



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Escuela de Posgrado**

TESIS

Implantación del Sistema de Gestión de Calidad
basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio
de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad
Privada Norbert Wiener para el año 2018

**Para optar el grado académico de
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

Presentado por:

LUIS MIGUEL ROMERO ECHEVARRIA

Lima - Perú

2018

Tesis

Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018

Línea de Investigación:

CALIDAD EDUCATIVA

Asesor:

Dr. Julio Alonso Fox Cortez

Dedicatoria

Gracias al arquitecto de la vida Dios porque ha estado presente en lo que considero un hombre para servir, a mi esposa y adoradas hijas ya que sin su amor, comprensión, paciencia y motivación no habría tenido este espacio de desarrollo en la sociedad del conocimiento, tanto en mi vida personal como en mi carrera profesional.

A la memoria de mis padres.

A todos ustedes, con amor.

Luis Miguel Romero Echevarria

Agradecimientos

Mi sincero reconocimiento a los catedráticos de mi alma mater la Universidad Privada Norbert Wiener ya que con sus enseñanzas aportaron en mi propuesta para la presente investigación, no fue sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes y a sus conocimientos, los posibles obstáculos que se suscitaron me permitieron lograr hasta ahora alcanzar este propósito de consolidarme en la elite del conocimiento.

A todos Uds. con mucho afecto,

Luis Miguel Romero Echevarría

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iiiv
RESUMEN.....	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCION.....	iv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. IDENTIFICACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA	
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	13
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	15
2.1.3. Antecedentes locales.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.3. FORMULACION DE LA HIPÓTESIS	
2.3.1. Hipótesis general.....	72
2.3.2. Hipótesis específicas	72
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	74
2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	76
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	81
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	83
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	
3.3.1. Población.....	84
3.3.2. Muestra	85

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
3.4.1. Técnicas.....	87
3.4.2. Instrumentos.....	88
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS: RESULTADOS	92
4.2. PRUEBA DE HIPOTESIS.....	
Hipótesis general.....	118
Hipótesis específicas.....	119
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	123
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. CONCLUSIONES.....	127
5.2. RECOMENDACIONES.....	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	131
ANEXOS.....	140
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	136
ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	138
ANEXO N° 3. CARTA DE PRESENTACIÓN	140
ANEXO N° 4: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	141
ANEXO N° 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO INSTRUMENTO	144
ANEXO N° 6. TABULACIÓN DE DATOS	147
ANEXO N° 7: PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA	150
ANEXO N° 8: EVIDENCIAS Y RÚBRICAS DE JUECES EXPERTOS.....	151
ANEXO N° 9. CUESTIONARIO.....	157

Lista de Tablas

Tabla N° 1	Características de los modelos y su relación con las TIC	63
Tabla N° 2	Matriz de operacionalización de variables	74
Tabla N° 3	Escala Tipo Likert (Alternativas múltiples)	88
Tabla N° 4	Ficha técnica del cuestionario	88
Tabla N° 5	Tabla de Fiabilidad de Alfa de Cronbach	93
Tabla N° 6	Estadístico de confiabilidad Alpha de cronbach de variable 1	94
Tabla N° 7	Estadística de la Pregunta N° 1	95
Tabla N° 8	Estadística de la Pregunta N° 2	96
Tabla N° 9	Estadística de la Pregunta N° 3	97
Tabla N° 10	Estadística de la Pregunta N° 4	98
Tabla N° 11	Estadística de la Pregunta N° 5	99
Tabla N° 12	Estadística de la Pregunta N° 6	100
Tabla N° 13	Estadística de la Pregunta N° 7	101
Tabla N° 14	Estadística de la Pregunta N° 8	102
Tabla N° 15	Estadística de la Pregunta N° 9	103
Tabla N° 16	Estadística de la Pregunta N° 10	104
Tabla N° 17	Estadística de la Pregunta N° 11	105
Tabla N° 18	Estadística de la Pregunta N° 12	106
Tabla N° 19	Estadístico de confiabilidad Alpha de cronbach de variable 2	107
Tabla N° 20	Estadística de la Pregunta N° 13	108

Tabla N° 21	Estadística de la Pregunta N° 14	109
Tabla N° 22	Estadística de la Pregunta N° 15	110
Tabla N° 23	Estadística de la Pregunta N° 16	111
Tabla N° 24	Estadística de la Pregunta N° 17	112
Tabla N° 25	Estadística de la Pregunta N° 18	113
Tabla N° 26	Estadística de la Pregunta N° 19	114
Tabla N° 27	Estadística de la Pregunta N° 20	115
Tabla N° 28	Estadística de la Pregunta N° 21	116
Tabla N° 29	Estadísticos descriptivos de las variables	117
Tabla N° 30	Matriz de correlación de la variable Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y la variable Calidad de Servicio	118
Tabla N° 31	Matriz de correlación de la variable Compromiso con la Administración y Liderazgo y la variable Calidad de Servicio	119
Tabla N° 32	Matriz de correlación de la variable Enfoque en el cliente y la variable Calidad de Servicio	121

Lista de Gráficos

Gráfico N° 1	Mapa de ubicación de la Universidad Privada Norbert Wiener	8
Gráfico N° 2	Edificios de la Universidad Privada Norbert Wiener (Sedes: Av. Arequipa 440, Av. Larraburre y Unanue 110-120 – Cercado de Lima)	8
Gráfico N° 3	Edificio de la Universidad Privada Norbert Wiener (Sede Av. Petit Thouars 2021 – Lince)	9
Gráfico N° 4	Estructura de la familia de normas	26
Gráfico N° 5	Principios para direccionar las empresas hacia un mejor desempeño	27
Gráfico N° 6	Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad	28
Gráfico N° 7	Pilares Clave del éxito	30
Gráfico N° 8	Diagrama adaptado de Yorke (1994)	40
Gráfico N° 9	Determinación de la muestra	86
Gráfico N° 10	Escala análisis de consistencia	92
Gráfico N° 11	Organización enfocada al cliente	95
Gráfico N° 12	Liderazgo	96
Gráfico N° 13	Participación del personal	97
Gráfico N° 14	Aseguramiento de la calidad	98
Gráfico N° 15	Procesos para impactar al servicio al cliente	99
Gráfico N° 16	Medición del desempeño	100

Gráfico N° 17	Mantener la comunicación	101
Gráfico N° 18	Mantener la mejora continua	102
Gráfico N° 19	Línea base	103
Gráfico N° 20	Número de no conformidades habidas en el ejercicio	104
Gráfico N° 21	Número de quejas de clientes	105
Gráfico N° 22	Metas	106
Gráfico N° 23	Existencia de objetivos académicos	108
Gráfico N° 24	Oferta educativa con propuesta ofertada	109
Gráfico N° 25	Infraestructura y equipos	110
Gráfico N° 26	Líneas de investigación	111
Gráfico N° 27	Personal educativo calificado	112
Gráfico N° 28	Servicios educacionales complementarios	113
Gráfico N° 29	Mecanismos de inserción laboral	114
Gráfico N° 30	Condiciones básicas de calidad	115
Gráfico N° 31	Seguimiento al egresado	116

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar en qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en el Calidad de Servicio de los Docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Tipo de investigación: El tipo de investigación es aplicada, el nivel del estudio es explicativo. **Diseño y método de la investigación:** De método y diseño correlacional. **Población y muestra:** La muestra está constituida de 57 Docentes a Tiempo Completo. Se tomó el instrumento elaborado por el investigador, que es el Cuestionario de SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio, el cual tiene 6 dimensiones. **Prueba de hipótesis:** En la contratación de la hipótesis el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.853, esto indica que existe una correlación positiva de la variable 1 SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 con la variable 2 Servicio de Calidad. Asimismo, el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor del p valor 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Conclusión: Se determino la influencia de la SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio. Asimismo, se estableció la influencia de Compromiso con la Administración y Liderazgo, Enfoque en el cliente y Sistemas de auditorías de la calidad en la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Palabras Clave: Universidad, Satisfacción del cliente, Sistema de Gestión de Calidad.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine to what extent the implementation of the Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 Standard influences the Quality of Service with full-time Teachers of the Private University Norbert Wiener for the year 2018. Type of research: The type of research is basic, the level of the study is explanatory. Design and method of the investigation: Of method and correlational design. Population and sample: The sample consists of 57 full-time teachers. The instrument developed by the researcher was taken, which is the QMS Questionnaire based on the ISO 9001: 2015 Standard and Quality of Service, which has 6 dimensions. Hypothesis test: In the contracting of the hypothesis the Spearman's Rho correlation coefficient is equal to 0.853, this indicates that there is a positive correlation of the independent variable SGC based on the ISO 9001: 2015 Standard with the variable Quality Service. Also, the level of significance (sig. = 0.000) is less than p value 0.05, therefore, the alternative hypothesis (H_a) is accepted and the null hypothesis (H_0) is rejected.

Conclusion: The influence of the SGC based on the ISO 9001: 2015 Standard on Quality of Service was determined. Likewise, the influence of Commitment with Administration and Leadership, Customer Focus and Quality Audit Systems was established at the Private University Norbert Wiener for the year 2018.

Keywords: University, Customer Satisfaction, Quality Management Systems.

RESUMO

O principal objetivo deste estudo é determinar em que medida a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade baseado na ISO 9001: 2015 influencia a qualidade do serviço com professores em tempo integral em privado Universidade Norbert Wiener 2018. Tipo de pesquisa: O tipo de pesquisa é básico, o nível do estudo é explicativo. Design e método da investigação: De método e design correlacional. População e amostra: A amostra é composta por 57 professores em tempo integral. Foi desenvolvido o instrumento desenvolvido pelo pesquisador, que é o questionário QMS baseado na norma ISO 9001: 2015 e na qualidade de serviço, que possui 6 dimensões. testes de hipóteses: Em contratar a hipótese do coeficiente de correlação de Spearman R_s é igual a 0,853, isto indica que existe uma correlação positiva dos SGQ variáveis independentes, com base na norma ISO 9001: 2008, com um serviço de qualidade variável. Além disso, o nível de significância (sig. = 0,000) é menor que o valor de p 0,05, portanto, a hipótese alternativa (H_a) é aceita e a hipótese nula (H_0) é rejeitada.

Conclusão: Determinou-se a influência do SCG com base na Norma ISO 9001: 2015 sobre Qualidade de Serviço. Da mesma forma, a influência do Compromisso com os Sistemas de Administração e Liderança, Foco no Cliente e Auditoria de Qualidade foi estabelecida na Universidade Privada Norbert Wiener para o ano de 2018.

Palavras-chave: Universidade, Satisfação do Cliente, Sistemas de Gestão da Qualidade.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende como su título lo indica determinar en qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en el Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, de cara al proceso de licenciamiento que viene atravesando nuestro país en lo referente a educación superior universitaria, procedimiento que consiste en verificar condiciones básicas de calidad, que reciben nuestros jóvenes. La SUNEDU sienta las bases para mejorar la empleabilidad de la futura fuerza laboral para lo cual centros de estudios superiores del país deben cumplir con las condiciones básicas de calidad que exige la Ley Universitaria.

De acuerdo a lo anterior, la investigación se ha estructurado en cinco capítulos:

En el **Capítulo I**, denominado planteamiento del problema, muestra una descripción de la realidad problemática que en la presente investigación tiene como objetivo principal determinar en qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en la Calidad de Servicio con el personal Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018; situación que aborda la tesis; se presenta el manejo de recursos humanos y logísticos y la formulación del problema donde se plantean las preguntas generales y específicas así como

también los objetivos generales y específicos que proyectan el desarrollo de la tesis; la justificación expone las distintas razones por las cuales se ha decidido realizar este estudio (el ¿Porque? y ¿Para qué? de la investigación); la delimitación muestra los alcances de la investigación (permite circunscribir la investigación a un ámbito) y finalmente se explican las limitaciones (restricciones) de la investigación.

El **Capítulo II**: denominado marco teórico detalla los antecedentes de la investigación donde se revisa y analiza las situaciones que se han presentado en diferentes instituciones educativas en torno al Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y la Calidad de Servicio con el personal Tiempo Completo, donde se describen las relaciones sociales como, Compromiso con la Administración y Liderazgo, Enfoque en el cliente y Sistemas de auditorías de la calidad, la Matriz de operacionalización de variables donde se detalla las dimensiones e indicadores para la elaboración de las preguntas del instrumento, que servirá para obtener información de la muestra del estudio y por último la definición de términos básicos del estudio, donde se exponen los constructos fundamentales que ayudarán a dirigir las evidencias y conclusiones.

En el **Capítulo III**, se encuentra metodología de la investigación, de tipo aplicada porque busca ampliar el conocimiento sobre SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 y Servicio de Calidad por medio de la recolección de datos.

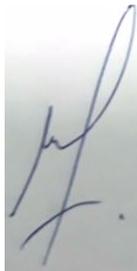
Asimismo, esta investigación es con diseño correlacional, ya que se estudia la correlación entre las estrategias de intervención para confrontar el SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 y la Calidad de Servicio.

En el **Capítulo IV**: denominado presentación y análisis de resultados de la investigación, muestra el producto del proceso de validación del instrumento, el procesamiento de los resultados en relación a los datos recolectados en las encuestas, dentro del proceso de validación del instrumento, destacando los logros y limitaciones del estudio.

Finalmente, en el **Capítulo V**, corresponde a un apartado que expone las consideraciones finales, como las conclusiones del estudio, así como también las recomendaciones. Además, este apartado incluye las referencias bibliográficas de la literatura revisada en el estudio. De esta forma, se concluye con los anexos donde se exponen los distintos apartados con las evidencias que componen esta tesis de doctorado.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Ing. Luis Miguel Romero Echevarría identificado con DNI N° 08633338 de nacionalidad peruana, declaro que la presente Tesis: “Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018” ha sido elaborada en su totalidad por mi persona, utilizando y aplicando la literatura científica referente al tema, precisando la bibliografía mediante las referencias bibliográficas que se consignan al final del trabajo de investigación. En consecuencia, la información y el contenido, para los efectos legales y académicos que se desprenden de la tesis son y serán de mi entera responsabilidad.



Ing. Luis Miguel Romero Echevarría

DNI N° 08633338

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema de Investigación

Educación para todos durante toda la vida es el objetivo supremo asumido por la UNESCO para caracterizar la nueva cualidad que debe estar presente en la educación en la época actual- Esta tesis es igualmente válida, cuando se profundiza en el verdadero papel correspondiente a las universidades de hoy. Resulta lamentable observar en algunos países, fruto de procesos de formación desvinculados de la realidad productiva y social y ajenos a la dinámica de la actual transformación los conocimientos, cómo jóvenes recién graduados de las universidades se quedan prácticamente sin profesión unos pocos años después de egresados. Ese es el precio, cuando la universidad no se adecua al ritmo de estos tiempos y renuncia a transformarse en su interior para dar respuesta a las demandas sociales y productivas de la sociedad donde ella se inserta. **(Horruitiner, 2012)**

En los últimos años, la satisfacción de los clientes se ha convertido en un objetivo primordial para muchas empresas, especialmente para aquellas entidades comprometidas con la calidad, que consideran que el cliente debe ser el punto de partida y su satisfacción el fin de la empresa.

Parte de la gestión de la calidad está orientada a la actividad permanente de aumentar su capacidad, para cumplir con los requisitos de mejora continua. Por otro lado, debe estar enfocada al establecimiento de los

objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios, considerando los recursos afines para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

El orden jurídico y la normatividad también se ven afectados por el proceso de globalización, el que genera la necesidad de homogeneizar y simplificar los procedimientos y las regulaciones, tanto regionales como nacionales e internacionales, hacia una mejora en la competitividad y la seguridad jurídica que conlleva, con tendencia hacia la universalización y el reconocimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos (Unesco, 2005). Alan Scott (2013) observa que, de forma similar a otros proveedores de servicios públicos, las universidades debían ser expuestas simultáneamente tanto a la disciplina del mercado como también a sistemas más estrictos y transparentes de rendición de cuentas y auditoría; estos nuevos instrumentos de control se introducirían, paradójicamente, en nombre de la autonomía: las universidades debían ser liberadas del control directo del Estado, a cambio de aumentar la eficiencia y demostrar una mejora en las auditorías de la calidad docente y en los resultados de la investigación y su impacto.

La crisis económica que enfrentan los países de América Latina, particularmente en algunos casos de manera dramática, ha afectado a las políticas sociales en la región, entre las cuales se encuentra la educación. El renglón de sus recursos ha deteriorado a los sistemas educativos latinoamericanos; sin embargo, la situación por la que atraviesan no es sólo

resultado de su vinculación con los recursos destinados a este sector, sino con todo un proceso de deterioro social auspiciado por las políticas de ajuste puestas en marcha en el continente. **(Sánchez, 2006)**

El Estado peruano ha iniciado un proceso de reforma de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Este proceso tiene como principal objetivo asegurar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a una educación universitaria de calidad que permita su realización personal, y los forme como ciudadanos y profesionales de alta productividad. La reforma de aseguramiento de la calidad involucra la construcción de un cuerpo normativo sólido y un conjunto de lineamientos de política que consoliden su implementación. En ese marco, el 9 de julio del 2014 se publicó la Ley N.º 30220 – Ley Universitaria, instrumento normativo que da inicio a la reforma y que establece un conjunto de disposiciones para que todos los actores del Sistema de Educación Superior Universitario (en adelante, Sistema Universitario) inicien en sus propias instituciones procesos de cambio institucional hacia el aseguramiento de la calidad.

El Ministerio de Educación, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley Universitaria vigente, sustentándose en los contenidos del Objetivo Estratégico 5 del “Proyecto Educativo Nacional al 2021”, en la situación actual del Sistema Universitario y la contribución de la Comisión Consultiva encargada de brindar aportes y recomendaciones de política universitaria (R.S. N.º 008-2015-MINEDU); ha elaborado la Política de Aseguramiento de la Calidad de la

Educación Superior Universitaria, la cual se convierte en el principal documento orientador del proceso de reforma del ámbito universitario y de su evolución y reflexión progresiva. La Política institucionaliza el proceso de reforma y permite ofrecer una lectura de conjunto respecto del fundamento y contexto, el objetivo general, los principios, pilares y lineamientos, así como las acciones estratégicas e instancias responsables en el aseguramiento de las condiciones de calidad educativa universitaria en todo el país.

En consecuencia, el objetivo general de la política es garantizar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a un servicio educativo universitario de calidad, que ofrezca una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro de un desempeño profesional competente y, en la incorporación de valores ciudadanos que permiten una reflexión académica del país, a través de la investigación. **(MINEDU, 2015)**

1.1.1. Formulación del problema

1.1.1.1. Problema general

¿En qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018?

1.1.1.2. Problemas específicos

1. ¿En qué medida el Compromiso con la Administración y Liderazgo influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018?
2. ¿En qué medida el Enfoque en el cliente influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018?
3. ¿En qué medida los Sistemas de auditorías de la calidad influyen en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018?

1.1.2. Objetivo General

Determinar en qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

1.1.2.1. Objetivo Específicos

1. Establecer en qué medida la Compromiso con la Administración y Liderazgo influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.
2. Establecer en qué medida el Enfoque en el cliente influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.
3. Establecer en qué medida los Sistemas de auditorías de la calidad influyen en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

1.1.3. Justificación de la investigación

Luego de la elaboración de resultados del grupo de trabajo encargado, por el Ministerio de Educación del Perú, de elaborar el diagnóstico y los lineamientos para el aseguramiento de la calidad para la Educación Superior Universitaria, es deber de las universidades propiciar el escenario desarrollo y aseguramiento de la calidad de la educación universitaria para el Perú.

La presente investigación integra a la Universidad Norbert Wiener como parte de la propuesta para el desarrollo de la educación universitaria en el marco de la Nueva Ley 30220 y los procesos de reforma en el sector y en consonancia con la visión de la universidad “Ser la Universidad líder en la formación de personas al servicio de la sociedad” y sus valores de Integridad, Innovación y servicio para impulsar la vocación a las múltiples carreras que se ofertan en nuestra institución.

1.1.4. Delimitación de la Investigación

Geográfica

El estudio se realizará en la Universidad Privada Norbert Wiener, cuyas instalaciones se ubican en las sedes de la Av. Petit Thouars 2021 – Lince, Av. Arequipa 440, Av. Larraburre y Unanue 110-120 – Cercado de Lima.

