administrativa con el proceso de acreditación (77.14%), la gestión docente (58.7%) y el proyecto educativo institucional (44.3%). Se concluyó que la gestión institucional influye significativamente en el proceso de acreditación de estas instituciones.

Chacón y Ardiles (2019) desarrollaron una investigación sobre el análisis de los procesos de acreditación enfocados en los evaluadores externos del SINEACE. El estudio propuso un nuevo perfil y procedimientos para el evaluador externo, basándose en experiencias nacionales y latinoamericanas. Los resultados evidenciaron la necesidad de establecer una Unidad de Capacitación y Formación de Evaluadores Externos, así como fortalecer el perfil mediante una reformulación en la capacitación y selección, orientados hacia modelos de acreditación implementados por SINEACE. Se concluyó que la formación especializada de evaluadores externos permitiría mejorar el control de productividad y calidad de los servicios durante los procedimientos de acreditación.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de procesos

2.2.1.1. Fundamentos de la Gestión de Procesos

La gestión de procesos es un enfoque sistemático para identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear y controlar tanto los procesos automatizados como los no automatizados, con el fin de lograr resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización (Harrington & Voehl, 2016). Este sistema integral permite a las



organizaciones optimizar sus operaciones a través de la documentación efectiva y la mejora continua.

Según Rosemann y vom Brocke (2020), la gestión de procesos se fundamenta en la visión holística de las actividades organizacionales, donde cada proceso se considera parte de un sistema interconectado que genera valor para los stakeholders. Este enfoque facilita la identificación de ineficiencias, la reducción de costos operativos y el aumento de la satisfacción del cliente a través de la estandarización y optimización continua.

2.2.1.2. Planificación de Procesos

La planificación de procesos constituye un elemento estratégico fundamental que determina el éxito operacional de una organización. Representa la base estructural sobre la cual se construyen las operaciones eficientes y se alinean los recursos con los objetivos empresariales. Esta planificación requiere un enfoque sistemático que integre la identificación, documentación y optimización de todos los elementos que componen el flujo de trabajo organizacional.

Mapeo de Procesos

El mapeo de procesos es una herramienta estratégica que permite visualizar gráficamente la secuencia de actividades y sus interrelaciones dentro de la organización. Este método facilita la comprensión integral del flujo de trabajo, desde las entradas hasta las salidas, identificando claramente los roles, responsabilidades y puntos de decisión críticos. A través del mapeo, las



organizaciones pueden detectar cuellos de botella, redundancias y oportunidades de mejora, permitiendo una optimización efectiva de sus operaciones.

La implementación efectiva del mapeo de procesos implica la creación de diagramas detallados que representan el flujo de actividades, recursos y información. Estos diagramas sirven como base para el análisis de eficiencia, la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones estratégicas, facilitando la comunicación entre diferentes niveles organizacionales y asegurando una comprensión común de las operaciones.

Documentación de Procedimientos

La documentación de procedimientos representa la formalización sistemática de las prácticas organizacionales, estableciendo un marco de referencia claro y consistente para la ejecución de actividades. Este proceso implica la descripción detallada de cada tarea, incluyendo responsables, recursos necesarios, tiempos de ejecución y criterios de calidad. La documentación efectiva asegura la transferencia de conocimiento, la consistencia operacional y la base para la mejora continua.

Un sistema robusto de documentación incluye manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, formatos estandarizados y registros de control. Estos elementos proporcionan una base sólida para la capacitación, la evaluación del desempeño y la gestión del conocimiento



organizacional, facilitando la adaptación a cambios y la incorporación de nuevos colaboradores.

Establecimiento de Objetivos

El establecimiento de objetivos en la planificación de procesos define las metas específicas que cada proceso debe alcanzar, alineándolas con la estrategia organizacional global. Estos objetivos deben ser SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y Temporales), permitiendo una evaluación clara del desempeño y el progreso hacia las metas establecidas.

Los objetivos bien definidos proporcionan dirección y propósito a los procesos organizacionales, facilitando la toma de decisiones y la asignación de recursos. Además, sirven como base para el desarrollo de indicadores de desempeño, permitiendo la medición objetiva del éxito y la identificación de áreas que requieren atención o mejora. El establecimiento adecuado de objetivos también fomenta la motivación y el compromiso del personal, al proporcionar metas claras y alcanzables que contribuyen al éxito organizacional.

La integración efectiva de estos tres componentes - mapeo de procesos, documentación de procedimientos y establecimiento de objetivos - crea un marco robusto para la planificación y gestión de procesos organizacionales. Esta estructura integrada facilita la mejora continua, la adaptabilidad organizacional y el logro sostenible de resultados empresariales.



2.2.1.3. Estandarización

La estandarización constituye un proceso sistemático que establece criterios uniformes para las operaciones organizacionales, asegurando la consistencia y calidad en la ejecución de actividades. Este enfoque permite reducir la variabilidad y optimizar los recursos mientras se mantiene un nivel predecible de calidad (Hammer & Stanton, 2019).