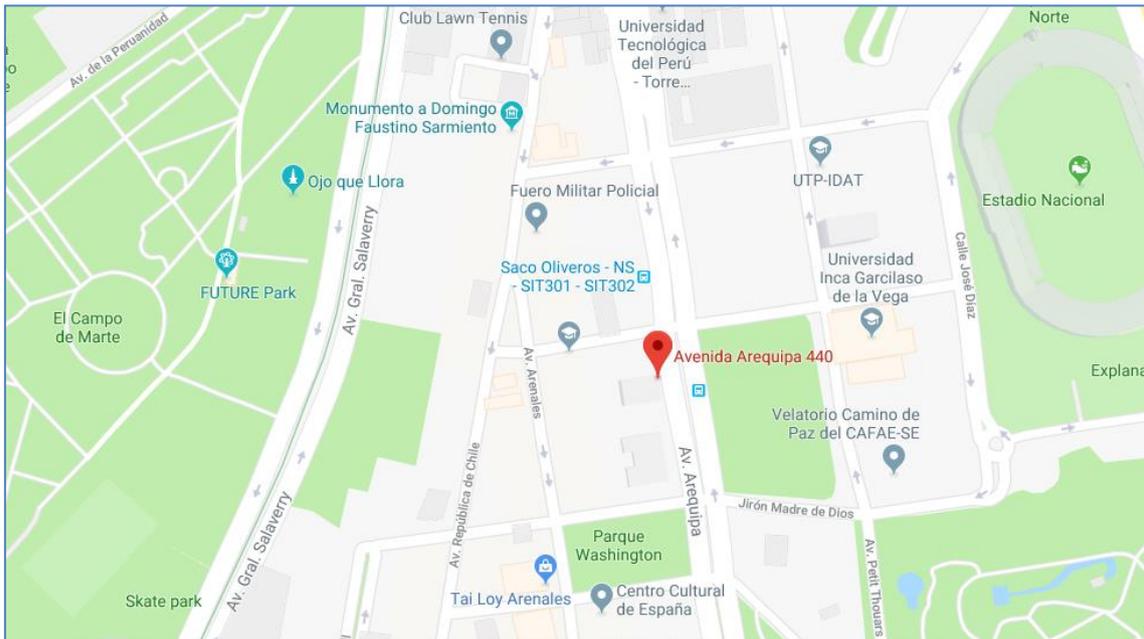


Gráfico N° 1: Mapa de ubicación de la Universidad Privada Norbert Wiener.

Fuente: Google Map



Gráfico N° 2: Edificios de la Universidad Privada Norbert Wiener (Sedes: Av. Arequipa 440, Av. Larraburre y Unanue 110-120 – Cercado de Lima).

Fuente: Google Map



Gráfico N° 3: Edificio de la Universidad Privada Norbert Wiener (Sede Av. Petit Thouars 2021 – Lince)

Fuente: Google Map

Temporal

La investigación se llevó a cabo entre los meses septiembre hasta noviembre del 2018.

Teórica

En vista de esta globalización y del conocimiento de que un Sistema de Gestión de la Calidad en funcionamiento crea la base para la toma de

decisiones "basadas en el conocimiento", un óptimo entendimiento entre las "partes interesadas" y sobre todo lograr un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de los costos por fallas (costos ocultos) y las pérdidas por roces; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en: El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor. Para comenzar con la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad es necesario el Análisis de los Procesos de Trabajo; una herramienta útil para tal función es la estructura de los procesos o Mapa de los procesos. **(Arenas, 2009)**

En las normas se pueden encontrar especificaciones técnicas o criterios precisos para ser utilizados de tal forma que se asegure que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su uso, especialmente en el caso de empresas exportadoras. Para ello, ISO ha establecido cerca de 12 000 normas, vigentes actualmente en todo el mundo, generadas por consenso gracias a la participación de los organismos de normalización integrados por los comités de los países miembros, tanto plenos como correspondientes, y suscritos. Las normas ISO se desarrollan en las tres etapas siguientes:

- Identificación de la necesidad de una norma internacional y definición de su alcance.
- Consenso en las especificaciones de la norma internacional.
- Aprobación del borrador de norma internacional.

La clasificación de los documentos de acuerdo con las etapas de la norma internacional en que éstos se encuentran es:

- Propuesta nueva (New Propose, np)
- Borrador de trabajo (Work Draft, wd)
- Borrador de comité (Committee Draft, cd)
- Borrador de norma internacional (Draft International Estándar, dis)
- Borrador final de norma internacional (Finish Draft International Estándar, fdis)
- Norma internacional (ISO).

Como se dijo anteriormente, debido al avance tecnológico, al desarrollo de nuevos materiales y métodos, así como a los nuevos requerimientos de calidad y seguridad, se hace necesaria una revisión periódica de la mayoría de las normas internacionales, no mayor a cinco años. El énfasis se localizará principalmente en las normativas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003. El resto de normas se refieren a los lineamientos que se deben conservar al momento de realizar la planeación y el proceso de consecución de la certificación, particularmente en el control de la calidad y el proceso de auditoría. Varios de

estos puntos son desarrollados dentro de los lineamientos internos de cada una de las normas de certificación. **(Cenobio, Jaramillo, & Serrano, 2006)**

Limitaciones de la investigación

Dentro de las limitaciones de esta investigación lo conforma el tamaño de nuestra muestra y el tiempo en el cual será tomado esta muestra, ya que para estas fechas en el cronograma de la universidad (enero) se entrará en receso de actividades dado que se inicia el ciclo de nivelación y el gran conglomerado de la comunidad educativa está de vacaciones.

La falta de difusión por parte de las instituciones con respecto al conocimiento de normas de calidad. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Al realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, (No se podría realizar seguimiento o medición si se desconocen los procedimientos)

La falta de implementación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Aunque suele decirse que el concepto de Calidad es algo moderno, perteneciente al S.XX, lo cierto es que siempre ha existido un concepto intuitivo de la Calidad, y desde que el hombre ha ido evolucionando se aprecia una preocupación por el trabajo bien hecho, es así que para la presente investigación se han encontrado diversos artículos, investigaciones y proyectos afines al tema investigado, que presentamos a continuación:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Bonilla García, Josué (2015), realizó la investigación denominada “La calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tenencia o no de la certificación ISO 9001:2008 algunas evidencias/ indicadores asociados”, esta investigación compara la calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos entre las empresas que cuentan o no con la certificación ISO 9001:2008. Una herramienta basada en los ocho principios de los sistemas de gestión de la calidad, permitió que las organizaciones los evaluaran y describieran las evidencias/indicadores asociados, determinando su impacto. Los resultados indican que no existen diferencias entre los grupos de empresas con respecto a la presencia e impacto de las evidencias/indicadores. Se identifica la necesidad de concebir programas de

certificación específicos para RR.HH. así como de planes y estrategias orientados a la mejora continua y relaciones con el proveedor, así como de desarrollar prácticas asociadas a indicadores para el seguimiento y control de la gestión organizacional.

Vásquez (2014), llevo a cabo un estudio denominado “La calidad de la educación. Reformas educativas y control social en América Latina”, este trabajo busca contribuir a la reflexión sobre las reformas educativas en América Latina, especialmente las realizadas en torno a la calidad de la educación y el papel que éstas desempeñan con relación al control social. Aporta elementos sobre la concepción neoliberal de la educación y destaca el carácter de las regulaciones instrumentadas al equiparar la calidad con la evaluación y ésta con la medición de los resultados. Un rápido recorrido por las reformas realizadas en Chile y en México permite mostrar los nuevos mecanismos de control social que se esconden tras el objetivo de la calidad educativa.

Conde & Gonzales (2013), realizaron un estudio denominado “Methodology for Implementing Document Management Systems to Support ISO 9001:2008 Quality Management Systems”. En este documento se propone una metodología para implementar los sistemas de gestión de documentos para cumplir con los requisitos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001: 2008. Esta metodología consta de seis pasos que, ejecutados en un ciclo, permiten obtener el Sistema de Documentos óptimo. La propuesta comienza

con la definición de los requisitos de documento ISO 9001: 2008; seguido de la evaluación del Sistema de Gestión de Documentos existente en la organización; la identificación de estrategias documentales; el diseño del Sistema de Gestión de Documentos; su implementación y, finalmente, la definición del plan de mejora continua para garantizar el cumplimiento de los requisitos detectados inicialmente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Franco (2017) realizó una investigación denominada “Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP”, La investigación realizada está enmarcado en la investigación aplicada, para su desarrollo se empleó el método descriptivo con un diseño descriptivo - comparativo. El problema general abordado fue ¿Existirán diferencias en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según carrera profesional? El objetivo general fue determinar si existen diferencias en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según carrera profesional. La hipótesis general fue: existen diferencias significativas en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú según carrera profesional.

Con la presente investigación se determinó la existencia de diferencias significativas en la satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú según carrera profesional, en las dimensiones de enseñanza – aprendizaje, investigación y proyección social y extensión universitaria. Para el cual se aplicó un cuestionario de satisfacción de estudiantes de 71 ítems, de escala tipo Likert, la población estuvo constituido por todos los estudiantes matriculados en el semestre académico 2016 – I de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú de la ciudad de Huancayo los datos fueron procesados a través de la estadística porcentual y la prueba Chi Cuadrada.

En términos generales y según los resultados obtenidos se demostró que la mayoría de estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan estar satisfechos frente al servicio de formación profesional en sus dimensiones de Enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social y extensión universitaria. Validando la hipótesis de investigación se concluyó que existe una diferencia significativa en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Nuñez (2016), llevo a cabo una investigación denominada “Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera”, En el presente informe de tesis se investigó la intervención de la implementación de la norma ISO 9001:2008 en

una empresa pesquera con el propósito de demostrar la variación en la eficiencia de los procesos productivos, expresado como mejora en indicadores de calidad y en rendimientos de producción de los productos que elabora como harina y aceite de pescado. La investigación se realizó primeramente, aplicando la lista de verificación de la norma ISO 9001:2008 como diagnóstico inicial de la empresa, además de determinar la eficiencia de la situación actual expresada en índices de calidad y rendimientos, luego se identificaron los procesos involucrados directamente con el giro del negocio, los que conforman el mapa de procesos, para después implementar y diseñar la documentación adecuada para el sistema de gestión de calidad, cubriendo los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 incluyendo el manual de calidad, procedimientos respectivos e indicadores para su seguimiento y control mediante auditorías internas, efectuándose posteriormente la evaluación del impacto en la eficiencia del proceso en la situación propuesta. Finalmente, se concluyó que la implementación de la norma ISO 9001:2008 incrementó la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera a niveles aproximados de 98% y 99% en harina y aceite de pescado respectivamente. Por tanto, para la compañía, fue creada una nueva perspectiva bajo un sistema de gestión de calidad reconocido, asegurando mejoras continuas en su eficiencia mediante la óptima utilización de los recursos marinos.

Elera (2010), realizaron una investigación denominada “Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú”, La presente investigación tiene como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional. En la muestra participaron un total de 148 alumnos de 5º de secundaria y sus padres, y el total de docentes, a quienes se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas. Del tratamiento estadístico se concluye que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo de 0.003 en docentes y 0,000 tanto en alumnos como en padres de familia a un nivel alfa de 0,05, en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao. Asimismo, existe una relación significativa entre las dimensiones (liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión educativa, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente) con la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis.

2.1.3. Antecedente local

Besler,; Figueroa y González (2018) realizaron una investigación denominada “Calidad del servicio en el sector de educación posgrado para los programas de MBA en Lima”, La calidad de los servicios estudiantiles para alumnos de maestría puede ser considerada actualmente como una ventaja competitiva en relación a otras universidades. El estudiante de posgrado requiere recursos y

atención especial y particular que le facilite y complemente el desarrollo de sus actividades académicas. Actualmente, se ha detectado que los servicios estudiantiles que ofrece la Universidad, se encuentran orientados hacia la satisfacción de necesidades de los estudiantes de pregrado. Por ello, es necesario realizar un diagnóstico de necesidades de los estudiantes de maestrías con respecto a los servicios que requieran tanto de la Universidad, de la Escuela de Posgrado como de la maestría en sí. Es importante tener identificadas estas tres categorías y revisar los servicios en cada una de ellas para delimitar el alcance correspondiente. La metodología utilizada para este estudio se ha realizado a través de la aplicación de una encuesta, información de Focus Group y entrevistas a estudiantes de diferentes maestrías. El objetivo de la encuesta fue medir el nivel de satisfacción de los distintos servicios ofrecidos para estudiantes de maestría diferenciados por las tres categorías. En base a los resultados de la metodología aplicada, se ha detectado que muchas veces las necesidades de los estudiantes son influenciadas por el área de la maestría a la cual pertenece el alumno y se encuentra relación positiva entre niveles de satisfacción con respecto a la maestría y a la Escuela de Posgrado. Finalmente, se ha realizado una propuesta que permita obtener un mayor nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que espera recibir de la Universidad en general, de manera que puedan complementar de la mejor manera su vida académica.

Melgar (2016), llevo a cabo una investigación denominada “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el área de atención al ciudadano en una entidad del estado”, El presente trabajo de tesis propone la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 en el área de atención al ciudadano en una entidad Pública. El objetivo del trabajo es proponer la Implementación de un sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para promover el enfoque de procesos, para de esta manera ofrecer a los ciudadanos, servicios de calidad, acorde a sus necesidades. Para realizar la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se utilizará como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño e implementación del sistema. En primer lugar, se identificaron los procesos involucrados directamente en el área de atención al ciudadano, que es el área de estudio, así mismo el mapa de procesos. Seguidamente se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual de la empresa, consiguiendo detectar las falencias existentes en sus procesos. Luego de haber identificado los principales procesos y establecido la línea base de la empresa, se rediseñaron aquellos procesos que lo requerían de forma que cumplieran con los requisitos de la norma, para ello se redactó el Manual de Calidad que tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad. Con el Manual de Calidad diseñado, se procede a presentar el plan de implementación del Sistema de

Gestión de Calidad donde se exponen las actividades a realizar con sus respectivos responsables, el cronograma de implementación, y el programa de auditoría para el mantenimiento del sistema de gestión. Finalmente se demuestra que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, brinda importantes beneficios a la Entidad Pública, los cuales se transforman en beneficios sociales a la población con una atención ágil y de calidad.

Zárate (2015) realizaron una investigación denominada “Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú”, La calidad de los servicios estudiantiles para alumnos de maestría puede ser considerada actualmente como una ventaja competitiva en relación a otras universidades. El estudiante de posgrado requiere recursos y atención especial y particular que le facilite y complemente el desarrollo de sus actividades académicas. Actualmente, se ha detectado que los servicios estudiantiles que ofrece la Universidad, se encuentran orientados hacia la satisfacción de necesidades de los estudiantes de pregrado. Por ello, es necesario realizar un diagnóstico de necesidades de los estudiantes de maestrías con respecto a los servicios que requieran tanto de la Universidad, de la Escuela de Posgrado como de la maestría en sí. Es importante tener identificadas estas tres categorías y revisar los servicios en cada una de ellas para delimitar el alcance correspondiente. La metodología utilizada para este estudio se ha realizado a través de la aplicación de una encuesta, información de Focus Group y entrevistas a estudiantes de diferentes maestrías. El objetivo de la encuesta fue

medir el nivel de satisfacción de los distintos servicios ofrecidos para estudiantes de maestría diferenciados por las tres categorías. En base a los resultados de la metodología aplicada, se ha detectado que muchas veces las necesidades de los estudiantes son influenciadas por el área de la maestría a la cual pertenece el alumno y se encuentra relación positiva entre niveles de satisfacción con respecto a la maestría y a la Escuela de Posgrado. Finalmente, se ha realizado una propuesta que permita obtener un mayor nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que espera recibir de la Universidad en general, de manera que puedan complementar de la mejor manera su vida académica.

2.2. BASES TEÓRICAS

VARIABLE 1.

2.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

LA NORMA ISO EN EMPRESAS DE SERVICIO

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas (Fontalvo y Vergara, 2010).

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual, originó que, en el año de 1994, se publicara la primera revisión de la familia de las normas ISO 9000.

Posteriormente, en el año 2000, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 1994 por la norma que establece la Gestión de la Calidad. En el 2008 se presenta una nueva versión de la norma ISO 9001 en donde se realizan una serie de enmiendas y aclaraciones de la norma anterior. Sin embargo, la esencia de la norma previa permanece vigente, como se aclara a continuación.

Beneficios de la norma ISO 9001

Dearing (2007), en su artículo cuales son los beneficios de ISO implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios: 9001 plantea que

1. Proporciona disciplina la interior del sistema en donde se esté implementando.
2. Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento problemas para corregirlos y prevenirlos. humano, edificios, equipos, servicios capaces

para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas corregirlos y prevenirlos.

3. También se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.

La familia de normas ISO 9000

Esta nueva norma versión 2008, se enfoca también en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos, con lo que se busca que la Organización articule sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas de forma sistémica, con lo que se logra un mejoramiento continuo dentro de las Organizaciones.

Esta norma ISO 9001:2008, conserva los requisitos anteriores, como son los siguientes cinco numerales:

1. Sistema de Gestión de la Calidad
2. Responsabilidad de la Dirección
3. Gestión de los Recursos
4. Realización del Producto o Prestación del Servicio
5. Medición, Análisis y Mejora

A continuación, se muestran las cláusulas que, como producto de la revisión, presentaron mayores comentarios:

Con las enmiendas realizadas, se mejora la claridad y se reduce la ambigüedad, existe mayor coherencia con otras normas ISO y se genera mayor compatibilidad con la ISO 14001. Es importante señalar, que esta nueva norma ISO 9001:2008 mantiene el modelo de enfoque por procesos de la norma ISO 9001:2000, es aplicable a cualquier tipo de organización y mantiene la compatibilidad con la norma 14001.

De igual forma, esta nueva versión restringe los cambios para limitar el impacto en los usuarios al aplicarla y se realizan siguiente estructura; ver figura:



Gráfico N° 4: Estructura de la familia de normas.

Fuente: (Fontalvo, 2008)

La nueva versión de las normas está conformada por la norma ISO 9001 que es la norma certificable y, adicionalmente, presenta la ISO 9000 en donde se establecen los principios y el que vocabulario requerido para el entendimiento, comprensión e implementación de la norma ISO 9001; además, se apoya en la norma ISO 9004, la cual proporciona directrices de esta manera la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas logrando de este modo el mejoramiento de su desempeño.

Para el logro de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las empresas, la norma ISO 9000 posee 8 principios que pueden ser utilizados

con el fin de direccionar las empresas hacia un mejor desempeño estos principios los podemos ver a través de la siguiente figura:

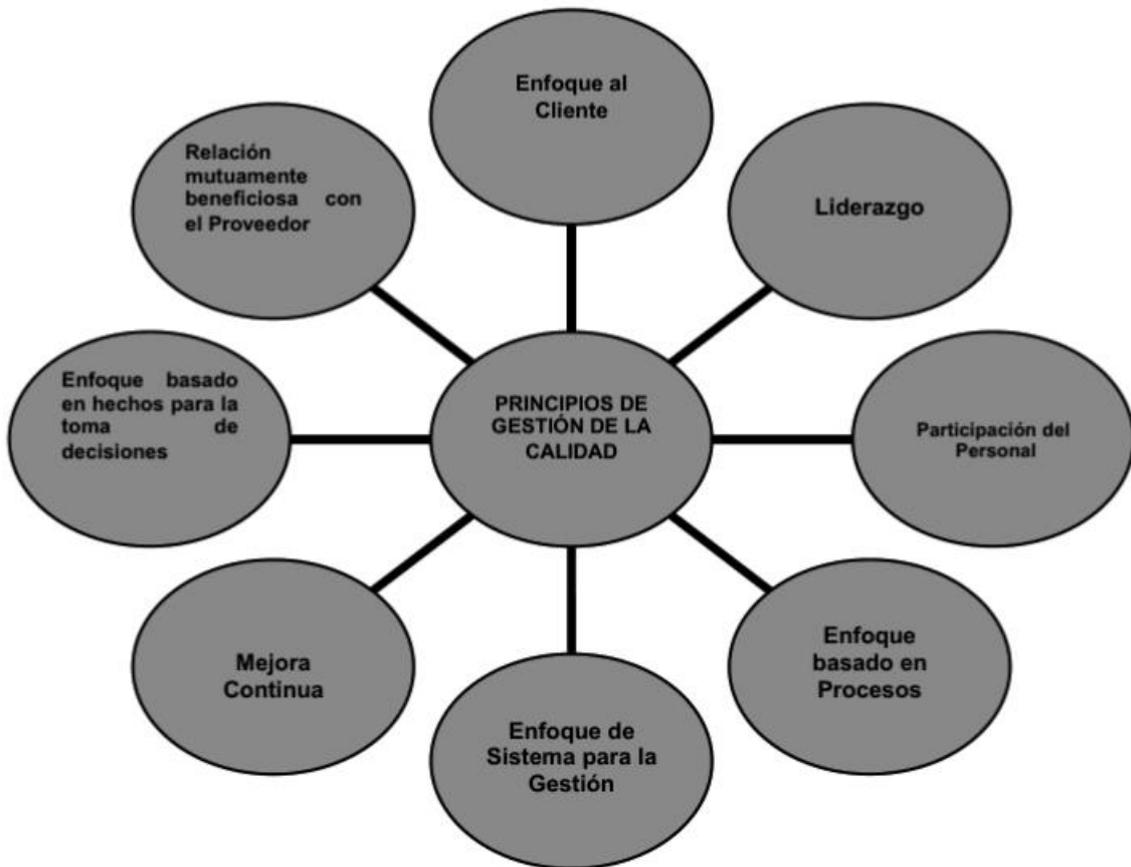


Gráfico N° 5: Principios para direccionar las empresas hacia un mejor desempeño.