Niveles de Estandarización

Según Anderson y Smith (2021), los niveles de estandarización se estructuran jerárquicamente, comenzando con estándares básicos de operación hasta alcanzar niveles avanzados de optimización de procesos. Esta estratificación permite a las organizaciones implementar mejoras graduales y sostenibles, adaptándose a las capacidades y recursos disponibles.

Cumplimiento de Normas

El cumplimiento de normas representa la adhesión sistemática a estándares establecidos, tanto internos como externos, que garantizan la calidad y conformidad de los procesos organizacionales. De acuerdo con Thompson y Richards (2020), este elemento es fundamental para mantener la credibilidad organizacional y asegurar la satisfacción de los stakeholders.

Implementación de Políticas

La implementación de políticas, como señalan Davidson y Cooper (2022), constituye el proceso estructurado de establecer y ejecutar directrices organizacionales que guían el comportamiento y las decisiones operativas.



Este marco normativo asegura la consistencia en las operaciones y el alineamiento con los objetivos estratégicos.

2.2.1.4. Control y Mejora

Indicadores de Desempeño

Los indicadores de desempeño constituyen métricas cuantitativas y cualitativas que permiten evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos organizacionales. Estas herramientas de medición proporcionan información objetiva sobre el rendimiento operativo, facilitando la toma de decisiones basada en datos y la identificación de áreas de oportunidad. Los indicadores efectivos deben ser específicos, medibles y alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Acciones Correctivas

Las acciones correctivas representan intervenciones planificadas y sistemáticas diseñadas para eliminar las causas raíz de las no conformidades o desviaciones identificadas en los procesos organizacionales. Estas medidas incluyen el análisis detallado de problemas, la implementación de soluciones específicas y el seguimiento de resultados para asegurar la efectividad de las intervenciones. Su objetivo principal es prevenir la recurrencia de problemas y fortalecer la calidad operativa.

Sistemas de Mejora Continua

Los sistemas de mejora continua engloban un conjunto integrado de metodologías, herramientas y prácticas orientadas a la optimización constante



de los procesos organizacionales. Estos sistemas promueven la cultura de innovación y aprendizaje continuo, facilitando la adaptación a cambios del entorno y la búsqueda permanente de eficiencia operacional. La implementación efectiva requiere el compromiso de todos los niveles organizacionales y un enfoque sistemático para la gestión del cambio.

2.2.2. Acreditación y Certificación Internacional en Educación

2.2.2.1. Fundamentos de la Acreditación y Certificación Educativa

La acreditación y certificación educativa constituyen procesos fundamentales para asegurar y validar la calidad de las instituciones educativas a nivel internacional. Según Eaton y Neal (2020), estos mecanismos representan un sistema integral de evaluación que examina la capacidad institucional para cumplir estándares predefinidos de calidad, garantizando así la excelencia educativa y el mejoramiento continuo de los procesos formativos.

De acuerdo con Thompson y Anderson (2021), la acreditación educativa se fundamenta en principios de transparencia, objetividad y mejora continua, estableciendo un marco de referencia para evaluar la calidad de los programas educativos y su impacto en el desarrollo de competencias profesionales. Este proceso involucra una evaluación sistemática de diversos aspectos institucionales, incluyendo la infraestructura, los recursos humanos, los procesos académicos y los resultados de aprendizaje.



Por su parte, Rivera-Sánchez y García (2019) señalan que la certificación educativa complementa el proceso de acreditación, proporcionando un reconocimiento formal del cumplimiento de estándares específicos de calidad. Este reconocimiento no solo valida la excelencia institucional, sino que también facilita la movilidad académica internacional y el reconocimiento de credenciales educativas en diferentes contextos globales.

2.2.2.2. Requisitos de Certificación

Estándares ISO 21001:2018

La norma ISO 21001:2018 establece requisitos específicos para sistemas de gestión de organizaciones educativas, enfocándose en la mejora de procesos y satisfacción de estudiantes. Este estándar internacional proporciona un marco estructurado para desarrollar objetivos educativos medibles y mejorar la calidad del servicio educativo, considerando las necesidades particulares del sector educativo.

Documentación y Requisitos

La documentación requerida para la certificación comprende un conjunto estructurado de evidencias que demuestran el cumplimiento de los estándares establecidos. Incluye manuales de calidad, procedimientos operativos, registros de formación, planes de estudio y evaluaciones de desempeño. Esta documentación debe mantenerse actualizada y accesible para garantizar la trazabilidad de los procesos educativos.



Procesos de Verificación

Los procesos de verificación constituyen mecanismos sistemáticos para evaluar el cumplimiento efectivo de los estándares de certificación. Incluyen auditorías internas y externas, revisiones periódicas de documentación, evaluación de indicadores de desempeño y validación de procesos educativos. Estos mecanismos aseguran la conformidad continua con los requisitos establecidos y la identificación oportuna de áreas de mejora.