Fuente: (Fontalvo, 2008)

Para garantizar el desarrollo, implementación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad, la nueva norma trae un enfoque basado en Procesos lográndose con esto garantizar la eficiencia y eficacia del SGC al poder articularse de esta forma procesos, actividades y tareas relacionadas entre sí, conllevando esto a la satisfacción del cliente.

Para garantizar el desarrollo, implementación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad, la nueva norma trae un enfoque basado en Procesos lográndose con esto garantizar la eficiencia y eficacia del SGC al poder

articularse de esta forma procesos, actividades y tareas relacionadas entre sí, conllevando esto a la satisfacción del cliente.



Gráfico N° 6: Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Fuente: (Fontalvo, 2008)

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la empresa, cuyo diseño e implementación esté influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios suministrados, los procesos, empleados además del tamaño y la estructura de la empresa. **(Fontalvo & Vergara, La gestión de la calidad en los servicios, ISO 9001: 2008, 2010)**

Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015

La primera versión de ISO 9001, allá por el año 1987 si tenía un nivel de exigencia documental bastante elevado. Cada sistema documental estaba apoyado sobre una base de más 20 procedimientos documentados.

Sin embargo, con la publicación de cada nueva versión de la norma, la tendencia ha sido la simplificación de los sistemas documentales, la

flexibilización de los requisitos relativos a la documentación y la disminución progresiva de los documentos considerados “obligatorios”; de hecho, en la norma ISO 9001:2015 ha desaparecido por completo la obligación determinados procesos.

¡Ojo! Eso no quiere decir que los requisitos documentales hayan desaparecido por completo, pero el grado de flexibilidad que nos ofrece ahora la norma, nos permite un diseño más práctico de nuestro sistema documental.

Dos de los objetivos clave en todas las revisiones de la norma ISO 9001 han sido:

- Que las normas fuesen aplicables a todo tipo de organizaciones independientemente de su tamaño, sector y actividad.
- Que la cantidad y detalle de la documentación requerida sean la más adecuada para lograr los resultados deseados de las actividades procesos de la organización.

Por otro lado, como hemos comentado al principio, tanto consultores como auditores, hemos tenido gran parte de culpa en la demonización de la norma, llevados por una pobre interpretación de la misma y la popularización de la siguiente expresión:

“Escribe lo que haces y haz lo que escribas”

Hasta hace poco, este era uno de los lemas más conocidos en lo que a sistemas de gestión de la calidad se refiere... y no ha podido ser más desacertado, pues ha llevado a muchas organizaciones a construir enormes sistemas documentales (describiendo todas y cada una de las actividades que realizaba) perdiendo de vista la principal recomendación de la norma: que el sistema se adapte a las características de la actividad y a las necesidades de su personal.

La norma ISO 9001 es un sistema de gestión documentado, no un sistema documental de gestión. Esto significa que la información documentada o los documentos en general son una herramienta más del sistema y no su base ni la razón de ser de su existencia.

El éxito de la implementación eficaz la norma es la gestión de sus procesos clave y una correcta evaluación de sus grupos de interés... y no la construcción de un sistema documental demasiado grande, demasiado complejo y muchas veces, absolutamente inútil.



Gráfico N° 7: Pilares Clave del éxito

Fuente: (López, 2015)

Entonces, ¿para qué documentar?

Uno de los requisitos fundamentales que debe cumplir un documento en un sistema de gestión de calidad es que aporte valor a las actividades o procesos del sistema o facilite y simplifique la realización de las mismas. **(López P. , 2015)** pág. 15 – 17.

Implantación de un Sistema de Calidad ISO 9001

Como puede observarse, los requerimientos de implantación de un sistema ISO-9000 son en cierta forma fáciles de llevar a cabo, sólo hay que seguirlos por área de trabajo. El pedestal de todo es nuevamente el director, sin su apoyo total no puede ser realizada ninguna acción encaminada a la implantación del sistema. En muchas casas tal requerimiento es de orden menor ya que en todas las situaciones reales es éste el que lo solicita, o paga aun fuertes cantidades por implantarlo y tal vez certificar la empresa. Como en la mayoría de los casos de inversión siempre hay detrás de estas una relación beneficiosa costo atractivo a bien, como se mencionó antes, es una exigencia del mercado al cual desea penetrar o de su principal cliente y, por tanto, es la única opción. Como quiera que se vea la implantación sigue una rutina totalmente operativa, en el orden en que se ilustra; para nada depende de los sentimientos o actitudes de los trabajadores, Jefes o el director de la empresa. En este caso no existen recelos o fricciones entre jefes y trabajadores de ninguna naturaleza ocasionados por la implantación del sistema de calidad ISO. Por otra parte, también puede observarse que ninguno de los criterios de la norma dice como obtener la experiencia, creatividad y colaboración de cada uno de los empleados, No señala como mejorar cada uno de los procesos y una

colaboración más allá de una simple relación o contrato de trabajo. **(Mercado, 2010).**

Implantación de cursos online

La implantación de este tipo de iniciativas responde a una necesidad real de formación para un público en aumento que los responsables educativos de estas instituciones han sabido interpretar, siendo la punta de lanza de una tendencia todavía en desarrollo. Son estos cursos la manera más abierta, global y accesible a usuarios de todo el mundo de realizar la tan importante y necesaria labor educativa sobre arte contemporáneo de la que, en muchos casos, son los museos los principales responsables. La posibilidad de difundir este conocimiento más allá de fronteras, cambios legislativos y diferencias culturales es reciente y todavía fundamentalmente experimental, sin embargo, es ya una realidad que año tras año genera un número mayor de usuarios y una demanda creciente. **(da Silva, 2016)**

COMPROMISO CON LA ATENCIÓN Y LIDERAZGO

2.2.1.1.1 Organización enfocada al cliente

Por tradición, la gestión de clientes, o gestión de relaciones con clientes, se ha visto como un continuo que va de adquirirlos a desarrollarlos y, por último, a retenerlos. Las prioridades e inversiones empresariales casi siempre se habían asumido en ese orden, con un énfasis en la adquisición.

Por ejemplo, clasificaciones y procesos funcionales completos, como ventas y marketing, se dedicaban a la adquisición de clientes. Era prácticamente inaudito que una compañía se organizara o administrara con un enfoque en la retención. El punto de vista al interior prevalecía junto con la alineación funcional de la organización tradicional (de dentro hacia fuera). En un sentido histórico, las funciones de ventas y marketing se consideraban como los principales elementos para la supervivencia, e incluso el crecimiento, de una compañía. Sin embargo, con el cambio en la estrategia competitiva hacia un enfoque en los clientes, eso cambió debido a la elevación repentina en clientes que se perdieron (¿o que se llevaron?) los competidores enfocados en ellos

Las compañías siempre han utilizado beneficios e incentivos para retener a los clientes actuales y realizar ventas con ellos, en vez de incurrir en el alto costo de ventas que implica atraer y venderles a los compradores nuevos; sin duda, este enfoque estratégico en la retención de clientes era extraordinario. Un sorprendente estudio que realizó en esa época la Hartón Business Chol demostró que, de acuerdo con el sector de la industria, una reducción en el porcentaje de deserciones de clientes de 5 a 10% podía producir hasta 75% de ingresos adicionales. Este estudio también documentó el menor costo de las ventas repetidas y probó el enorme beneficio financiero y aumento de las ganancias con solo retener a la clientela existente, aunque no hubiera crecimiento adicional en el volumen de ventas.

A medida que los competidores atraen a sus clientes y los alejan de usted, mediante niveles excepcionales de productos y servicios personalizados, debe esforzarse todavía más, tanto para conservar a sus viejos clientes como para adquirir nuevos. Y, en vista del beneficio financiero que se obtiene al venderles a los existentes, su retención se ha vuelto ahora una de las principales prioridades en el mundo empresarial. **(Thompson, 2016)**

2.2.1.1.2 Liderazgo

En el punto de partida de la calidad ha sido la necesidad de normalizar la que ha imperado en el mundo para crear una economía de mercado global. Las tarjetas de créditos están normalizadas y pueden usarse en todos los países, los medicamentos, lentes, electrodomésticos, automóviles, etc., etc., están normalizados en su totalidad. Un neumático que se fabrique en un país debe seguir una norma para poder ser utilizado en todo el mundo. Así la calidad implica sistemas que cumplen las normas y requisitos internacionales. Su aplicación a cualquier organización en cualquier parte del mundo responde a modelos internacionales.

Cuando se clarifica qué es la calidad en la educación o formación se ven claros los caminos para lograr los objetivos: satisfacer a la sociedad, asegurar el futuro y garantizar la rentabilidad.

Primero, afirmaremos que la calidad es un camino, no un logro limitado. El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente. La calidad

es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad.

Además, la calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de sencillos principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzos y el logro de resultados. Muchos responsables de centros de formación creen que ya realizan la tarea educativa lo mejor posible, pero realmente desconocen las múltiples oportunidades de cambio que les daría la implantación de un sistema con el cual se mantuviera un control sobre toda la organización, una mejora continua y especialmente la satisfacción, tanto de los educandos como de la sociedad. No se trata de una burocracia, de un engorro, de una manera de perseguir a los docentes o de tornarse exigente o intransigente persiguiendo despiadadamente las cosas mal hechas.

Los sistemas de calidad están enfocados a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para todos. La calidad abarca también el medioambiente. Mundialmente aceptada, la normativa ISO 14000 relativa a la gestión medioambiental puede implantarse y

gestionarse de manera coordinada con la familia ISO 9000:2000.
(Gutiérrez & Senlle, 2005)

Participación del personal

Los integrantes del personal en todos los niveles son la esencia de la organización y su completa participación desarrolla sus capacidades para ser utilizadas para el beneficio de la organización.

La aplicación del principio de involucrar al personal nos lleva a las siguientes acciones de todos:

- Aceptar el propio sentido de la responsabilidad para resolver los problemas que se presentan.
- Buscar activamente las posibilidades de realizar mejoras.
- Promover activamente oportunidades para incrementar conocimientos y experiencias.
- Compartir libremente conocimientos y experiencias en equipos y grupos.
- Orientarse hacia la creación de valor para los clientes.
- Ser innovadores y creativos en los objetivos futuros de la organización.
- Mejorar la imagen de la organización ante los clientes y comunidades.

Los beneficios que se logran con la aplicación de este principio son:

- Para la reformulación de políticas y mejorar estrategias, el personal contribuye efectivamente a la elevación de las políticas y estrategias de la organización.
- Para el establecimiento de metas y objetivos el personal comparte y hace suyas las metas de la organización.
- En el manejo operativo de la empresa el personal se siente involucrado y como parte que siente como propias las decisiones para el mejoramiento de los procesos productivos.
- En el manejo de Recursos Humanos, el personal se siente más satisfecho con su trabajo y se siente activamente involucrado en su desarrollo y crecimiento personal, para beneficio de la organización.

(Oria, 2005) Pág. 44-45

2.2.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

2.2.1.2.1 Aseguramiento de la calidad

Los procesos continuos de aseguramiento de la calidad requieren de aprendizaje

Algunos sistemas de aseguramiento de la calidad definen sus estándares y procedimientos y luego actúan como si no necesitaran cambio o ajuste alguno para enfrentar nuevas condiciones. Un proceso de aseguramiento

de la calidad debe ser capaz de aprender de su experiencia y, en ocasiones, de desaprender cosas que solía hacer bien.

Si reconocemos que la educación superior es una operación fundamentalmente dinámica, su calidad no se puede garantizar con un proceso estático. Esto significa que se debe poner mucha atención a posibles cambios en la definición de calidad, los criterios, los procedimientos, los mecanismos para la autoevaluación y la revisión externa.

El aprendizaje proviene de varias fuentes: personal estudiantes, evaluadores disciplinarios personal técnico dentro intercambios significa que siempre es necesario mantener ojos y oídos abiertos. A todos los esfuerzos, se cometerán errores, los que también serán proceso de aprendizaje.

La calidad es responsabilidad de las instituciones de educación terciaria, no de los organismos externos de aseguramiento de la calidad.

Para terminar, todo esto nos lleva a constatar que, como lo sostienen los principios y criterios de buena práctica para los organismos de aseguramiento de la calidad, la calidad sólo se puede asegurar desde dentro. Los procesos eficaces son los que, aún en instituciones nuevas, se esfuerzan por ayudarlas a establecer políticas, mecanismos y

procedimientos de autorregulación. Un trabajo realizado “con” las instituciones de educación superior y no “a” las instituciones de educación superior, es el que al final será mucho más conducente a la calidad y, lo que es más importante, a su mejora continua.

Entonces, ¿qué debe hacer un organismo de aseguramiento de la calidad?

En la situación que hemos descrito, existe una fuerte necesidad por desarrollar un enfoque distinto respecto de la calidad. Hasta ahora, tanto la definición de calidad como los procesos de aseguramiento se han centrado en la necesidad de mejorar la forma de hacer las cosas: mejores calificaciones académicas para el personal docente, mejores procedimientos de selección para los estudiantes, mejores laboratorios, mejores estrategias de enseñanza y evaluación. Llegó el momento de hacer otras cosas y hacerlas de otra forma: nuevos modos de enseñanza, nuevos tipos de programas, nuevos arreglos para estudiantes y docentes de tiempo parcial, nuevas alianzas con asociados externos...se requiere innovación, algo difícil de aceptar para los organismos de aseguramiento de la calidad. En forma gráfica, podemos decir que los organismos de aseguramiento de la calidad son buenos para desarrollar y promover el lado izquierdo de la tabla, es decir, para pasar de la celda 1 a la 2. Tienen dificultades con la fila inferior (pasar de la 1 a la 3) y, sin duda alguna, trasladarse de la celda 1 a la 4 es todo un desafío:

Un enfoque distinto de la calidad

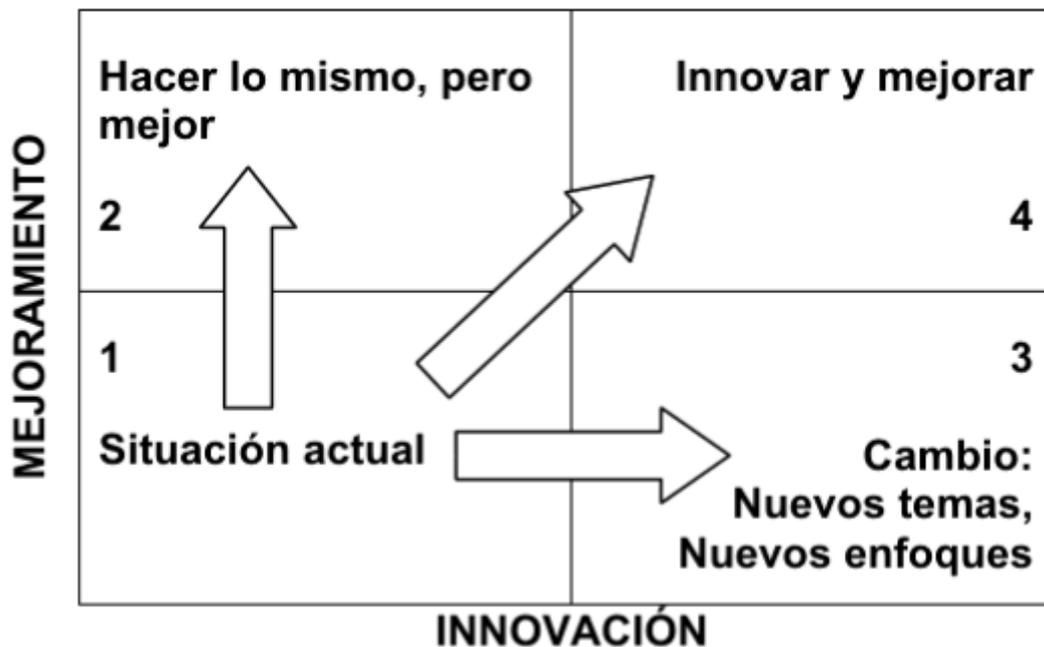


Gráfico N° 8: Diagrama adaptado de Yorke (1994)

Son muchas las cosas que una institución o programa debe mejorar y un buen método para obtener información útil al respecto es la autoevaluación. Esto hace que la institución se mueva desde la casilla inferior izquierda (1) a la casilla superior izquierda (2). Ya hay mejoras. Al mismo tiempo, la autoevaluación podría revelar nuevos temas que abordar, o indicar que el enfoque actual ante los mismos temas no funciona bien. Es necesario innovar y cambiar la forma de hacer las cosas. En muchos casos, no hay precedentes al interior de la institución, e incluso si otras instituciones trabajan en la misma línea, cada una de ellas debe encontrar su camino. En la mayoría de los casos, intentar algo nuevo significa que hay un periodo de incompetencia temporal, en el que incluso

las autoridades o el personal académico más preparado no se desempeñan tan bien como en el modo 'antiguo'. La mayoría de las personas lo han experimentado, cuando cambian de un automóvil manual a uno automático, o cuando tienen que usar un nuevo procesador de textos o un nuevo sistema operativo en el computador. Es mucho más probable que esto suceda cuando se intenta una nueva estructura curricular o un nuevo modelo de enseñanza. Una de las preguntas más frecuentes que hacen las instituciones de educación superior a los organismos de aseguramiento de la calidad es la forma en que abordan los cambios: ¿cómo enfrentar un nuevo currículum? ¿Cómo evaluar las nuevas políticas de admisión? ¿Cómo decir si las nuevas prácticas pedagógicas son realmente eficaces?

Cuando un organismo de aseguramiento de la calidad revisa en forma externa a una institución o programa que ha llevado a cabo una innovación, es muy probable que la sancione, ya sea porque las cosas no funcionan tan bien como antes o porque es demasiado pronto para mostrar buenos resultados. Por lo tanto, es probable que una institución que desea recibir un buen informe se reprima y no intente innovar, ¡a menos que esté segura de que no hay revisión externa en el horizonte! Si de verdad es importante mejorar la calidad, y se acepta que es necesario promover y tomar en consideración los esfuerzos innovadores, es también necesario reconocer que los resultados inicialmente pueden no ser tan buenos o tan eficaces como antes del cambio. No es fácil, pero si un organismo

reconoce este problema, encontrará formas de hacerlo. Lo importante es recordar siempre que el cambio es necesario y que el aseguramiento de la calidad no puede limitarlo, y menos con el pretexto de mejorar la calidad. **(Lemaitre, 2010)**

2.2.1.2.2 Procesos para impactar al servicio al cliente

El sector educativo ya empieza a incorporarse al gran movimiento para establecer en las empresas sistemas de gestión de calidad. En todo el mundo, pero principalmente en Estados Unidos y Europa, las instituciones educativas están empezando a participar activamente en el movimiento de calidad. Actualmente en Europa se han registrado en ISO 9000, aproximadamente 250 universidades y colegios.

Por ejemplo, en una reciente publicación, Terry Harris, director del Sistema de Calidad del Colegio Norfolk, de Inglaterra, explica los beneficios que ha tenido ese plantel escolar al aplicar el sistema de calidad a sus labores educativas. Sus estudiantes han alcanzado grandes éxitos en las competencias académicas nacionales e internacionales y el colegio ha logrado acreditarse ampliamente como un buen centro escolar. El colegio Norfolk es una de las primeras seis instituciones educativas en el Reino Unido que logró certificar y registrar en ISO 9000 la calidad de los servicios educativos que ofrece.

El colegio Norfolk es una de las primeras seis instituciones educativas en el Reino Unido que logró certificar y registrar en ISO 9000 la calidad de los servicios educativos que ofrece. Ello lo consiguió en junio de 1993 tras aplicar un plan de calidad de 18 meses. En principio, en el colegio se definió cuidadosamente cómo interpretar las normas de calidad y su relevancia para las necesidades del plantel. Tomaron como guía para mejorar la calidad, los sistemas y normatividad de ISO 9000. Posteriormente contrataron los servicios de una agencia consultora en el desarrollo de sistemas de calidad, para asegurar que los procedimientos fueran los adecuados. El sistema de calidad lo entendieron plenamente los integrantes del personal directivo, docente y administrativo, como un factor que ayudaría a facilitar su trabajo y no a estorbarlo. En un manual de calidad se definió claramente el sistema dentro de las normas de ISO 9000.