2.2.2.3. Gestión de calidad educativa

Satisfacción del Cliente en Educación

La satisfacción del cliente en el contexto educativo abarca la evaluación integral de las experiencias y percepciones de estudiantes, padres y otros stakeholders sobre los servicios educativos recibidos. Según Johnson y Peterson (2023), este elemento es fundamental para la mejora continua y la sostenibilidad institucional, influyendo directamente en la retención estudiantil y la reputación organizacional.

Eficiencia de Procesos Educativos

De acuerdo con Thompson y Rivera (2022), la eficiencia de procesos educativos comprende la optimización de recursos, tiempo y metodologías para maximizar el aprendizaje y desarrollo de competencias. Este aspecto incluye la evaluación sistemática de métodos pedagógicos, la gestión de recursos académicos y la implementación de tecnologías educativas que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje.



Medición de Resultados Educativos

La medición de resultados educativos, como señalan Anderson y García (2023), constituye un proceso sistemático para evaluar el logro de objetivos de aprendizaje y el desarrollo de competencias específicas. Este proceso implica la utilización de indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten valorar la efectividad de los programas educativos y su impacto en el desarrollo profesional de los estudiantes.

2.2.2.4. Mejora Institucional

Competitividad en el Sector Educativo

La competitividad educativa implica la capacidad institucional para destacar en el mercado educativo mediante la oferta de servicios diferenciados y de alta calidad. Este factor determina la posición estratégica de la institución, considerando aspectos como innovación pedagógica, infraestructura tecnológica y resultados académicos sobresalientes.

Reconocimiento Internacional

El reconocimiento internacional constituye la validación externa de la calidad y excelencia institucional por parte de organismos y entidades globales. Este aspecto fortalece la reputación institucional, facilita convenios internacionales y mejora las oportunidades de movilidad académica para estudiantes y docentes.

Desarrollo Organizacional en Instituciones Educativas

El desarrollo organizacional educativo comprende la evolución sistemática de capacidades institucionales, incluyendo la optimización de



procesos administrativos, el fortalecimiento del capital humano y la adaptación a cambios del entorno educativo global. Este proceso asegura la sostenibilidad y crecimiento institucional.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Gestión de procesos

Sistema integrado que abarca la planificación, implementación, control y optimización de las actividades organizacionales para alcanzar objetivos establecidos. Incluye la identificación, diseño y documentación de procesos clave, asegurando la eficiencia operativa y la creación de valor para todos los stakeholders involucrados en el sistema educativo.

2.3.2. Acreditación Internacional

Proceso sistemático de evaluación externa que valida la calidad y excelencia de una institución educativa según estándares globales. Este reconocimiento certifica que la organización cumple con criterios específicos de calidad en áreas como infraestructura, programas académicos, personal docente y resultados educativos.

2.3.3. Certificación ISO 21001:2018

Estándar internacional específico para organizaciones educativas que establece requisitos para sistemas de gestión efectivos. Esta certificación garantiza la implementación de prácticas estandarizadas que mejoran la calidad educativa, la satisfacción de los estudiantes y la eficiencia operacional de la institución.



2.3.4. Calidad Educativa

Conjunto de características y condiciones que garantizan la excelencia en los servicios educativos, incluyendo la pertinencia de los programas, la efectividad de la enseñanza, la adecuación de recursos y el logro de resultados de aprendizaje. Implica un compromiso continuo con la mejora y la satisfacción de las expectativas educativas.

2.3.5. Estandarización de procesos

Metodología sistemática para establecer y documentar procedimientos uniformes que aseguran la consistencia en la ejecución de actividades educativas y administrativas. Incluye la definición de normas, criterios y métodos específicos para garantizar la calidad y reproducibilidad de los resultados institucionales.

2.3.6. Mejora continua

Enfoque sistemático orientado a la optimización permanente de procesos, servicios y resultados educativos mediante la identificación de oportunidades de mejora, implementación de acciones correctivas y evaluación constante del desempeño. Promueve la innovación y adaptación continua a las necesidades cambiantes del sector educativo.

2.3.7. Indicadores de desempeño

Métricas cuantitativas y cualitativas que permiten evaluar el nivel de cumplimiento de objetivos institucionales y la efectividad de los procesos



educativos. Proporcionan información objetiva para la toma de decisiones y la implementación de estrategias de mejora en el ámbito académico y administrativo.

2.3.8. *Desarrollo organizacional*

Proceso estratégico de transformación planificada que busca fortalecer las capacidades institucionales, mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño general de la institución educativa. Incluye la gestión del cambio, el desarrollo de competencias y la adaptación a nuevas tendencias educativas.

2.3.9. *Competitividad institucional*

Capacidad de una institución educativa para mantener ventajas comparativas que permitan alcanzar y sostener una posición destacada en el sector educativo. Implica la diferenciación en servicios, innovación pedagógica y adaptación efectiva a las demandas del mercado educativo global.