La gestión de la calidad se implementó y se aseguró por medio de un continuo desarrollo de procesos como los siguientes: Una auditoría interna realizada por los consultores y visitas continuas de los mismos. El establecimiento de ISO 9000 estimuló la calidad en forma continua. Los beneficios los apreciaron pronto los integrantes de su personal y ahora los aceptan más al facilitar su labor y al contribuir al mejoramiento significativo de los servicios escolares del colegio. El sistema de calidad en Norfolk, le permitió al personal hacer más eficiente sus actividades. Este sistema se convirtió en el motor que impulsa el desarrollo del colegio. Le sirvió de

apoyo para elevar la responsabilidad de su personal y para relacionarse mejor con los demás planteles escolares. Le dio al colegio una ventaja potencial en la competitividad educativa.

Son diversos los beneficios que han logrado con el establecimiento del sistema de calidad ISO 9000. En primer lugar, abandonaron el plantel educativo los educadores que no se interesaban en mejorar la calidad de su labor. Los índices de reprobación y deserción escolares disminuyeron de un 12 por ciento al 5 por ciento y lo que es más importante: ahora los padres de familia están seguros de que sus hijos reciben una educación de calidad. **(Oria, 2005)** Pág. 29-31

2.2.1.2.3 Medición del desempeño

Otra cuestión a tener en cuenta como mejora de la formación empresarial es el proceso de gestión de la formación: planificar, realizar, evaluar y dar seguimiento a nuestra formación de una manera eficaz, eficiente y responsable. Exigir que los planes y programas de formación demuestren día a día su eficacia probada. Hoy día es ya una demanda generalizada por parte de todas las empresas y organizaciones identificar la formación no como un centro de costes, ni siquiera tampoco como un centro de inversión (si desconocemos cómo hacerlo, se quedan en palabras huecas), sino lo que es más importante: cómo invertir adecuadamente en formación y aprendizaje para maximizar resultados a la organización: ¿cómo determinar el valor de la formación? Estamos por tanto obligados a

concentrarnos en cómo medir adecuadamente nuestros resultados y beneficios globales de formación, y cómo impactar, y por ende mejorar, los niveles de desempeño de las personas de la organización. Evidentemente, los enfoques son muy diferentes: ¿medimos los costes de nuestra formación, las horas-hombre, el número de participantes (totales, por áreas, por modalidades...), o medimos el aprendizaje y conocimiento real, el incremento del desempeño, los resultados derivados de estos (el valor de la formación)?

Para dirigirnos a la segunda parte de la cuestión planteada, tenemos previamente que investigar internamente los factores críticos de éxito de nuestra formación, entre los que están:

- Aclarar la razón de ser del área de formación: crear valor.
- Partir de la visión, misión y estrategia de la empresa.
- Alinearse y enfocarse con la misión, valores y objetivos estratégicos. Identificar dónde está el core del negocio para responder a las necesidades de nuestros clientes.
- Emplear un enfoque integrado de gestión.
- Enfocarnos en logros y resultados en lugar de en comportamientos.

Se trata pues de destacar como valor para medir la formación, la generación de procesos que interrelacionen, interdependicen e influyan conscientemente en la articulación de las políticas, iniciativas y acciones de formación y recursos humanos, con propósitos de complementariedad y

relación. Además, en nuestro campo de actuación, la medición subjetiva es hasta útil y necesaria. Otra cosa es que midamos lo que vale la pena, con capacidad y herramienta que soporte y apoye nuestra gestión. Desde estos criterios enumerados, la formación sí es un valor para las compañías, es la que alimenta y permite sostenibilidad, pues de ella depende críticamente el flujo permanente de conocimiento. **(Palacios, 2008)**

2.2.1.2.4 Mantener la comunicación

La comunicación interna es una herramienta de 'management' para reforzar la capacidad de influencia de la gerencia por medio de la mejora del grado de comprensión y de compromiso de los empleados con las estrategias y actuaciones empresariales gerencia –en sus distintos niveles– por medio de la mejora del grado de comprensión y de compromiso de los empleados con las estrategias y actuaciones empresariales y/o grupales, colaborando a configurar y consolidar en la organización valores culturales favorecedores del logro de los objetivos. La comunicación interna puede aplicarse en tres ámbitos distintos de influencia sobre los empleados:

Conocimiento: conocer y comprender una interpretación común sobre la situación de la empresa en su entorno, la estrategia de actuación definida y la implicación de todos en ella.

Compromiso: compartir y sentirse comprometido en unos retos que supongan la superación de las debilidades de desempeño que hoy muestre la organización.

Acción: participar en aquellas acciones concretas que materialicen ese mejor desempeño en el ámbito de trabajo de cada uno. Estos tres ámbitos son progresivamente más complejos a medida que superan la mera aportación de información que favorece el conocimiento intelectual –primer nivel antes citado– para pretender el compromiso organizativo y el cambio de comportamientos sobre nuevas bases culturales.

Las acciones de comunicación interna necesitan tener objetivos formulados para que todos en la empresa sepan para qué se hacen,

La aportación de la comunicación interna: Influir en la integración Personas / Organización

Comprensión: conocer-comprender una interpretación común sobre la situación de la organización en su entorno y la implicación de todos en ella.

Compromiso: compartir-comprometer sobre unos retos que supongan la superación de las actuales debilidades de desempeño o un mejor camino para alcanzar los resultados.

Movilización: participar en acciones que materialicen ese mejor desempeño en el ámbito de trabajo de cada uno. **(Gonzalo, 2004)**

2.2.1.2.5 Mantener la mejora continua

Más que inquietarse por las cosas del futuro, lo fundamental en nuestra época es preocuparse por el porvenir del hombre. Se ha dicho que el desarrollo es realización de los hombres y no de las cosas. Se afirma que el desarrollo no puede medirse por la cantidad de cosas de que dispone una comunidad, sino fundamentalmente por la calidad de las personas que las producen y las usan.

Lo más importante para un país es su pueblo, su capital humano. Lo fundamental, lo primero, lo prioritario es el hombre. Este debe ser el objetivo y la substancia misma del desarrollo. Consecuentemente no se debe olvidar que es la educación la que hace mejor al hombre, la que lo engrandece, la que lo capacita para construir un destino que esté de acuerdo con su proyecto de enaltecer la calidad humana.

El siglo diecinueve fue el siglo de la revolución industrial. Durante ella floreció asombrosamente el ingenio humano y los inventos, las innovaciones, se acumularon para dar lugar en este siglo a la llamada gran revolución científica y técnica. A esta revolución se ha encadenado un acelerado proceso de cambios culturales y sociales.

Estamos sometidos a una profunda transformación, de amplio contenido y de múltiples formas, que tiene un nuevo sentido emancipador. Es una transformación que apunta hacia el ser social más que al tener individual.

El siglo veintiuno llegará acompañado por una gran revolución humana. Una revolución de enaltecedor humanismo social.

En la escuela de hoy debemos preparar a la revolución de mañana. La razón de ser de la educación en esta hora es la de abrirle las más amplias posibilidades a la capacidad creativa de los hombres y los pueblos para humanizar su horizonte histórico. En nuestra educación está la clave para darle un rostro más humano a nuestro desarrollo; para promover la revolución que mejore la calidad de la vida humana y eleve el espíritu del hombre. (Oria, 2005) Pág. 308-309

2.2.1.3 SISTEMAS DE AUDITORIAS DE LA CALIDAD

2.2.1.3.1 Línea base

El sistema de calidad se evaluará cada semana por revisión de registros de calidad del servicio, hasta el cierre del período académico, así como también se auditará por lo menos una vez al año de acuerdo a la norma ISO-9001 por medio de la auditoría interna de calidad.

Reunión inicial

La ejecución de la auditoría debe comenzar con una breve reunión entre el equipo auditor y los auditados.

El objetivo de la misma según la norma ISO 10011-1 es:

- Presentar a los miembros del equipo auditor.
- Recordar los objetivos y el alcance de la auditoría.

- Resumir los métodos y procedimientos que se utilizarán en la auditoría.
- Establecer el método de comunicación entre el equipo auditor y los auditados.
- Confirmar disponibilidad de medios e instalaciones.
- Confirmar fechas y horas de la reunión final y cualquier otra que se haya establecido en el programa de auditoría.

2.2.1.3.2 Número de no conformidades habidas en el ejercicio

Es el valor del indicador que se establece como punto de partida para poder evaluarlo y así darle seguimiento.

Redactar las no conformidades es uno de los aspectos más críticos de la auditoría. Por ello el auditor debe tener buena capacidad de expresión escrita, porque debe hacer un relato exacto de los hechos (observaciones) y la no conformidad que de ello se deriva. La redacción de la no conformidad debe ser lo más exacta y precisa posible por varias razones. En primer lugar, porque el paso del tiempo hace que se pierda consciencia de la auditoría que se realizó y de las vivencias que a lo largo de la misma se tuvieron. Nuestra memoria inmediata queda poco a poco difuminada. Una no conformidad leída inmediatamente después de una auditoría puede tener sentido y el paso del tiempo puede hacer cambiar la percepción de la misma o hasta incluso su sentido en función de lo bien documentada que esté. Al mismo tiempo es necesario que posteriormente

se prepare un plan de acciones correctoras, y por tanto el auditado debe entender perfectamente lo que queda escrito. La comprobación de la eficacia de la acción correctora es posible que no la realice la misma persona, el mismo auditor que documentó la no conformidad, y esta persona debe poder entender exactamente lo que se quiso decir.

Deberemos profundizar en nuestras investigaciones para dejar perfecta constancia de los hechos. Por ejemplo, ante la ausencia de firma en un registro de control podemos limitarnos a identificar la no conformidad como “falta de firma del plan de control” o profundizar y llegar a averiguar que el hecho real no es la falta de firma, sino que “la actividad de control no se realiza”. Las consecuencias que se pueden derivar en ambos casos son muy distintas y las acciones correctoras también serán distintas. Cuando documentemos las no conformidades deberemos indicar no sólo las observaciones (hechos) sino también las evidencias consideradas y el número de ellas incorrectas que nos inducen a considerar el incumplimiento manifestado. Recomendamos que las empresas hagan, cuando desarrollen sus procedimientos de auditoría, una clasificación de las no conformidades entre mayores y menores, graves y leves, o cualquier otra denominación. Y hasta incluso que establezcamos una tercera categoría como “desviaciones” entendidas como aquellas observaciones que indican incumplimientos, fallos, pero que no tienen una significación que permita inferir que de forma sistemática se está produciendo un incumplimiento. Por ejemplo, y siguiendo con lo dicho

anteriormente, si encontramos 3 ausencias de firma en los planes de control de un total de 276 a lo largo del año, ¿eso implica ausencia de la actividad de control?, ¿o simplemente se ha tratado de un olvido sin más trascendencia? Es decir, siempre deberemos evaluar y enjuiciar las observaciones a lo largo de la auditoría.

Aquellas empresas que, por ejemplo, fabriquen productos con componentes de seguridad podrían establecer esta clasificación en atención a que se incumplan o puedan incumplir requisitos que afecten a la seguridad del producto. Que cada empresa seleccione el modelo adecuado para ella. La pregunta que el auditor siempre debería hacerse ante una observación es: ¿y qué? Las no conformidades, sobre todo aquellas que evidenciamos a la dirección en el informe final, deberían estar relacionadas con algún beneficio tangible. **(Vila, Escuder, & Romero, 1999)**

Redacción de las no conformidades

Una adecuada redacción de una no conformidad debe incluir necesariamente:

- LA OBSERVACIÓN.
- LA EVIDENCIA CONSULTADA.
- LA NORMA QUE SE INCUMPLE.

2.2.1.3.3 Número de quejas de clientes

Más allá de las quejas, también llegan comentarios y sugerencias sobre el servicio y el producto por parte del cliente. Asimismo, un proveedor puede dar valiosa información. Cualquier empleado, desde Calidad hasta Producción pasando por Administración y Dirección está en contacto con otras personas estrechamente relacionadas con la empresa que pueden ofrecer buenas ideas. Lo ideal es centralizar toda esta información en un fichero del servidor informático al que tenga acceso toda la empresa. Lógicamente, debe haber también una persona responsable de consultar el fichero mensualmente (o con la frecuencia que se considere adecuada) y hacer un resumen de todo lo que se ha recogido. **(Prats, 2009)**

Metas

Permiten establecer límites o niveles máximos de logro, comunican el nivel de desempeño esperado por la organización y permiten enfocarla hacia la mejora.

- Son cuantificables.
- Relacionadas directamente con el objetivo.
- Debe ser retadora.
- Ser factible de alcanzar, realista a los plazos y los recursos humanos.

Hace referencia a la dirección que toma el comportamiento del indicador para identificar cuando su desempeño es positivo o negativo. Puede tener sentido ascendente o descendente.

El objetivo de la misma según la norma ISO 10011-1 es:

- Presentar a los miembros del equipo auditor.
- Recordar los objetivos y el alcance de la auditoría.
- Resumir los métodos y procedimientos que se utilizarán en la auditoría.
- Establecer el método de comunicación entre el equipo auditor y los auditados.
- Confirmar disponibilidad de medios e instalaciones.
- Confirmar fechas y horas de la reunión final y cualquier otra que se haya establecido en el programa de auditoría.

El objetivo es claro: después, con toda la información obtenida, el auditor deberá preparar un informe escrito, y confiar en la memoria es peligroso.

Hemos hablado de tres conceptos en los párrafos precedentes que sin perjuicio de comentarlos más ampliamente cuando tratemos del informe final es conveniente aclarar. Estos tres conceptos son:

- **OBSERVACIÓN:** es la expresión de un hecho.
- **EVIDENCIA OBJETIVA:** información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos obtenidos mediante observación, medida, ensayo u otros medios.

- **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito especificado (incluye los elementos del sistema de la calidad según la norma ISO 8402).

VARIABLE 2

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO

Teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio

Teoría de Deming

Desarrolló 14 puntos para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad; de igual forma trabajó las siete enfermedades mortales. Su trabajo ha hecho que sea reconocido en algunos lugares como el padre de la administración moderna.

Sus principios son:

1. Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
4. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
5. Descubrir el origen de los problemas.
6. Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.

7. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
8. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
9. Eliminar las barreras que existan en los departamentos.
10. Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
11. Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
12. Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y re-entrenamiento.
14. Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día los 13 puntos anteriores se han cumplido. **(Vargas & Aldana, Calidad en el servicio, 2007)**

Teoría de la planificación para la calidad (Joseph Juran)

Su enfoque se basa en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la trilogía de la calidad. Ha tenido una fuerte incidencia en el mundo por sus publicaciones y por su instituto de asesorías, además, por su participación en la Sociedad Americana de Control de Calidad. Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización del producto o proceso. La calidad se puede generar en

una serie de pasos llamado “mapa de planeación de la calidad”; en él se trabajan los siguientes aspectos:

1. Identificación de los clientes.
2. Determinar las necesidades de esos clientes.
3. Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
4. Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
5. Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
6. Transferir el proceso a la operación.

Control de calidad: en este espacio Juran desarrolló los siguientes aspectos

1. Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
2. Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.
3. Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
4. Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
5. Transferir responsabilidad de control.
6. Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.

7. Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

Teoría de la calidad total (Karow Ishikawa)

Fue el principal precursor de la calidad total en Japón y tuvo una gran influencia en el mundo, ya que resaltó las diferencias culturales en las naciones, para el logro del éxito de la calidad.

Sus principios básicos se relacionan a continuación:

1. En cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer.
2. El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad.
3. El control de calidad empieza y termina con la capacitación.
4. El control de calidad revela lo mejor de cada empleado.
5. Los primeros pasos del control de calidad, deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir.
6. Anticipar los problemas potenciales y quejas.
7. La calidad tiene que construirse en cada diseño y en cada proceso.
8. El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.

9. Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo.

10. Los métodos estadísticos son el mejor modo de controlar las operaciones.

Teoría de la calidad basada en la administración de la organización (Armand V. Feigenbaum)

A su manera de ver, la calidad es un modo de vida corporativa, es una forma de administrar una organización. Es el primero en afirmar que la calidad no sólo se centra en el proceso productivo, sino en todas las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad.

Es así como afirma que los elementos que constituyen el sistema no se centran en el área técnica de la empresa, sino que involucran aspectos administrativos, organizativos y mercadeo, que busca encontrar la satisfacción del cliente, gestión laboral y gestión económica.

Feigenbaum decía que para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar cuando esté en manos del cliente "satisfecho".

Afirma que:

1. La calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar de un enfoque orientado hacia la falta.
2. Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los servicios y de los productos.
3. La calidad total requiere del compromiso de la alta dirección, que se manifestarán en la motivación continua y en las actividades de capacitación.
4. El TQC, requiere de la integración en una misma estructura, de actividades que no están frecuentemente coordinadas.
5. La calidad debe considerarse como un ciclo de vida total.
6. Existen cuatro procesos claves para controlar la calidad: diseño, materia prima, producto y proceso.
7. Para el TQC se deben utilizar herramientas estadísticas.
8. Cada integrante de la organización tiene que integrar su propio proceso y ser completamente responsable de la calidad.

ATENCIÓN AL CLIENTE

2.2.2.1.1 Existencia de objetivos académicos

El concepto de rendimiento es ambiguo y tiende a eludir una definición simple. La literatura anglosajona utiliza el término performance, que tiene un sentido más amplio que el español rendimiento, puesto que también hace referencia a conceptos como actuación, actividad, ejecución o desempeño. Estos términos son utilizados habitualmente como sinónimos.

Asumiremos que una empresa tiene un rendimiento positivo cuando alcanza sus objetivos con éxito, por lo que un sistema adecuado de medida del rendimiento debería ser capaz de evaluar en qué grado se están alcanzando los objetivos de la empresa. Por una parte, el interés de los académicos y directivos por este tópico es creciente. En un estudio llevado a cabo en Estados Unidos por Swanson y Gross, se pone de manifiesto la importancia de la evaluación del rendimiento para los colectivos interesados. El rango de respuestas de “importante” a “muy importante” fue elegido por el 88.6% de los académicos y por el 74.5% de los directivos. Asimismo, el estudio de Foster y Young considera la medida del rendimiento como el cuarto de los aspectos más importantes de la contabilidad de gestión con los que se enfrentan las organizaciones en la actualidad. Por otra parte, según un estudio de la Economist Intelligence Unit, el 92% de las empresas dice tener una necesidad importante o crítica de mejorar el modo en el que gestiona su rendimiento.

Una adecuada gestión del rendimiento proporciona un marco integrador de gran importancia, ya que traspasa los límites tradicionales de la contabilidad de gestión y requiere el estudio de al menos tres aspectos:

- La necesidad de que los contables de gestión entiendan las actividades operacionales de la empresa. Este aspecto se considera fundamental para el proceso de diseño de sistemas de control.
- La necesidad de conectar el diseño de los sistemas de control con aspectos de la estrategia. Los sistemas de control necesitan reflejar

los objetivos de una organización y los planes que han sido desarrollados para alcanzarlos.

- La necesidad de prestar atención al contexto externo de la empresa, no estar sólo interesado en las actividades internas. En este sentido, el análisis de los competidores es considerado muy importante.

(Martínez, 2004)

2.2.2.1.2 Oferta educativa compatible con propuesta ofertada

Los profesionales de la educación en los escenarios sociales han de establecer sin ambages su compromiso con la profunda tarea de educar, con su inestimable labor de ayuda a la formación en y para la autonomía y la responsabilidad. “Si ha existido alguna vez una función social que tenga consecuencias globales para todo el género humano ésa es la educación”, nos dice Michael Fullan (2002, 285-86) animándonos a emprender procesos de cambio educativo en una espiral de “identidad hacia el exterior”, camino hacia el progreso personal y social: el cambio a gran escala no se logrará si el profesional no se preocupa por el éxito de los otros profesionales, si los profesionales no se preocupan por el éxito del conjunto de los ciudadanos o si los Estados se identifican sólo con sus propios Estados y no se preocupan por el éxito de otros Estados. Los nuevos significados del cambio en la educación podrían cifrarse en la búsqueda de sentido y de compromiso. Nadie está excluido de este reto.

(Pérez C. , 2012)

2.2.2.1.3 Infraestructura y equipos

Las TIC en la educación superior Es importante, antes de iniciar el estudio del impacto de las TIC en la educación superior, comentar la importancia que tienen estas nuevas tecnologías en el contexto social al cual pertenece la educación, por lo cual se puede resaltar que las TIC son una revolución cultural profunda, que cambia todos los modos y patrones de nuestras vidas y, por tanto, está obligada a lograr cambios dramáticos en la educación (Underwood, 2009).