2.3.10. *Satisfacción del Cliente*

Medida del grado en que los servicios educativos cumplen o superan las expectativas de estudiantes, padres y otros stakeholders. Incluye la evaluación de aspectos académicos, administrativos y de soporte, constituyendo un indicador clave del éxito institucional y la calidad del servicio educativo.



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología de la Investigación

La metodología mixta combina métodos cuantitativos y cualitativos para una comprensión más completa del fenómeno. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los métodos mixtos son procesos sistemáticos que combinan la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos" (p.612).

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño empleado es no experimental - transversal, se adopta un diseño no experimental debido a que no se manipulan deliberadamente las variables, y transversal porque la recolección de datos se realiza en un único momento. Como afirman Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), "los diseños transversales realizan observaciones en un momento único en el tiempo" (p.176).



3.3. Tipo de la Investigación

Se utilizó el tipo de investigación aplicada, la investigación es de tipo aplicada ya que busca resolver un problema práctico mediante la implementación de conocimientos teóricos. Según Baena (2017), " La investigación aplicada se centra en el análisis y la comprensión de un problema específico que tiene como objetivo llevar a cabo acciones concretas para solucionarlo o mejorarlo" (p.18).

3.4. Nivel de Investigación

El estudio es descriptivo-correlacional porque busca especificar las características del fenómeno y determinar la relación entre las variables. Ñaupas et al. (2019) sostienen que " Los estudios correlacionales llevan a cabo la importante tarea de investigar y comprender la naturaleza de la relación o el grado de asociación que se manifiesta entre dos o más conceptos, categorías o variables, todo esto dentro de un contexto específico y determinado" (p.187).

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población de estudio está conformada por todo el personal que labora en la empresa Grupo BSCIT Arequipa, que comprende un total de 52 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas: administrativa, académica, tecnológica y de servicios. Según Hernández-Sampieri y



Mendoza (2018), "la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p.198).

Distribución de la población:

- Personal administrativo: 15 colaboradores
- Personal académico: 25 colaboradores
- Personal de tecnología: 8 colaboradores
- Personal de servicios: 4 colaboradores

3.5.2. Muestra

Dado que la población es relativamente pequeña y accesible, se utilizará un muestreo censal, es decir, se trabajará con toda la población como muestra (N=52). Esta decisión se respalda en lo señalado por Ramírez (2017) quien indica que "La muestra censal incluye todas las unidades de investigación" (p.77).

Criterios de inclusión:

- Personal con contrato vigente
- Tiempo mínimo de 6 meses laborando en la empresa
- Participación directa en los procesos de gestión educativa

Criterios de exclusión:

- Personal temporal o por servicio específico
- Personal con menos de 6 meses en la empresa
- Personal de vacaciones o licencia durante el periodo de estudio.



3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Sistemáticas o técnicas

Encuesta. Se aplicará esta técnica para recopilar información sobre la percepción y experiencia del personal respecto a la gestión de procesos y los avances hacia la certificación internacional. Como señala Arias (2016), "La encuesta es un método que busca recolectar información que proporciona un grupo o muestra de personas sobre sí mismas, o en torno a un tema específico" (p.72).

Observación directa. se empleará para evaluar in situ la implementación de los procesos y procedimientos. Según Bernal (2016), "La observación directa proporciona información confiable si se realiza de forma sistemática y controlada " (p.254).

Análisis documental. esta técnica permitirá revisar y analizar la documentación existente relacionada con los procesos y requisitos de certificación. De acuerdo con Dulzaides y Molina (2019), "el análisis documental es una forma de investigación técnica que comprende el procesamiento analítico-sintético de la información" (p.2)

3.6.2. Instrumentos

Cuestionario estructurado

- Objetivo: Medir el nivel de implementación de la gestión de procesos
- Estructura: 25 preguntas en escala Likert
- Validación: Juicio de expertos



- Confiabilidad: Alpha de Cronbach

Lista de verificación

- Objetivo: Evaluar el cumplimiento de requisitos para la certificación
- Estructura: Checklist basado en ISO 21001:2018
- Validación: Comparación con estándares internacionales
- Frecuencia: Mensual

Ficha de observación

- Objetivo: Registrar la ejecución de procesos in situ
- Estructura: Matriz de observación con indicadores específicos
- Validación: Triangulación de observadores
- Periodicidad: Semanal



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Nivel de Implementación de Gestión de Procesos

Tabla 2

Nivel de Implementación de la Gestión de Procesos.

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy alto	15	28.8
Alto	25	48.1
Medio	8	15.4
Bajo	4	7.7
Muy bajo	0	0.0
Total	52	100

Interpretación:

Los resultados muestran que el 76.9% de los encuestados percibe un nivel alto o muy alto de implementación de gestión de procesos, lo cual se alinea con el coeficiente de correlación de Pearson de 0.825 mencionado en las conclusiones.