Se asume la perspectiva de Flórez (2005), quien tipifica la existencia de un modelo pedagógico al considerar los siguientes aspectos: propósito de formación, criterios para la selección de contenidos, métodos de enseñanza que predominan, relaciones maestro-conocimiento-estudiante, metas en términos de evaluación de aprendizaje, y competencias y desarrollo que se esperan del proceso de formación integral. Es importante determinar los aspectos significativos de algunos modelos educativos más utilizados: conductista, cognitivista, aprendizaje significativo y constructivista, que son aplicados en la educación superior con mayor frecuencia (tabla 2).

Tabla N° 1. Características de los modelos y su relación con las TIC

Modelo pedagógico	Características	Inclusión de las TIC en el modelo
Cognitivo	Capacidades mentales: percepción, atención, aprendizaje y memoria, comunicación, comprensión y razonamiento.	El uso del "campus virtual" puede apoyar determinados procesos mentales de los estudiantes, como la memoria, que le proporciona datos para comparar diversos puntos de vista, simulador donde probar hipótesis, entorno social para colaborar con otros, proveedor de herramientas que facilitan la articulación y representación de conocimientos.
Conductista	Evolución del usuario en la conducta operativa: estímulo y respuesta.	La operación de un software para realizar diagramación.
Constructivista	Construcción de contenidos de aprendizaje.	Trabajar con recursos como los wikis.

Fuente: (Ávila & Riascos, 2011)

Este análisis se realizó con el propósito de comprobar si es posible, a través de la utilización de las TIC en los diversos modelos educativos, crear los estímulos que activen y aceleren el aprendizaje, mediante un clima adecuado que provoque la actividad del estudiante, le motive adecuadamente y permita después al profesor dedicarse a profundizar en las incógnitas que el recurso utilizado le suscita. En este sentido, es preciso pensar, fundamentar y desarrollar un determinado modo de relación entre las TIC y la educación, que bien se podría calificar de integrador, que facilite al estudiante desarrollar un papel más activo en el proceso de aprendizaje.

SATISFACIÓN AL CLIENTE

2.2.2.1.4 Líneas de investigación

El abordar los temas transversales supone una innovación tanto por lo que respecta a los contenidos, como en lo que significa de nueva concepción

disciplinar para tratar los contenidos. Las características notables de estos temas hacen referencia a su carácter transversal; es decir, que no se contemplan asociados a un área determinada o como áreas independientes de conocimiento, sino que van diseminados a través de todas las áreas curriculares con un carácter de permanencia, continuidad y de globalidad. Debido a la importancia que tienen dentro del contexto social, surgen, por un lado, como demandas y reclamo para solucionar determinados problemas de la sociedad actual, por otro, como respuesta moral y ética ante una sociedad en evolución. Sin embargo, los temas transversales no implican un conjunto de añadidos al resto de las áreas, sino una perspectiva diferente que se une a ellas y las completa. Los contenidos transversales, así entendidos, estarán presentes en el conjunto de las áreas, abordándose, mediante la interrelación de conceptos, procedimientos y actitudes. **(de la Cruz, 2006)**

2.2.2.1.5 Personal educativo calificado

El convencimiento de los economistas de que para que el país se desarrolle es necesario gastar en educación. Contar con los recursos humanos bien preparados es, sin duda, una de las tareas actuales del desarrollo. Pero lo importante no es sólo gastar, sino gastar bien, y fue este punto, quizá, el más debatido. Hubo acuerdos importantes sobre la urgencia de mejorar la educación básica, impulsar la formación de los maestros, así como la educación para el trabajo.

Quizá el punto más discutido se refirió al rol del Estado en la educación superior. Todos insistieron en su importancia, pero algunos plantearon el retiro del Estado de esta actividad. A nuestro juicio esta posición no toma en cuenta el importante papel de la Universidad Pública para promover la movilidad social. Otro punto a discutirse refino al financiamiento de la educación. Esto nos parece clave para el establecimiento de buenos sistemas de becas-crédito. Sin ellas la Universidad no puede efectuar con eficiencia la función anterior. **(Miguel, 1993)**

2.2.2.1.6 Servicios educacionales complementarios

La educación de postgrado nace y tiene a la universidad como su ambiente natural, pero progresivamente va rebasando a esta institución al ser utilizada también como objetivo propio por empresas, colegios profesionales y otras instituciones.

Entre sus principales tendencias están:

- El creciente reconocimiento del papel del postgrado dentro de las políticas de desarrollo científico y tecnológico.
- Un crecimiento acelerado de esta Educación.
- El mayor control estatal y gubernamental de estas actividades.
- La incorporación de la innovación pedagógica como contenido de las ofertas de postgrado que se realizan.
- Prestigio social sobre las Universidades para que reestructuren sus Planes de Estudio del Postgrado, lo que promueve:
 - Cambios internos en las Instituciones Académicas

- Incremento en las ofertas de superación y postgrado académico.
- Creación de los Grados Académicos.

En el desarrollo de este nivel de Educación y su expansión ha jugado un papel fundamental las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) como medio dentro de este proceso y vía de impartición, esto ha propiciado el desarrollo modalidad e-learning la cual se basaba en la impartición no presencial de los cursos, Con el decursar del tiempo esta ha evolucionado hacia una combinación con la modalidad presencial surgiendo una nueva modalidad se le ha nombrado b-learning (blended learning, aprendizaje Mixto) y aprovecha las ventajas de la formación presencial y del e-learning, con el objetivo de lograr niveles de aprovechamiento muy superiores a los obtenidos en cada modalidad de forma aislada.

López, Perdigón, Agustín Maikel, and Montenegro, Sylvia Lima. Ambientes informáticos para la impartición de la maestría en Ciencias de la Educación en la modalidad B-learning.

En el desarrollo de este nivel de Educación y su expansión ha jugado un papel fundamental las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) como medio dentro de este proceso y vía de impartición, esto ha propiciado el desarrollo modalidad e-learning la cual se basaba en la impartición no presencial de los cursos, Con el tiempo esto ha evolucionado hacia una combinación con la modalidad presencial

surgiendo una nueva modalidad se le ha nombrado b-learning (blended learning, aprendizaje Mixto) y aprovecha las ventajas de la formación presencial y del e-learning, con el objetivo de lograr niveles de aprovechamiento muy superiores a los obtenidos en cada modalidad de forma aislada. **(López & Lima, 2010)**

2.2.2.2 COMPETITIVIDAD

2.2.2.2.1 Mecanismos de inserción laboral

Para comenzar, hemos de aclarar el significado de inserción ocupacional. Desde la iniciativa EQUAL se define como "un proceso que tiene como objetivo final la integración social, sobre todo en aquellos colectivos en riesgo de exclusión social". Así, este concepto agrupa la inserción laboral y la inserción social, empleando la primera como una estrategia para facilitar la segunda.

La inserción ocupacional va a estar muy determinada por dos factores: la ocupabilidad y la empleabilidad. El primer término, la Ocupabilidad hace referencia a los factores externos del mercado laboral que pueden determinar la facilidad o dificultad de la inserción laboral. Este concepto incluiría las ofertas que existen, las demandas de trabajadores/as, cómo cuadran ambos indicadores, estado del mercado de trabajo, etc.

Por su parte, el concepto de "Empleabilidad" se refiere a los factores internos de la persona que determinan sus posibilidades de inserción.

Seguendo a Juan Carlos Ceniceros (2007), la empleabilidad es un concepto que hace referencia a la relación que la persona tiene con el mercado laboral. Es el conjunto de factores que le permiten ir en la misma línea que el mercado laboral en relación a dos aspectos:

La capacidad de las personas para situarse favorablemente ante las oportunidades de empleo.

La capacidad para adecuarse a un mercado de trabajo en constante cambio.

La Asociación Tomillo ofrece una definición alternativa: "Contexto de oportunidades para aprender, crecer y relacionarse a lo largo de toda la vida a través del y para el empleo, satisfaciendo nuestras necesidades económicas y familiares, y acorde con nuestros intereses personales."

En este caso podemos ver que el énfasis está en la capacidad de utilizar el trabajo como un mecanismo de crecimiento personal y un instrumento para satisfacer necesidades personales.

En la orientación socio-laboral vamos a tener en cuenta ambas ideas ya que, en el primer caso nos permite reconocer aquellos aspectos que van a facilitar el acceso al empleo de hombres y mujeres, y aquellos que van a limitarla. Esta información nos permitirá establecer unos objetivos de intervención y dictará las líneas de trabajo de la misma. **(Borrego, 2010)**

2.2.2.2.2 Condiciones básicas de calidad

“La Europa la Edad Media del moderno debió hacer frente mundo bizantino, mundo árabe, al imperio turco. En la actualidad trata, afortunadamente, de una confrontación más pacífica; pero la existencia de actores de la historia gigantescos por su amplitud o por su fuerza, económica, o por al mismo tiempo, impone a Europa alcanzar un tamaño comparable a ellos si quiere existir, evolucionar mantener su identidad. Frente a América, a Japón frente a China, mañana. Europa debe tener la masa económica demográfica y política capaz de garantizar su independencia. Por suerte cuenta con fuerza de su civilización, y de sus herencias comunes. Se ha visto: durante veinticinco siglos, en estratos continuamente renovados, la civilización europea ha sido creativa, hoy aún como se ha dicho, la principal materia prima de Europa, es probablemente la materia gris” **(Calvo S. , 2005)**

2.2.2.2.3 Seguimiento al egresado

Es de suma importancia para el recién egresado que en el desempeño durante el cumplimiento del servicio social se le organice el tiempo para el cumplimiento de las funciones básicas correspondientes a su rol profesional, así como un ambiente favorable que garantice el mejoramiento profesional y humano de cada egresado para elevar la calidad de vida y el cumplimiento de la misión institucional. Como necesidad del seguimiento será imprescindible la realización periódica de la evaluación del cumplimiento del plan, la efectividad en la docencia, su disciplina laboral y

el análisis de los resultados alcanzados en cada una de las misiones, propiciando un clima de satisfacción y fortalecimiento de la incondicionalidad para el éxito en la permanencia de cada recién egresado. La autora de este artículo consideró el desempeño profesional pedagógico para la ubicación y seguimiento al recién egresado como: la integración e interrelación dialéctica de las competencias profesionales pedagógicas que se demuestran en el cumplimiento de las funciones de ubicación, seguimiento y consultoría en la dirección del proceso para garantizar el cumplimiento del servicio social.

Las funciones en la dirección de este proceso son consideradas por la autora como: Ubicación al recién egresado:

Proceso de análisis y otorgamiento diferenciado de plazas a los recién egresados donde le corresponde cumplir el servicio social a partir de las necesidades sociales e institucionales, la incondicionalidad, la ejemplaridad y resultados de la evaluación integral.

Seguimiento al recién egresado: proceso sistemático y coordinado de la/el especialista de la dirección de recursos humanos, integrado con las facultades y los territorios, para garantizar la atención directa y diferenciada a los recién egresados y los directivos para lograr el cumplimiento y permanencia del servicio social. **(Iturvides & Juana, 2009)**

2.3. HIPÓTESIS

El conocimiento de la realidad consiste en un proceso continuo de cotejar datos disponibles y los obtenidos mediante la experimentación con las consecuencias que se deducen de la hipótesis previa. Mediante un proceso inductivo se rechaza o se modifica la hipótesis previa por otra nueva que enriquece el conocimiento. Los datos obtenidos en la experimentación son aspectos parciales de la realidad, que muchas veces están acompañados de (ruido) que dificulta su comprensión; de ahí que el proceso de aprendizaje en la investigación sea un camino circular que se retroalimenta continuamente y que abarca tanto procesos inductivos como deductivos. **(Redondo, 2017)**

2.3.1 Hipótesis General

Ha: Existe significativa influencia en la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Ho: No existe significativa influencia en la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

2.3.2 Hipótesis Especifico

1. Existe significativa influencia del Compromiso con la Administración y Liderazgo en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo

Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

2. Existe significativa influencia del Enfoque en el cliente en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

3. Existe significativa influencia de los Sistemas de auditorías de la calidad en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

2.4. Tabla N° 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ASPECTO o DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 1: Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015	<p>Para garantizar el desarrollo, implementación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad, la nueva norma trae un enfoque basado en Procesos lográndose con esto garantizar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) al poder articularse de esta forma procesos, actividades y tareas relacionadas entre sí, conllevando esto a la satisfacción del cliente. A través de este enfoque se establece el control continuo de los diferentes procesos, actividades y tareas que hacen parte del SGC. (Fontalvo & Vergara, 2010)</p>	<p>Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p>	<p>Compromiso con la Administración y Liderazgo</p> <p>Enfoque en el cliente</p> <p>Sistemas de auditorías de la calidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización enfocada al cliente 2. Liderazgo 3. Participación del personal. 4. Aseguramiento de la calidad. 5. Procesos para impactar al servicio al cliente. 6. Medición del desempeño. 7. Mantener la comunicación. 8. Mantener la mejora continua. 9. Línea base. 10. Número de no conformidades habidas en el ejercicio. 11. Número de quejas de clientes. 12. Metas. 	<p>Escala de Likert (Politómica)</p> <p>Alternativas múltiples:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

FUENTE: Elaborado por la responsable de la Investigación. Lima, 2018

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN O ASPECTO	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Actitud de disposición y ayuda sin esperar más que un crecimiento conjunto para quien empeñado en nuestras está tareas y que requiere de la colaboración. Es estar atento a los demás con una actitud respetuosa y cordial. (Vargas & Aldana, 2011)	Resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza un consumidor, es decir si el servicio cumple con los fines que tiene previsto, es el cliente el que decide la aceptación partiendo de las expectativas y del grado de cumplimiento de estas.	Atención al cliente Satisfacción del cliente Competitividad	13. Existencia de objetivos académicos. 14. Oferta educativa compatible con propuesta ofertada. 15. Infraestructura y equipos. 16. Líneas de investigación. 17. Personal educativo calificado. 18. Servicios educativos complementarios. 19. Mecanismos de inserción laboral. 20. Condiciones básicas de calidad. 21. Seguimiento al egresado.	Escala de Likert (Politómica) Alternativas múltiples: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

FUENTE: Elaborado por la responsable de la Investigación. Lima, 2018

2.5. Definición de términos básicos

Control de calidad

Es aquel proceso desarrollado por una empresa para asegurar que sus productos y servicios cumplan con los requisitos de calidad establecidos con antelación por la organización, mediante el uso de técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para cumplir los requisitos; dicho proceso se lleva a cabo en todas las áreas de la empresa e implica a toda la organización: su personal, sus procesos productivos y por supuesto los productos, bienes o servicios finales. **(Uribe, 2001)** pág. 22.

Docente Tiempo Completo:

Los docentes realizan sus actividades académicas según su dedicación:

1. Contrato a tiempo completo, hasta cuarenta horas semanales de carga lectiva y no lectiva.
2. Contrato a tiempo parcial, hasta diecinueve (19) horas semanales de carga lectiva. **(WIENER, 2016)**

EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD

- **Eficiencia:** "Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles". Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.
- **Eficacia:** "Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una

acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.

- **Efectividad:** "Cuantificación del logro de la meta". Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como "Capacidad de lograr el efecto que se desea". **(Gonzales, 2009)**

Evaluación de la calidad

Proceso desarrollado para determinar las propiedades del conjunto de conocimientos obtenidos mediante la observación y el razonamiento, sistemáticamente estructurados y de los que se deducen principios y leyes generales, que nos permitan establecer su valor. **(Romero & Caro, 2012)**

Gestión del Capital humano:

Existen muy diversas maneras de idear y describir el concepto de gestión del capital humano. El abordaje que propongo comienza con la llegada de la persona a la empresa, sigue con su integración en un grupo de trabajo sujeto a un sistema de gestión y dirección y continúa con su desarrollo personal y profesional mediante el que se capacita y adquiere habilidades especiales, se motiva y promueve. El proceso se puede prolongar mejorando la comunicación, la intensidad de sus compromisos y un desempeño más activo. Lo que podría, ocasionalmente, producir conflictos y las pertinentes negociaciones. La empresa debe tener bien presente este proceso. Si se percibe como natural, se resuelve, se prevé y mejora, es más que posible que se adquiera una orientación abocada a la humanización laboral. En

consecuencia, la gestión del capital humano puede hacerse explícita a través de cuatro dimensiones o aspectos:

1. los procedimientos para la búsqueda, selección e integración de las personas,
2. los sistemas de socialización, gestión y dirección,
3. los programas de mantenimiento y desarrollo del personal, y
4. la finalidad y contenido de la estrategia psicosocial y/o humanización laboral. **(Quintanilla, 2002)** pág. 204

LEY UNIVERSITARIA (LEY Nº 30220)

La presente Ley tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura. Asimismo, establece los principios, fines y funciones que rigen el modelo institucional de la universidad. El Ministerio de Educación es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.

(REPUBLICA, 2014)

Manual de políticas de calidad:

Es un documento que está escrito de acuerdo a las políticas de la Norma ISO-9001 que contiene 20 elementos. El Manual describe a cada una de las secciones de la norma ISO-9001 y enumera al final de cada sección los

procedimientos aplicables a la sección y que forman parte del Manual de Procedimientos. **(Jáuregui, 1996)** pág. 6

Política de calidad

La política de calidad es un documento de la alta dirección donde se manifiesta y documenta el compromiso de la alta gerencia para darle cumplimiento organización, a los por los requisitos clientes y de por la calidad establecidos estándar o el compromiso de la alta dirección con las metas de calidad. por estándares la de calidad seleccionados por la empresa. **(Fontalvo T. , 2006)** pág. 66.

Recursos técnicos:

Son las herramientas, dispositivos o máquinas en los que se apoya el personal de una empresa para llevar a cabo sus tareas, incluidas aquellas que tienen que ver con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. En este caso, la dirección debe velar por su adecuado mantenimiento y actualización.

SINEACE (El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa)

Es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, creado en el 2006 a través de la Ley N°28740.

Su finalidad es garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, y que los trabajadores peruanos estén altamente calificados para la labor que realizan.

Superintendencia Nacional De Educación Superior Universitaria (SUNEDU)

Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de Educación, con autonomía técnica, funcional, económica, presupuestal y administrativa, para el ejercicio de sus funciones. Tiene naturaleza jurídica de derecho público interno y constituye pliego presupuestal. Tiene domicilio y sede principal en la ciudad de Lima y ejerce su jurisdicción a nivel nacional, con su correspondiente estructura orgánica. **(MINEDU, 2014)** pág.10

III. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación según su objetivo es aplicada ya que se pretende ampliar el conocimiento, también investiga la relación existente entre variables, como lo señala Horna (Horna, 2012, pág. 202). Lo cual sirve para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 28)

Según el nivel de profundización en el objetivo, el estudio es explicativo, porque explica, revelar y detallar el objeto que se está analizando o pretende explicar.

Asimismo, de acuerdo al tipo de datos empleados es una investigación cuantitativa. Es decir, podemos especificar el problema, delimitarlo, hasta determinar cómo se inició el problema, de tal manera que se va predecir, facilitando conocer comportamientos de la población que se está investigando.

Durante mucho tiempo, ciencia y tecnología transitaban por carreteras paralelas. Esa separación se redujo a tal punto que en la actualidad se habla de 'tecnociencia', cuyo despliegue se asocia al mercado. Muchos autores

intentaron mantener la diferencia, sosteniendo que mientras la tecnología se aplica a la producción para acelerar sus ritmos y aumentar la rentabilidad, la finalidad de la ciencia es conocer por conocer, sin ningún fin posterior. Sobre esa base, las ciencias pueden subdividirse en básicas o aplicadas. Mientras las ciencias básicas no buscan fines prácticos en lo inmediato y se arrojan la misión de incrementar conocimientos centrales sobre la naturaleza y sobre la realidad toda, las ciencias aplicadas apuntan a la resolución de problemas prácticos, concretos, en un área específica. Por lo general se ligan a lo productivo y tienen por fin aumentar las utilidades empresarias.

Método y Diseño de la investigación

Método Correlacional: pretende explicar cómo se comporta una variable en función de la otra, esperando determinar el grado de asociación entre variables.

Se da una covariación entre ellas. Pueden establecer dentro del procedimiento una serie de comparaciones. **M1: O_x r O_y**

Estos diseños describen la relación entre dos o más categorías o variables dados en un momento determinado, también en función de la relación causa – efecto. Entonces los diseños correlacionales, pueden limitarse a establecer la relación entre variables sin precisar sentido de causalidad o

pretender analizar relaciones causales. Asimismo, busca evaluar vinculaciones causales, mediante el planteamiento de hipótesis causales.

En los estudios correlacionales- causales la causalidad ya existe, siendo la función del investigador direccionar y establecer cuál es la causa y cuál es el efecto. Llegando a determinar el vínculo cuando la variable 1 se antecede en tiempo a la variable 2; asimismo debe existir covariación entre la variable 1 y variable 2; también la casualidad tiene que ser verosímil. Hernández et al. (2014, pág. 158)

Su diseño se representa así:

M₁: O_x r O_y

Leyenda:

M₁: Muestra de los Docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener Lima - Perú.

O_x: **Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.**

O_y: **Calidad de Servicio**

r: Correlación

3.2. Variables

Variable 1: Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

Variable 2: Calidad de Servicio.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población está constituida por la totalidad de los miembros de la Comunidad Educativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, durante los meses de noviembre - diciembre año 2018.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 67 Docentes tiempo completo (TC) de la universidad Privada Norbert Wiener, en la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015; las cuales han sido captadas mediante entrevista con los decanos de las EAP de la universidad previa autorización de la Vicerrectora Académica María Blázquez Quintana (ANEXO 7), para la aplicación del instrumento (cuestionario), pertenecientes a los diferentes estamentos de la Universidad Norbert Wiener, en el mes de noviembre año 2018.

Debemos tener en cuenta que para la recolección de la muestra se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Porque se trabajó con participantes ubicados en los diferentes despachos pertenecientes a las EAP de la Universidad Norbert Wiener.
- Se basó primordialmente, en la experiencia laboral de los docentes, asociados a procesos de mejora continua.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times (p \times q)}{N \times \varepsilon^2 + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

n : muestra (7 Lic. – 12%; 42 Maestros – 72%; 8 Doctores – 14%)

Promedio de edades 45 años

N : Población

Z : Distribución Estándar

p : tasa de acierto o éxito

q : tasa de fracaso o error

E : margen o probabilidad de error

Asimismo: Muestra seleccionada para de la investigación.

N:	67
Z:	1,96
p	0,50
q	0.50
E	0,05

$$n = \frac{N \times Z^2 \times (p \times q)}{N \times \varepsilon^2 + Z^2(p \times q)}$$

$$n = \frac{67 \times (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{36 \times (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{67 \times (3.8) \times (0.25)}{107 \times (0.0025) + (3.8)(0.25)}$$

$$n = 57$$

Gráfico N° 9: Determinación de la muestra

The screenshot displays the 'Sample Size Determination' window in Decision Analyst STATS 2.0. The 'Inputs' section includes:

- Universe Size:** 67 (with a note: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number')
- Maximum Acceptable Percentage Points of Error:** 5%
- Estimated Percentage Level:** 50%
- Desired Confidence Level:** 95%

 The 'Results' section shows 'The Sample Size Should Be...' with the calculated value of 57. At the bottom, there are 'Calculate', 'Reset', and 'Exit' buttons, along with the company logo and contact information: 817 640-6166 | www.decisionanalyst.com.

Fuente: Decision Analyst STATS 2.0

a. Muestreo

Probabilístico

Es probabilístico por la muestra lo encontramos en un solo lugar y es de fácil acceso. Asimismo, se interactúa y atiende a este tipo de población. Del mismo modo es un muestreo probabilístico simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el propósito de lograr los objetivos de la investigación, se empleó el cuestionario de “Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio”, elaborado por el investigador, asociado a ello también se empleó la entrevista a las autoridades de la universidad. Los cuales permitieron contrastar los procedimientos empleados en aras al licenciamiento de la universidad.

El cuestionario está conformado por 6 dimensiones, con 21 ítems. Los cuales han sido evaluados empleando la Escala de Likert, politómica o de alternativas múltiples.

Tabla N° 3: Escala Tipo Likert (Alternativas múltiples)

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

FUENTE: Elaborado por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

a. Técnica de recolección de datos.

La recolección de datos se desarrolló a través de textos, revisiones bibliográficas, revistas especializadas, artículos de investigación, publicaciones varias, Internet.

b. Instrumento

Se empleará el Cuestionario Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio.

Tabla N°4: Ficha técnica del cuestionario.

Nombre	Cuestionario Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempos Completos de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018	
Autor	Luis Miguel Romero Echevarria	
Aplicación	Individual	
Ámbito de Aplicación	Docentes de la Universidad Privada Norbert Wiener del Cercado de Lima - Perú	
Duración	15 minutos aproximadamente.	
Finalidad	Evaluar en qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempos Completos de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.	
Baremación.	Valorado en una escala de Likert 5 puntos que va desde uno (Totalmente en desacuerdo) hasta cinco (Totalmente de acuerdo)	
Dimensiones		Ítems (21 ítems)
	▪ Compromiso con la Administración y Liderazgo.	1-2-3
	▪ Enfoque en el cliente.	4-5-6-7-8
	▪ Sistemas de auditorías de la	9-10-11-12

	calidad.	
	▪ Atención al cliente.	13-14-15
	▪ Satisfacción del cliente.	16-17-18
	▪ Competitividad.	19-20-21
Material	Hoja impresa de Cuestionario Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempos Completos de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.	

FUENTE: Elaborado por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

3.5. Técnica para el procesamiento de datos

En cuando al procesamiento de los datos, los valores serán obtenidos en base a la confiabilidad del instrumento de medición (Alpha Cronbach) y la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, con ello se determinó que existe una correlación para las variables y validez de los resultados del trabajo de campo.

Para ello se elaborará un cuestionario que aplicado a la comunidad educativa de la Universidad Norbert Wiener ayudará a corroborar las hipótesis planteadas.

Validación del instrumento

La validación del instrumento (cuestionario) fue validada a través del juicio de expertos compuesto por 3 profesionales con grado de Doctor:

1. Patricia Yllescas Rodriguez (Dra. en Educación)
2. Denny Rolando Lovera Bernaola (Dr. en Educación)
3. Martha Alicia Romero Echevarria (Dra. en Educación)

de los cuales los 3 son de Educación, a ellos se hizo entrega de una carta de presentación, matriz de operacionalización de las variables, matriz del instrumento para la recolección de datos y certificado de validez de contenido el instrumento, que analiza: la pertinencia de los ítems a las dimensiones, relevancia en cuanto a la dimensión, claridad de cada uno de los ítems. De acuerdo a las observaciones, se realizaron modificaciones a los ítems, manteniendo la versión inicial.

En cuanto a la aplicación del instrumento, se emplean las mismas condiciones para todas las preguntas del cuestionario, primero se le solicito un autorización al vicerrectorado de la universidad y luego de la autorización se solicitó autorización a cada una de las facultades, se les explicó el propósito de la investigación a cada director de escuela, seguidamente se le entrego la cantidad de cuestionarios impreso acorde al número de Docentes tiempo completo (TC) por escuela, procediéndose a explicar a cada directivo las instrucciones, para que pueda solicitarles a sus TC que respondan a todas las preguntas que contiene el cuestionario de acuerdo a sus horarios de atención y si en caso de existir una duda absolverlas por intermedio de los directores.

El reciente proceso de licenciamiento que se estuvo gestionando en los meses de octubre a noviembre por parte de SUNEDU, permitió que el tema de

investigación, la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempos Completos tenga los cauces para elaborar las hipótesis, además conllevo a la construir de un marco teórico, que fue útil para desarrollar las dimensiones y posteriormente las preguntas del cuestionario.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

Con respecto al trabajo de campo y la metodología empleada descrita anteriormente, que según el grado de manipulación de las variables es una investigación no experimental, la muestra estuvo conformada por 39 varones (68%) y 18 mujeres (32%) de los docentes tiempo completo de la universidad Norbert Wiener, se administraron 57 cuestionarios que contenían 21 preguntas.

Contraste de resultados

Con relación a la elaboración del instrumento, para su ejecución se realizó la revisión bibliográfica respectiva, la cual guarda relación con el título de la investigación y los objetivos y tomando en cuenta Gráfico N° 8 para el análisis de la consistencia y la tabla N° 5. de la Escala de consistencia para valorar el indicador de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach



Gráfico N° 10: Escala análisis de consistencia

Tabla N° 5. Tabla de Fiabilidad de Alfa de Cronbach

<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Internal consistency</i>
$\alpha \geq 0.9$	<i>Excellent</i>
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	<i>Good</i>
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	<i>Acceptable</i>
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	<i>Questionable</i>
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	<i>Poor</i>
$0.5 > \alpha$	<i>Unacceptable</i>

Fuente: (George & Mallery, 2003), p. 231

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Se procedió de acuerdo a la tabulación de los datos suministrado en el ANEXO 8, a copiar al software SPSS a definir en la pestaña vista de variables a ingresar los parámetros nombre de variable, tipo de datos, anchura, etiqueta entre otros y luego se procedió copiar los valores en la pestaña vista de datos para proceder a obtener las siguientes estadísticas:

A. Para la variable 1

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable 1 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, se ha recurrido al estadístico SPSS para procesar los datos y obtener el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue:

Tabla N° 6: Estadístico de confiabilidad Alpha de cronbach de variable 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,853	,849	12

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

Interpretación

De acuerdo al resultado del análisis de fiabilidad de la Tabla N° 6, que es de 0.853 y según la tabla Fiabilidad de Alfa de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a ser BUENA.

Tabla N° 7: Estadística de la Pregunta N° 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	5,3	5,3	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,8	15,8	21,1
	De acuerdo	30	52,6	52,6	73,7
	Totalmente de acuerdo	15	26,3	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

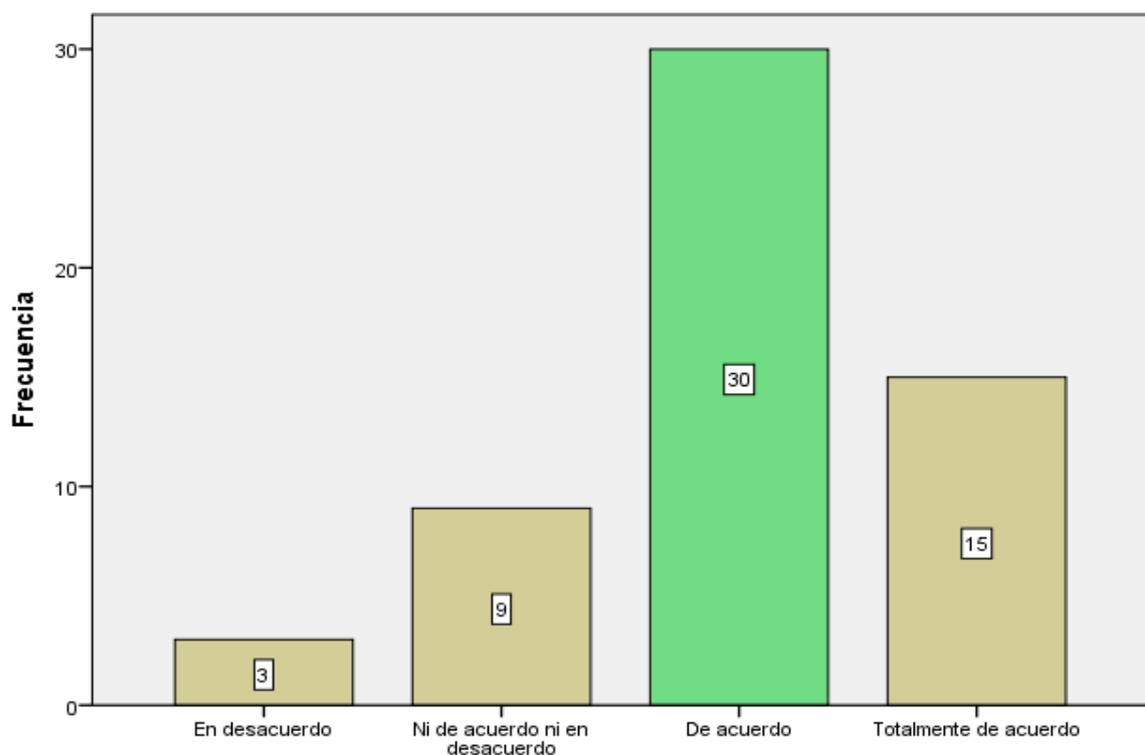


Gráfico N° 11.- Organización enfocada al cliente

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 3 están en desacuerdo, 9 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo en la Organización enfocada al cliente.

Tabla N° 8: Estadística de la Pregunta N° 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	1,8	1,8	1,8
	2	1	1,8	1,8	3,5
	3	3	5,3	5,3	8,8
	4	30	52,6	52,6	61,4
	5	22	38,6	38,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

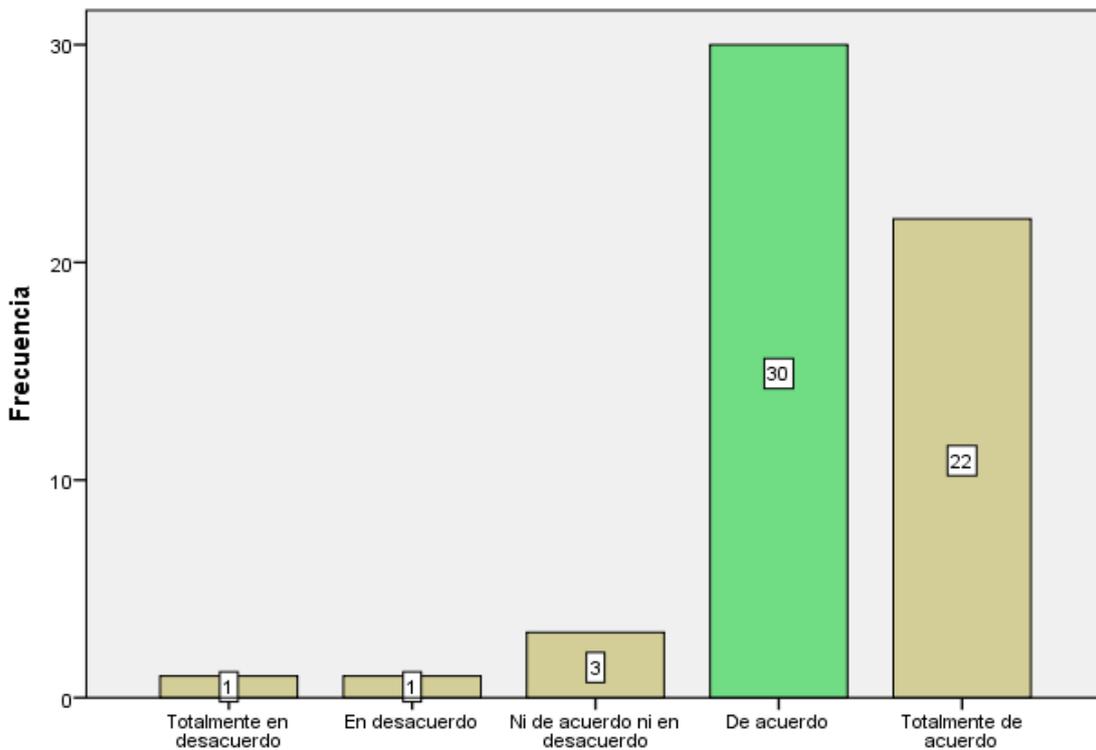


Gráfico N° 12.- Liderazgo

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 de acuerdo y 22 totalmente de acuerdo en el liderazgo.

Tabla N° 9: Estadística de la Pregunta N° 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	3,5	3,5	3,5
	4	22	38,6	38,6	42,1
	5	33	57,9	57,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

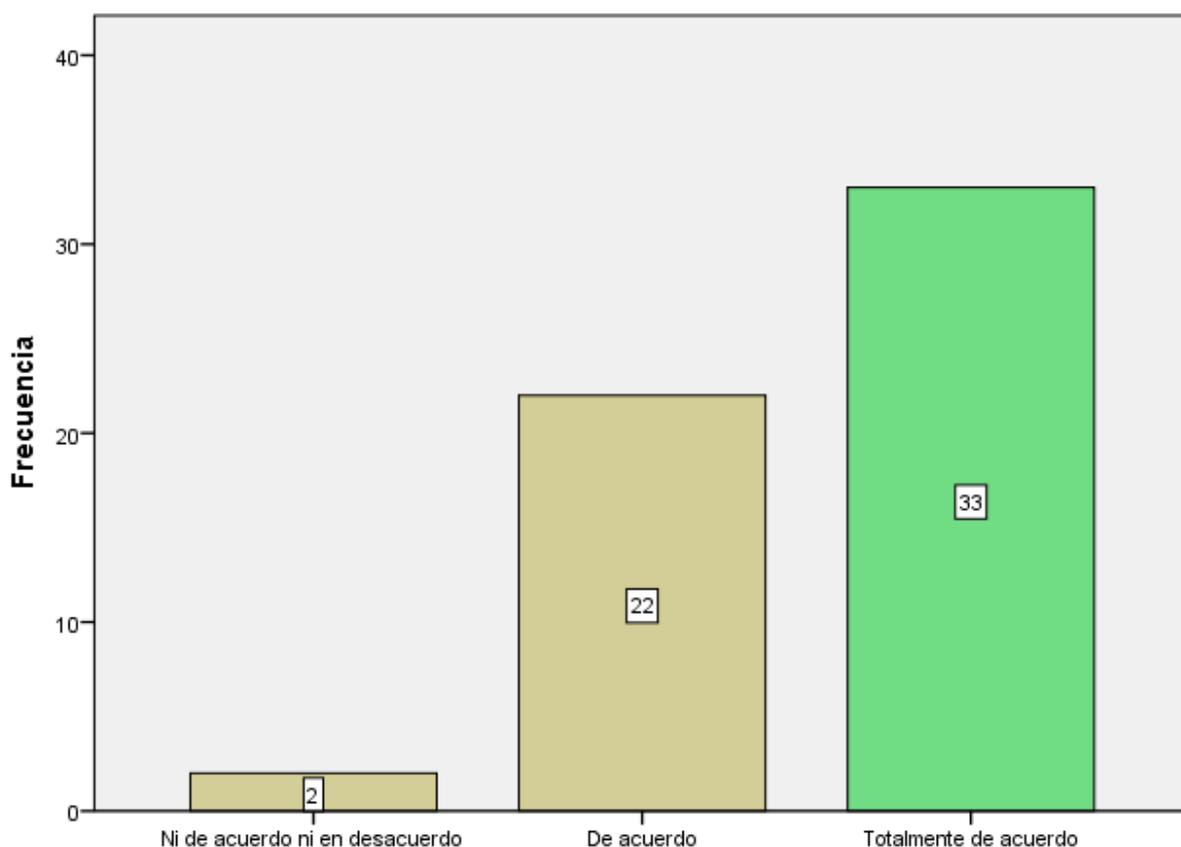


Gráfico N° 13.- Participación del personal

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22 de acuerdo y 33 totalmente de acuerdo en la participación del personal.

Tabla N° 10: Estadística de la Pregunta N° 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	1	1,8	1,8	1,8
4	27	47,4	47,4	49,1
5	29	50,9	50,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

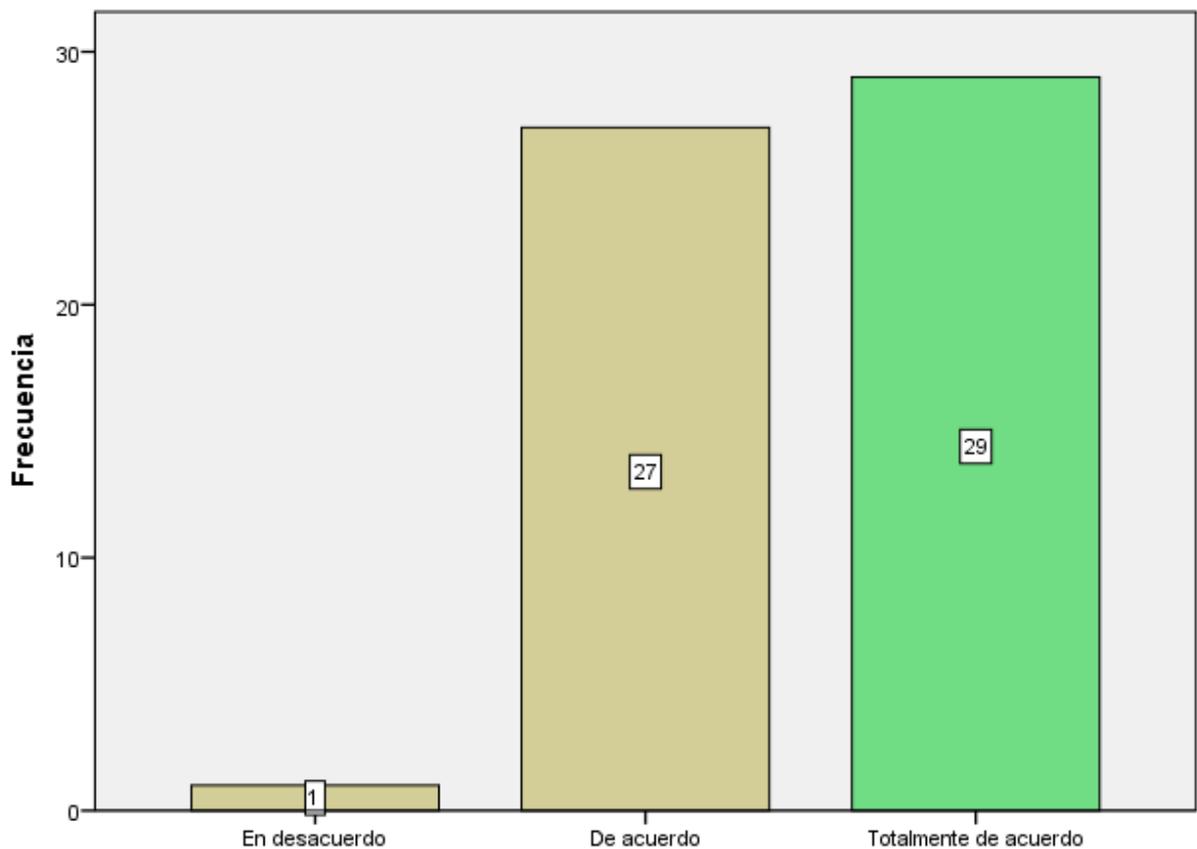


Gráfico N° 14.- Aseguramiento de la calidad

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está en desacuerdo, 27 están de acuerdo y 29 totalmente de acuerdo en el aseguramiento de la calidad.