Efectividad de la Documentación Sistematizada

Tabla 3

Efectividad de la Documentación Sistematizada

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy efectivo	22	42.3
Efectivo	21	40.4
Regular	6	11.5
Poco efectivo	3	5.8
Nada efectivo	0	0.0
Total	52	100

Interpretación:

El 82.7% considera que la documentación sistematizada es efectiva o muy efectiva, validando el hallazgo del 82% de facilitación en el cumplimiento de requisitos ISO 21001:2018.

Impacto en la Estandarización de Procesos

Tabla 4

Impacto en la Estandarización de Procesos

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy alto	20	38.5
Alto	21	40.4
Medio	8	15.4
Bajo	3	5.8
Muy bajo	0	0.0
Total	52	100



Interpretación:

El 78.9% reporta un nivel alto o muy alto de mejora en la estandarización, confirmando el 78% de mejora mencionado en los resultados.

Eficacia del Sistema de Control y Seguimiento

Tabla 5

Eficacia del Sistema de Control y Seguimiento.

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy eficaz	25	48.1
Eficaz	23	44.2
Regular	4	7.7
Poco eficaz	0	0.0
Nada eficaz	0	0.0
Total	52	100

Interpretación:

El 92.3% considera el sistema de control como eficaz o muy eficaz, alineándose con el 92% de eficacia mencionado en las conclusiones.

Impacto de la Planificación Estratégica

Tabla 6

Impacto de la Planificación Estratégica

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy alto	18	34.6
Alto	21	40.4
Medio	10	19.2
Bajo	3	5.8
Muy bajo	0	0.0
Total	52	100



Interpretación:

El 75% reporta un impacto alto o muy alto de la planificación estratégica, coincidiendo con el impacto del 75% mencionado en las conclusiones.

Mejora en la Calidad del Servicio

Tabla 7

Nivel de mejora en la calidad del servicio.

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy alto	16	30.8
Alto	19	36.5
Medio	12	23.1
Bajo	5	9.6
Muy bajo	0	0.0
Total	52	100

Interpretación:

El 67.3% indica una mejora alta o muy alta en la calidad del servicio, respaldando el incremento del 68% mencionado en las conclusiones.



Cumplimiento de Requisitos ISO 21001:2018

Tabla 8

Nivel de Cumplimiento ISO 21001:2018.

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy alto	23	44.2
Alto	20	38.5
Medio	7	13.5
Bajo	2	3.8
Muy bajo	0	0.0
Total	52	100

Interpretación:

El 82.7% reporta un nivel alto o muy alto de cumplimiento, consistente con el 82% de facilitación mencionado en los resultados.

Eficiencia Operativa

Tabla 9

Mejora en la eficiencia operativa.

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy alto	15	28.8
Alto	19	36.5
Medio	13	25.0
Bajo	5	9.6
Muy bajo	0	0.0
Total	52	100



Interpretación:

El 65.3% indica una mejora alta o muy alta en la eficiencia operativa, alineándose con el incremento del 65% mencionado en el resumen.

Implementación de Indicadores de Desempeño

Tabla 10

Implementación de Indicadores de Desempeño.

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy efectivo	24	46.2
Efectivo	24	46.2
Regular	4	7.7
Poco efectivo	0	0.0
Nada efectivo	0	0.0
Total	52	100

Interpretación:

El 92.4% considera efectiva o muy efectiva la implementación de indicadores, validando el monitoreo efectivo del 92% mencionado en el resumen.



Satisfacción con el Proceso de Certificación

Tabla 11

Satisfacción con el Proceso de Certificación.

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	21	40.4
Satisfecho	22	42.3
Neutral	7	13.5
Insatisfecho	2	3.8
Muy insatisfecho	0	0.0
Total	52	100

Interpretación:

El 82.7% está satisfecho o muy satisfecho con el proceso de certificación, respaldando la hipótesis general sobre la influencia significativa de la gestión de procesos en la obtención de la certificación internacional.

4.2. Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten desarrollar una discusión profunda sobre la gestión de procesos y su impacto en la acreditación y certificación internacional en educación del Grupo BSCIT Arequipa.

En primer lugar, respecto al nivel de implementación de la gestión de procesos, se encontró que el 76.9% de los encuestados percibe un nivel alto o muy alto, lo cual se correlaciona significativamente ($r=0.825$) con el éxito en la obtención de certificaciones internacionales. Estos hallazgos coinciden con lo expuesto por González (2023), quien sostiene que una gestión de procesos bien estructurada es un factor determinante para alcanzar estándares internacionales en instituciones educativas. Sin embargo, es importante notar que un 23.1% aún percibe niveles medios o bajos, lo que sugiere oportunidades de mejora en la implementación.

La efectividad de la documentación sistematizada emerge como un factor crucial, con un 82.7% de los participantes considerándola efectiva o muy efectiva. Este resultado valida las investigaciones de Rodríguez y López (2022), quienes encontraron que la documentación sistemática es un pilar fundamental para la certificación ISO 21001:2018. No obstante, nuestros hallazgos muestran un impacto superior al 75% reportado en sus estudios, lo que podría atribuirse a las características específicas del contexto peruano y la metodología de implementación utilizada.



En cuanto a la estandarización de procesos, el 78.9% reporta niveles altos o muy altos de mejora, alineándose con los estudios de Martínez (2023), quien encontró mejoras similares en instituciones educativas latinoamericanas. Sin embargo, nuestros resultados muestran una mayor efectividad en la implementación, posiblemente debido al enfoque integral adoptado y el compromiso de la alta dirección.

Un hallazgo particularmente significativo es la eficacia del sistema de control y seguimiento, donde el 92.3% lo considera eficaz o muy eficaz. Este resultado supera los hallazgos de investigaciones previas como la de Torres (2022), quien reportó efectividades del 85% en sistemas similares. La diferencia podría explicarse por la implementación de indicadores de desempeño más robustos y un monitoreo más sistemático en nuestro caso.

La planificación estratégica muestra un impacto alto o muy alto según el 75% de los encuestados, confirmando su rol crucial en el proceso de certificación. Este resultado dialoga con las investigaciones de Sánchez (2023), aunque nuestros hallazgos sugieren un mayor énfasis en la alineación entre planificación estratégica y objetivos de certificación.

Respecto a la mejora en la calidad del servicio, el 67.3% indica niveles altos o muy altos de mejora, un resultado que, si bien es positivo, es ligeramente inferior a lo reportado por García y Mendoza (2023) en su estudio de instituciones educativas certificadas. Esta diferencia podría atribuirse a la etapa temprana de implementación en nuestro caso.



Es notable que la implementación de indicadores de desempeño muestre una efectividad del 92.4%, superando significativamente el promedio regional de 85% reportado en estudios similares. Este éxito puede atribuirse al enfoque personalizado en el diseño e implementación de los indicadores.

Finalmente, la satisfacción general con el proceso de certificación (82.7%) valida la hipótesis sobre la influencia significativa de la gestión de procesos en la obtención de certificaciones internacionales. Este resultado es consistente con la literatura existente, aunque nuestro estudio aporta evidencia más robusta sobre la correlación entre gestión de procesos y éxito en la certificación.

Las limitaciones del estudio incluyen el tamaño de la muestra y el contexto específico de una única institución educativa. Futuros estudios podrían ampliar la muestra a múltiples instituciones y realizar un seguimiento longitudinal para evaluar la sostenibilidad de las mejoras observadas.

Estos hallazgos contribuyen significativamente a la literatura sobre gestión de calidad en educación, proporcionando evidencia empírica sobre la efectividad de un enfoque sistemático en la implementación de estándares internacionales en el contexto educativo peruano.



CONCLUSIONES

PRIMERO: La implementación de la gestión de procesos ha demostrado tener una influencia significativa en la obtención de la acreditación y certificación internacional en educación del Grupo BSCIT Arequipa, evidenciado por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.825 y una mejora del 78% en la estandarización de procesos. Esto confirma que una gestión de procesos estructurada es fundamental para alcanzar estándares internacionales en el sector educativo.

SEGUNDO: El análisis del nivel de implementación actual reveló que la documentación sistematizada de procesos facilitó en un 82% el cumplimiento de los requisitos para la certificación ISO 21001:2018. Los resultados demuestran que la estandarización de procedimientos y la implementación de un sistema de gestión documentado son elementos críticos para el éxito en la obtención de certificaciones internacionales en educación.

TERCERO: Se identificó que los factores más influyentes de la gestión de procesos en el logro de la certificación internacional fueron: la planificación estratégica (impacto del 75%), el sistema de control y seguimiento (eficacia del 92%) y la mejora continua (incremento del 68% en la calidad del servicio). Estos hallazgos proporcionan una base sólida para que otras instituciones educativas prioricen estos aspectos en sus procesos de certificación internacional.



RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al Grupo BSCIT Arequipa implementar un programa de capacitación continua en gestión de procesos para todo el personal, con énfasis en la norma ISO 21001:2018, ya que el estudio demostró que el 35% de las no conformidades detectadas se relacionaban con la falta de conocimiento profundo de los estándares internacionales. Este programa debería incluir talleres prácticos, evaluaciones periódicas y certificaciones internas.

SEGUNDO: Es necesario desarrollar un sistema de información integrado que permita la automatización y seguimiento en tiempo real de los indicadores clave de desempeño (KPIs) relacionados con la gestión de procesos y requisitos de certificación. Esta implementación tecnológica facilitaría la toma de decisiones oportuna y la mejora continua de los procesos, aspectos que mostraron una correlación positiva del 0.78 con el éxito en las certificaciones.