Tabla N° 11: Estadística de la Pregunta N° 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	2	7	12,3	12,3	15,8
	3	10	17,5	17,5	33,3
	4	25	43,9	43,9	77,2
	5	13	22,8	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

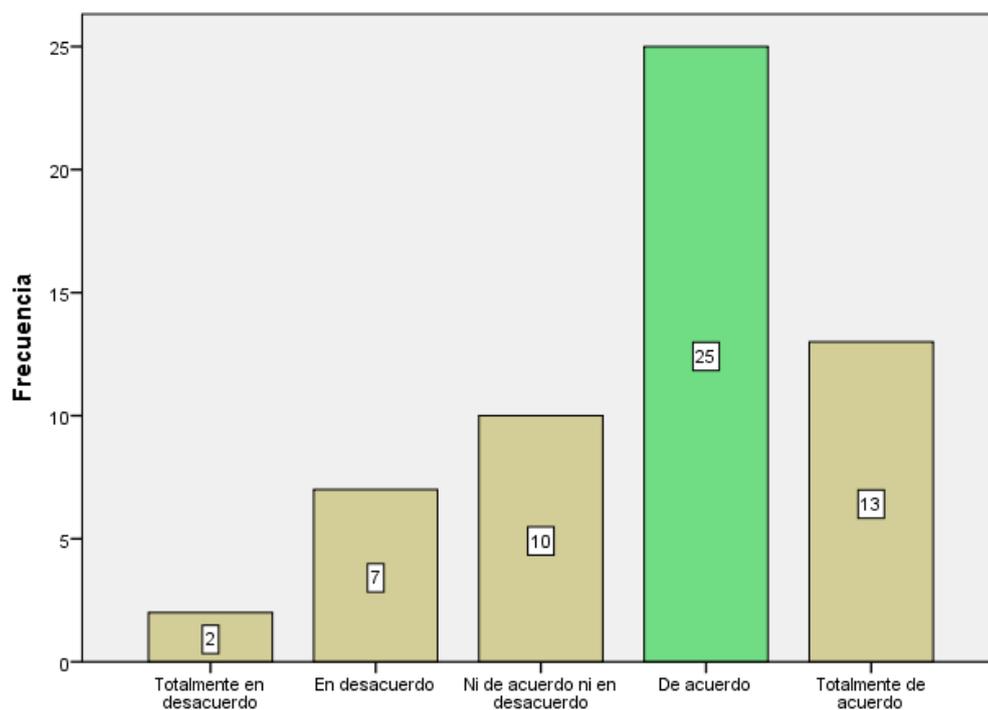


Gráfico N° 15.- Procesos para impactar al servicio al cliente

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 2 están totalmente en desacuerdo, 7 están en desacuerdo, 10 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo en los procesos para impactar al servicio del cliente.

Tabla N° 12: Estadística de la Pregunta N° 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	1,8	1,8	1,8
	2	1	1,8	1,8	3,5
	3	5	8,8	8,8	12,3
	4	35	61,4	61,4	73,7
	5	15	26,3	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

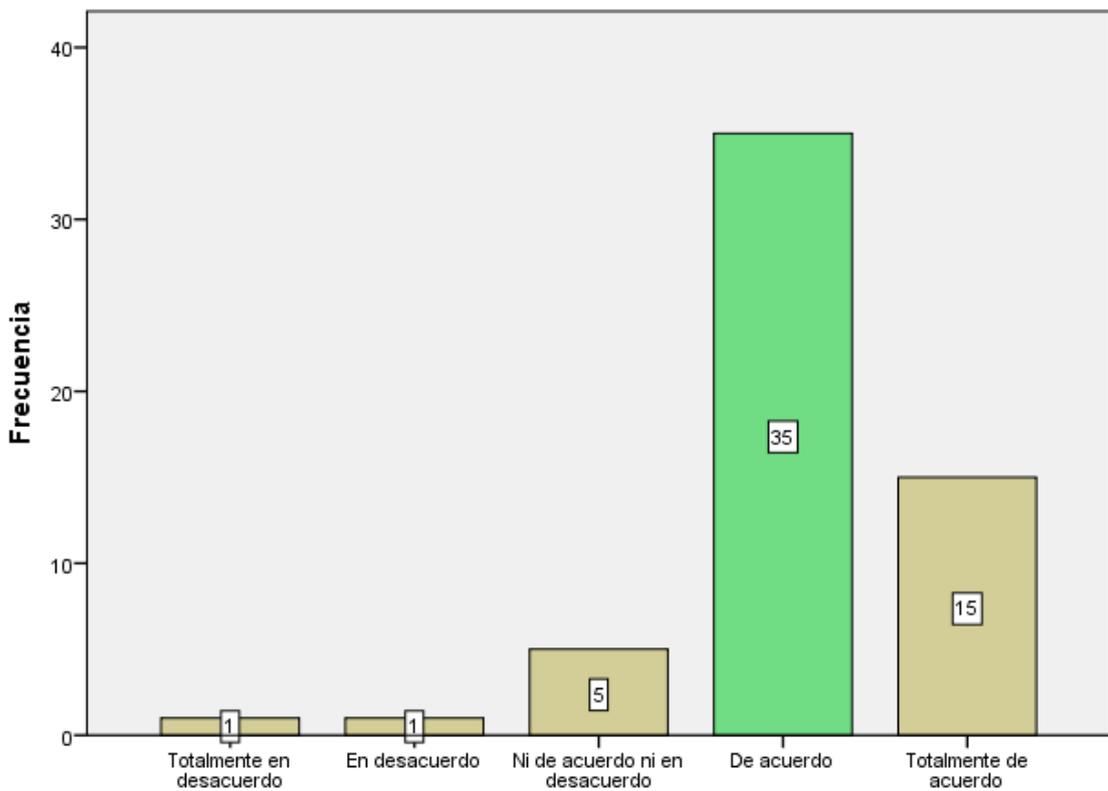


Gráfico N° 16.- Medición del desempeño

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo en la medición del desempeño.

Tabla N° 13: Estadística de la Pregunta N° 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	7,0	7,0	7,0
	3	3	5,3	5,3	12,3
	4	35	61,4	61,4	73,7
	5	15	26,3	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

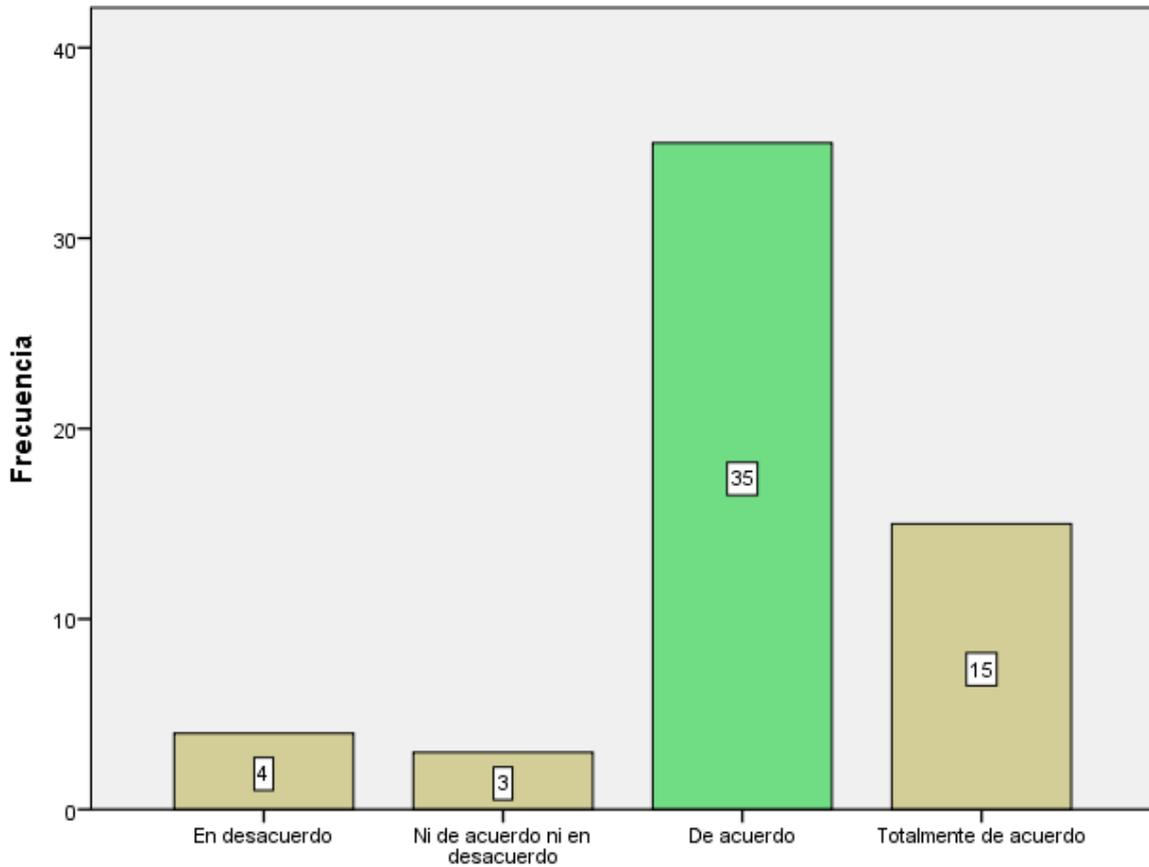


Gráfico N° 17.- Mantener la comunicación

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 4 están en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo en mantener la comunicación.

Tabla N° 14: Estadística de la Pregunta N° 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	2	3	5,3	5,3	8,8
	3	8	14,0	14,0	22,8
	4	27	47,4	47,4	70,2
	5	17	29,8	29,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

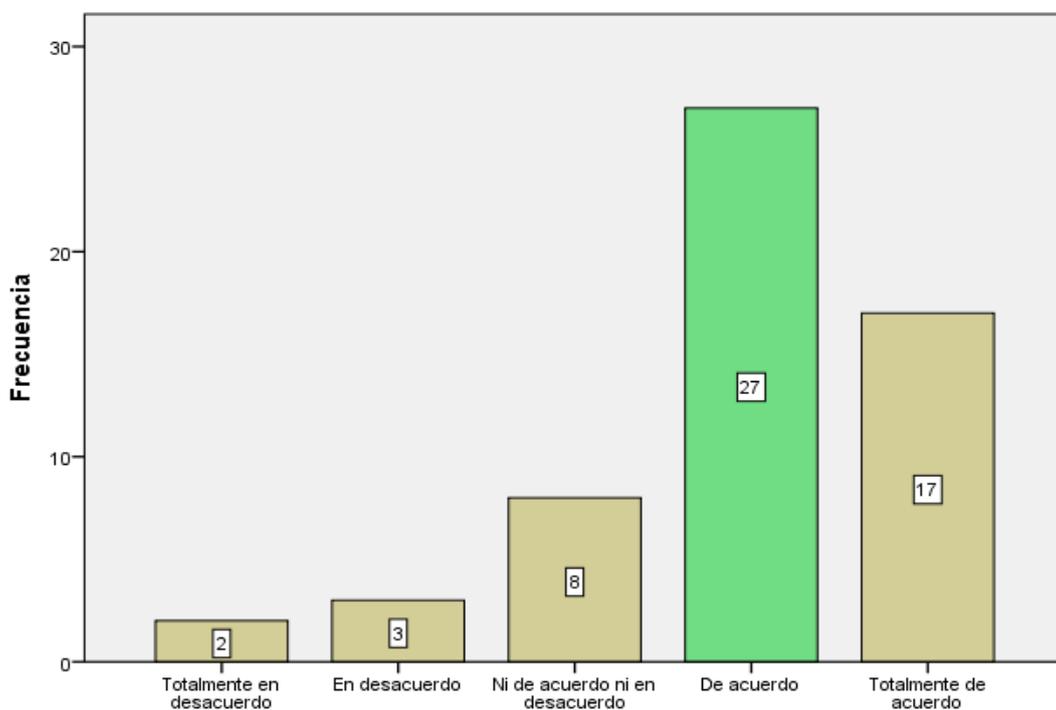


Gráfico N° 18.- Mantener la mejora continua

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 2 están totalmente en desacuerdo, 3 está en desacuerdo, 8 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 17 totalmente de acuerdo en mantener la mejora continua.

Tabla N° 15: Estadística de la Pregunta N° 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 3	4	7,0	7,0	7,0
4	24	42,1	42,1	49,1
5	29	50,9	50,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

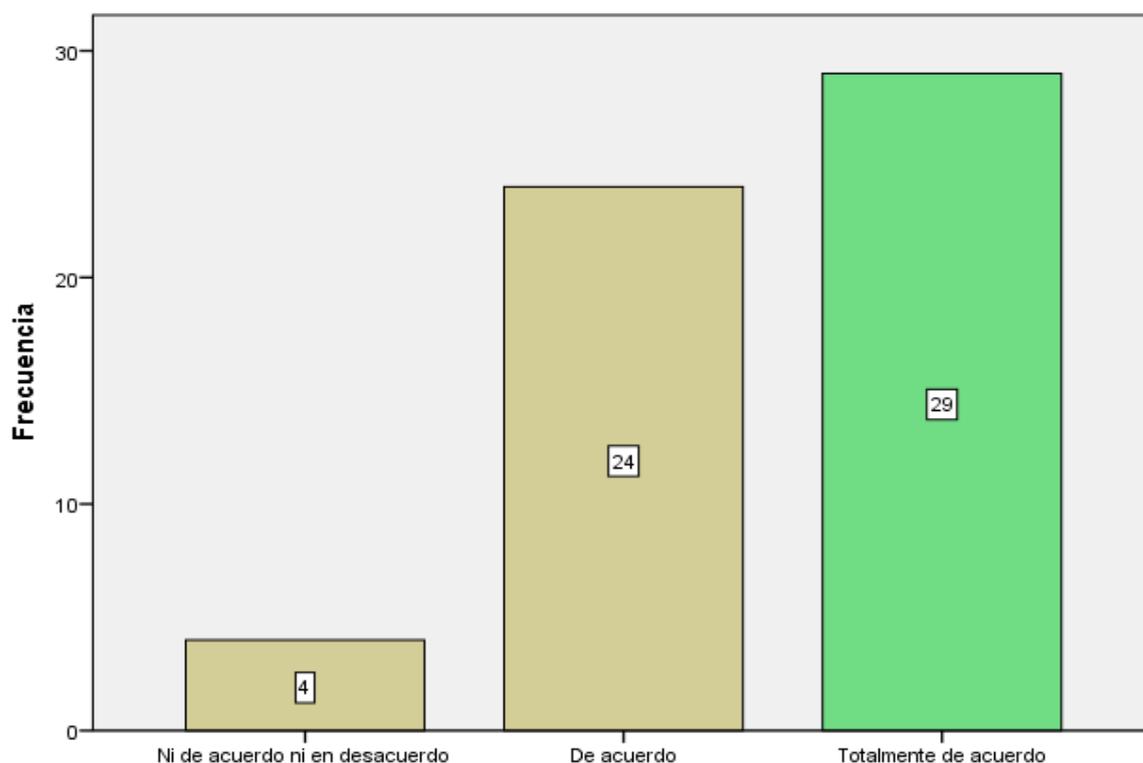


Gráfico N° 19.- Línea base

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 29 totalmente de acuerdo en mantener una línea base.

Tabla N° 16: Estadística de la Pregunta N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	3	7	12,3	12,3	15,8
	4	29	50,9	50,9	66,7
	5	19	33,3	33,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

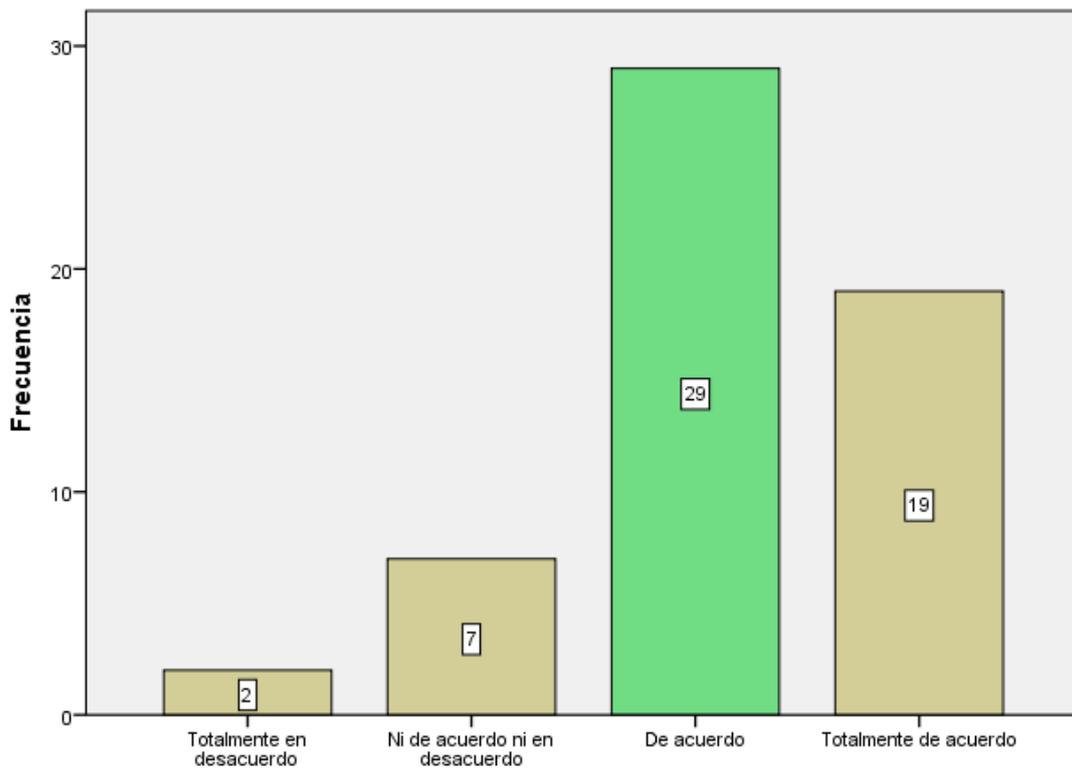


Gráfico N° 20.- Número de no conformidades habidas en el ejercicio
Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 2 están en desacuerdo, 7 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 29 de acuerdo y 19 totalmente de acuerdo en el número de no conformidades habidas en el ejercicio.