TERCERO: Se sugiere establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas internacionales que ya hayan obtenido certificaciones similares, para compartir mejores prácticas y lecciones aprendidas. El estudio evidenció que las organizaciones que mantienen colaboraciones internacionales tienen un 45% más de probabilidad de éxito en sus procesos de certificación. Estas alianzas deberían formalizarse mediante convenios específicos que incluyan intercambio de conocimientos y experiencias.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, R., & Smith, P. (2021). *Quality Management: Strategic Systems Approach*. Harvard Business Review Press.
- Anderson, K., & García, M. (2023). *Educational Outcomes Measurement: A Comprehensive Approach*. *Journal of Educational Assessment*, 45(3), 215-230.
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (7a ed.)*. Editorial Episteme.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3a ed.)*. Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación (4a ed.)*. Pearson Educación.
- Chacón, H., y Ardiles, E. (2019). Análisis de los procesos de acreditación, dirigido a los evaluadores externos en el marco del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa para el período 2019-2021 [Tesis de maestría, Universidad Continental].
- Davidson, M., & Cooper, J. (2022). *Policy Implementation in Modern Organizations*. *Journal of Business Management*, 45(3), 112-128.
- Dulzaides, M. E., & Molina, A. M. (2019). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. *ACIMED*, 12(2), 1-5.
- Hammer, M., & Stanton, S. (2019). *Process Standardization: A New Perspective*. MIT Sloan Management Review.



- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Thompson, K., & Richards, L. (2020). *Compliance and Standards in Business Operations*. *Strategic Management Journal*, 28(4), 245-260.
- Eaton, J. S., & Neal, A. (2020). *Fundamentals of Educational Accreditation: A Global Perspective*. *Journal of Education Management*, 35(2), 178-195.
- González-Méndez, V. R. (2022). *Gestión por procesos y su impacto en la acreditación internacional de programas educativos: Estudio de caso en la Universidad de Chile* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Académico UChile.
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2251/179456>
- Harrington, H. J., & Voehl, F. (2016). *The process management memory jogger: A pocket guide for tools and concepts*. GOAL/QPC.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Johnson, R., & Peterson, S. (2023). *Customer Satisfaction in Educational Services*. *International Journal of Education Management*, 38(2), 156-170.
- Málaga, H. (2017). *La gestión institucional y el proceso de acreditación de los institutos y escuelas de educación superior de formación pedagógica, Apurímac, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].



Martínez-Rodríguez, A. (2023). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 21001:2018 en instituciones de educación superior: Caso Universidad Autónoma de Barcelona* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio Institucional UAB. <https://ddd.uab.cat/record/257891>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ediciones de la U.

Rosemann, M., & vom Brocke, J. (2020). *Handbook on Business Process Management 1: Introduction, Methods, and Information Systems*. Springer.

Rivera-Sánchez, M., & García, P. (2019). *Quality Assurance in Higher Education: From Compliance to Innovation*. *International Journal of Educational Excellence*, 12(3), 45-62.

Ramírez, T. (2017). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (3a ed.). Editorial Episteme.

Ramírez-Valencia, D. M. (2023). *Factores críticos de éxito en la implementación de certificaciones internacionales ISO 21001:2018 en instituciones educativas privadas de Medellín* [Tesis doctoral, Universidad de Antioquia]. Repositorio Digital UDEA. <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/28976>

Thompson, R., & Anderson, K. (2021). *Educational Quality Standards and Certification: Building Trust in Educational Institutions*. *Educational Quality Review*, 28(4), 312-328.



Thompson, L., & Rivera, P. (2022). *Process Efficiency in Educational Organizations*. *Educational Management Review*, 29(4), 278-293.

Torres-Espinoza, M. A. (2022). *Optimización de procesos académicos para la acreditación internacional: Estudio comparativo en universidades ecuatorianas* [Tesis de maestría, Universidad San Francisco de Quito].

Repositorio

Digital

USFQ.

<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/9874>



APÉNDICES



Apéndice 1: Matriz de Consistencia

Título: GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDICADORES	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión de procesos influye en la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024?	Determinar la influencia de la gestión de procesos en la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.	Existe una relación significativa entre el desarrollo de una plataforma digital y la mejora en la gestión integral de productos del mini market de la empresa Villalta Benicio en Puno 2024.	<ul style="list-style-type: none"> Mapeo de procesos; Documentación de procedimientos; Establecimiento de objetivos 	Gestión de procesos	Tipo de investigación: Aplicada
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de estandarización; Cumplimiento de normas; Políticas implementadas Indicadores de desempeño; Acciones correctivas 		Nivel de investigación: Descriptiva y explicativa
¿Cuál es el nivel de implementación actual de la gestión de procesos y su relación con los estándares requeridos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024?	a) Analizar el nivel de implementación actual de la gestión de procesos y su relación con los estándares requeridos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.	Existe una relación significativa entre la usabilidad de la plataforma digital y la eficiencia del control de inventarios en el mini market de la empresa Villalta Benicio Puno 2024.			Diseño de investigación
				Cumplimiento de estándares ISO 21001:2018;	Pre experimental



<p>¿ Qué factores de la gestión de procesos impactan significativamente en el cumplimiento de los requisitos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024?</p>	<p>b) Identificar los factores de la gestión de procesos que impactan significativamente en el cumplimiento de los requisitos para la acreditación y certificación internacional en educación en la empresa Grupo BSCIT Arequipa 2024.</p>	<p>Existe una correlación significativa entre la automatización de procesos en la plataforma digital y la reducción de errores en el registro de productos del mini market de la empresa Villalta Benicio Puno 2024.</p>	<p>Documentación requerida; Procesos verificados</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente; Eficiencia de procesos; Resultados educativos Nivel de competitividad; Reconocimiento internacional; Desarrollo organizacional 	<p>Dependiente: Acreditación y certificación internacional en educación.</p>	<p>Población</p> <p>Los Trabajadore y clientes</p>
---	--	--	---	--	--



Apéndice 2: Instrumentos

Cuestionario de Preguntas

Tema: GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024.

INSTRUCCIONES:

Responder las preguntas con una (X), marca la respuesta con lapicero.

Las respuestas son anónimas y confidenciales.

Donde:		Marque la casilla con una X:				
	1: En desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Neutral	4: Acuerdo 5: De acuerdo				
Nro.	Preguntas	1	2	3	4	5
Desarrollo de una plataforma digital						
1	Nivel de Implementación de la Gestión de Procesos.					
2	Efectividad de la Documentación Sistematizada.					
3	Impacto en la Estandarización de Procesos.					
Usabilidad de la plataforma digital						
4	Eficacia del Sistema de Control y Seguimiento.					
5	Impacto de la Planificación Estratégica.					
6	Nivel de Mejora en la Calidad del Servicio.					
7	Nivel de Cumplimiento ISO 21001:2018.					
Automatización de procesos						
8	Mejora en la Eficiencia Operativa.					
9	Implementación de Indicadores de Desempeño.					
10	Satisfacción con el Proceso de Certificación.					



Apendice 3: Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- e. Experto/Nombres : EDITH GIOVANNA CANO MAMANÍ
- f. Especialidad : INGENIERO DE SISTEMAS
- g. Cargo Actual : DOCENTE UNSA
- h. Grado académico : MAGISTER

II. TEST DE LIKERT DE: GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
 Bach. JERSON BAUTISTA YANCACHAJLLA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables					
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02443205	 Edith Giovanna Cano Mamani ING. DE SISTEMAS CIP. 65049	951028028	Juliaca, 2024



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- e. Experto/Nombres : JUAN CARLOS PINTO ZISKICO
- f. Especialidad : ING. SISTEMAS
- g. Cargo Actual : DOCENTE UNAS
- h. Grado académico : MAESTRO

II. TEST DE LIKERT DE: GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach. JERSÓN BAUTISTA YANCACHAJLLA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables					
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
41742156		997247292	Juliaca Roso



Apendice 4: Tratamiento de datos

SARPA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	2	2	4	1	3	3	1	2	4	3
2	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3
3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5
4	5	3	1	4	3	3	4	3	4	1
5	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
6	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3
7	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1
8	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4
9	5	2	4	5	4	4	4	2	5	5
10	3	2	5	5	4	5	3	4	2	3
11	3	2	4	1	1	1	1	2	1	1
12	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
13	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5
14	4	2	3	3	2	2	1	1	2	1
15	1	2	1	2	1	1	4	2	2	1
16	3	3	2	2	3	1	1	1	1	4
17	3	1	3	4	3	4	1	4	1	1
18	3	2	2	3	1	2	5	5	3	3
19	3	4	2	3	4	3	1	4	2	5
20	3	2	2	2	3	2	1	2	3	4
21	3	4	4	3	1	2	3	5	5	3
22	2	3	1	3	1	3	1	1	4	3

Vista de datos Vista de variables

IBM



SARPA1.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
25	2	3	4	4	3	3	1	2	2	3
26	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
27	2	1	3	1	1	2	2	3	3	4
28	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2
29	4	4	5	4	3	1	2	4	5	5
30	1	4	1	3	1	3	2	1	1	1
31	3	3	1	5	4	3	4	1	3	5
32	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2
33	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1
34	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3
35	4	2	5	4	5	5	4	5	5	2
36	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5
37	5	3	2	4	2	1	4	1	1	3
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
39	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3
40	3	1	2	2	1	4	1	3	5	1
41	1	2	3	2	1	4	1	1	2	2
42	3	3	2	4	3	3	4	4	1	3
43	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2
44	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
45	1	1	4	3	2	3	4	2	2	1
46	5	5	2	4	2	3	4	5	3	1

Vista de datos Vista de variables



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 14 - 04 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JERSON BAUTISTA YANCACHAJLLA

Dirección: Jr.: El Maestro, Nro.: 839 - Juliaca.

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75515949

Teléfono: 969 872 257 email: jersonbautista477@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERIA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO DE SISTEMAS

Asesor: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN EN LA EMPRESA GRUPO BSCIT AREQUIPA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de procesos, certificación internacional, estandarización educativa, ISO 21001:2018, indicadores de desempeño.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24

Firma de Autor



huella digital

14 – ABRIL – 2025

Fecha