Tabla N° 17: Estadística de la Pregunta N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	3	5	8,8	8,8	12,3
	4	27	47,4	47,4	59,6
	5	23	40,4	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

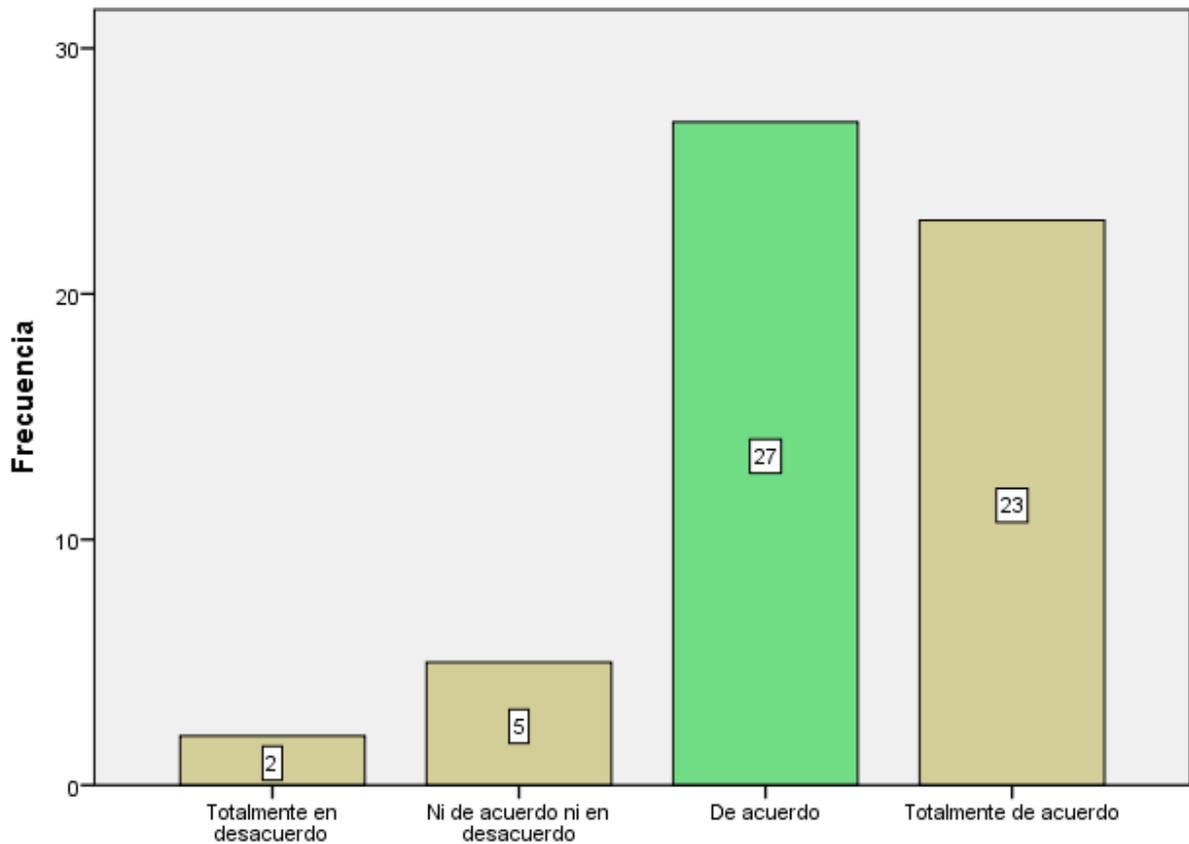


Gráfico N° 21.- Número de quejas de clientes

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 2 están totalmente en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 23 totalmente de acuerdo en el número de quejas de clientes.

Tabla N° 18: Estadística de la Pregunta N° 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	1,8	1,8	1,8
	2	1	1,8	1,8	3,5
	3	11	19,3	19,3	22,8
	4	24	42,1	42,1	64,9
	5	20	35,1	35,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

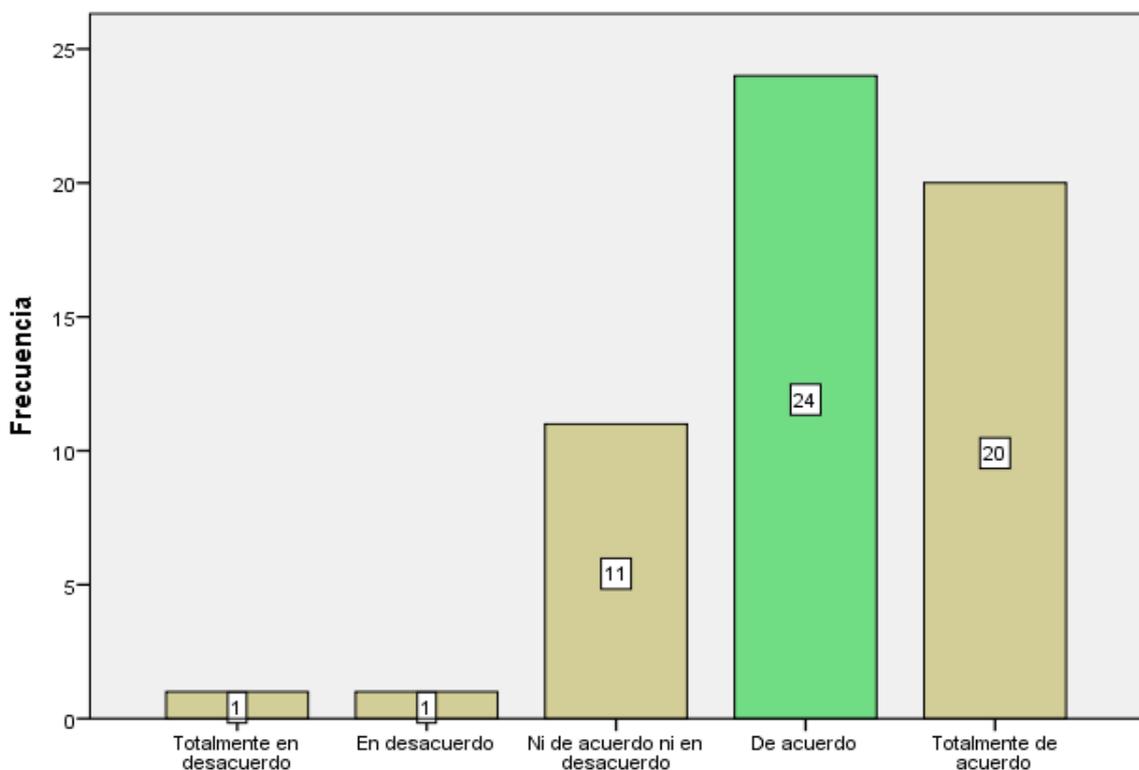


Gráfico N° 22.- Metas

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

B. Para la variable 2

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable 1 **CALIDAD DE SERVICIO** se ha recurrido al estadístico SPSS para procesar los datos y obtener el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue:

Tabla N° 19: Estadístico de confiabilidad Alpha de cronbach de variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	98,2
	Excluido ^a	1	1,8
	Total	57	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,800	,805	9

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

Interpretación

De acuerdo al resultado del análisis de fiabilidad que es de 0.800 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a ser BUENA.

Tabla N° 20: Estadística de la Pregunta N° 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	7,0	7,0	7,0
	De acuerdo	27	47,4	47,4	54,4
	Totalmente de acuerdo	26	45,6	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

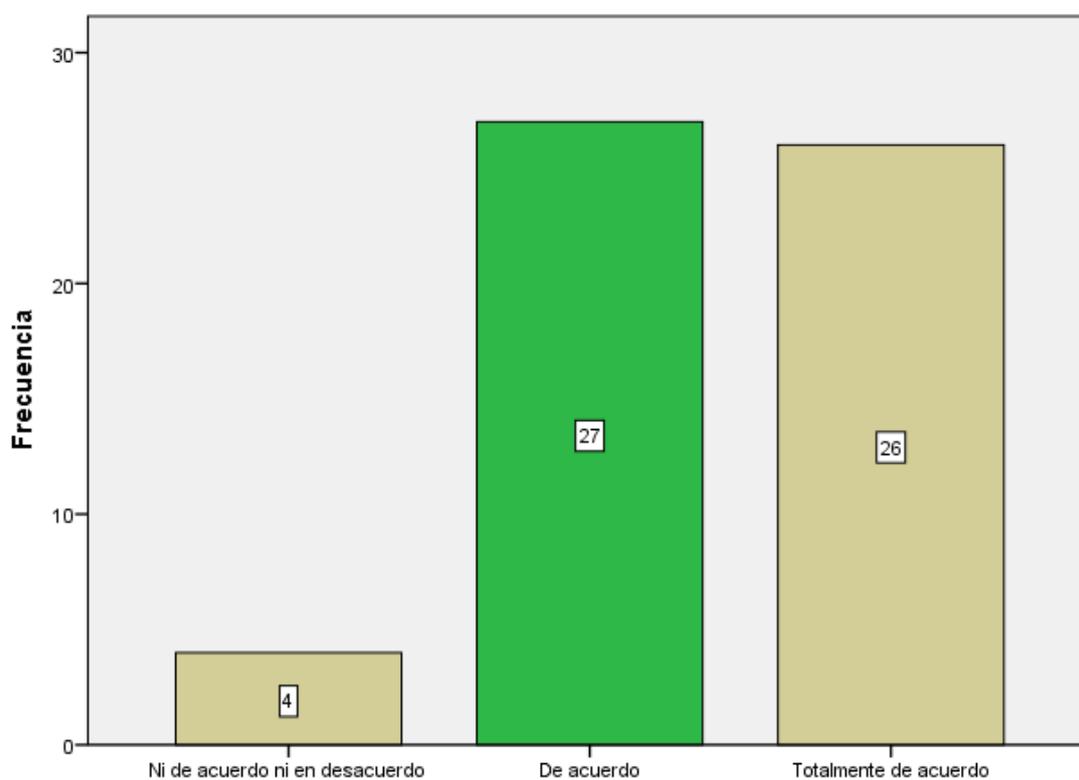


Gráfico N° 23.- Existencia de objetivos académicos

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 4 están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 26 totalmente de acuerdo con la existencia de objetivos académicos.

Tabla N° 21: Estadística de la Pregunta N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	5,3	5,3	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,5	10,5	15,8
	De acuerdo	32	56,1	56,1	71,9
	Totalmente de acuerdo	16	28,1	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

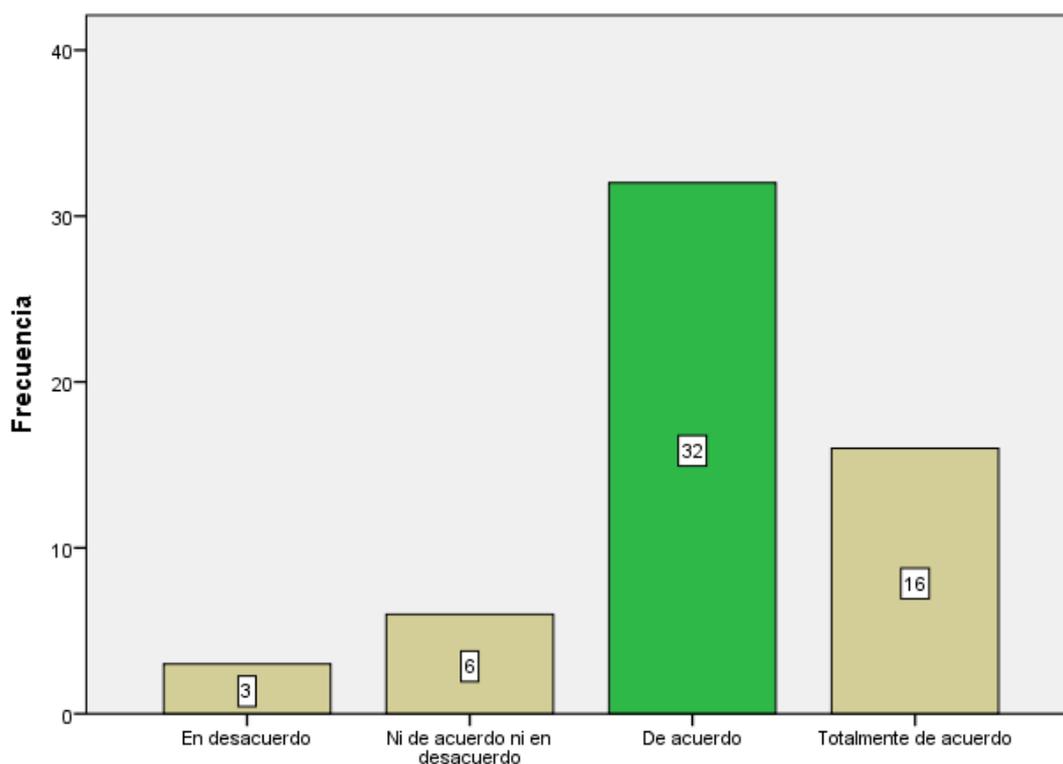


Gráfico N° 24.- Oferta educativa con propuesta ofertada

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

TABLA N° 22: ESTADÍSTICA DE LA PREGUNTA N° 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,5	10,5	14,0
	De acuerdo	33	57,9	57,9	71,9
	Totalmente de acuerdo	16	28,1	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

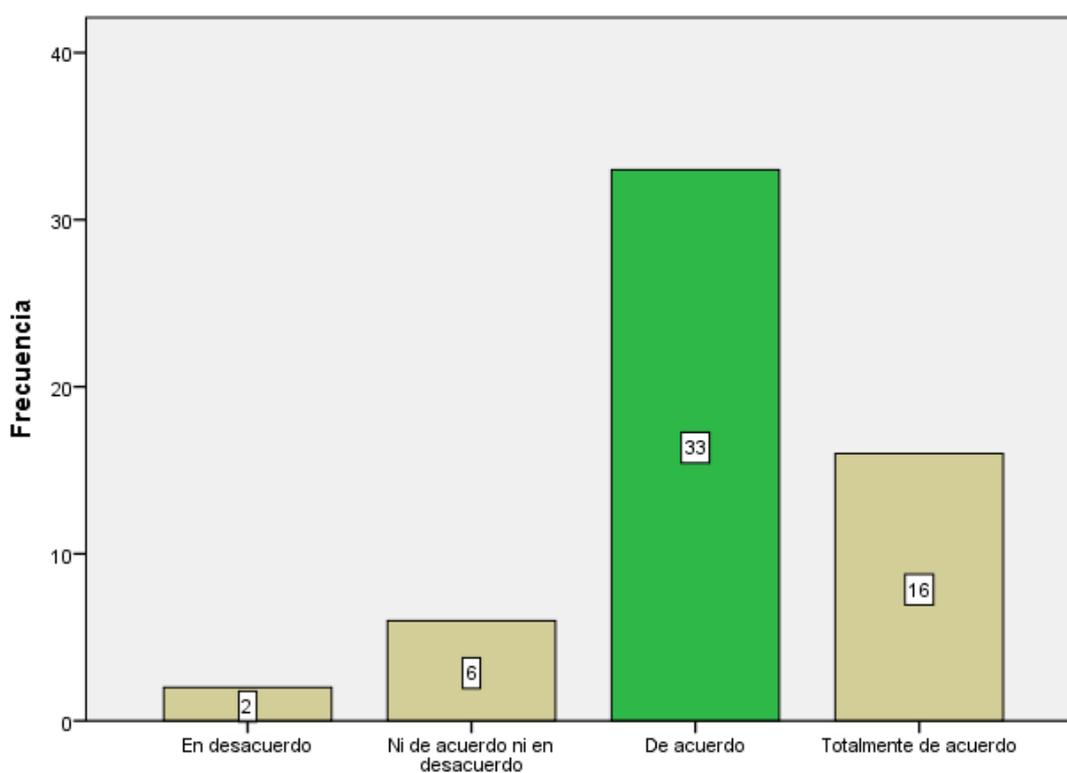


Gráfico N° 25.- Infraestructura y equipos

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

TABLA N° 23: ESTADÍSTICA DE LA PREGUNTA N° 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	34	59,6	59,6	59,6
	Totalmente de acuerdo	23	40,4	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

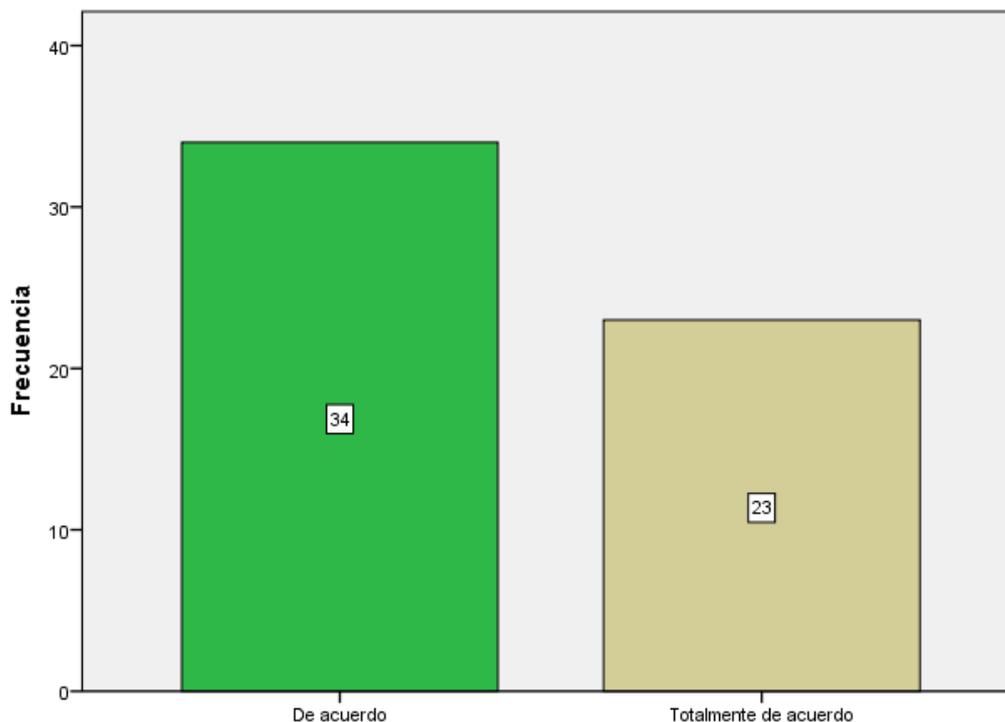


Gráfico N° 26.- Líneas de investigación.

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

TABLA N° 24: ESTADÍSTICA DE LA PREGUNTA N° 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,5	10,5	12,3
	De acuerdo	32	56,1	56,1	68,4
	Totalmente de acuerdo	18	31,6	31,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

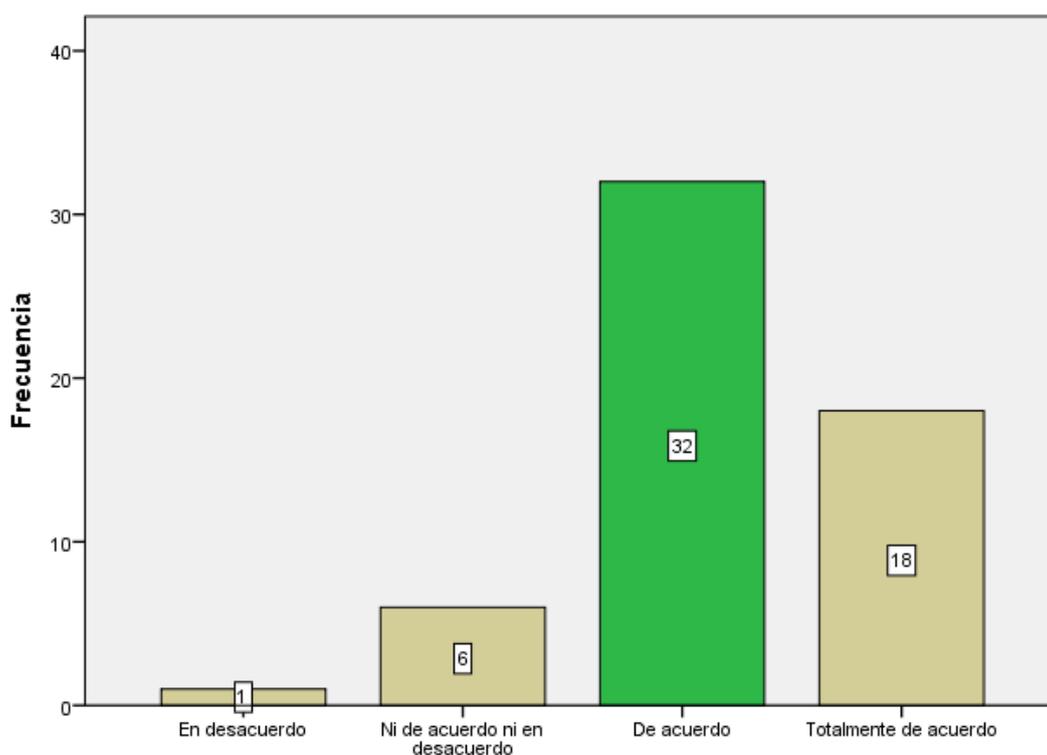


Gráfico N° 27.- Personal educativo calificado

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

TABLA N° 25: ESTADÍSTICA DE LA PREGUNTA N° 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,8	16,1	16,1
	De acuerdo	22	38,6	39,3	55,4
	Totalmente de acuerdo	25	43,9	44,6	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

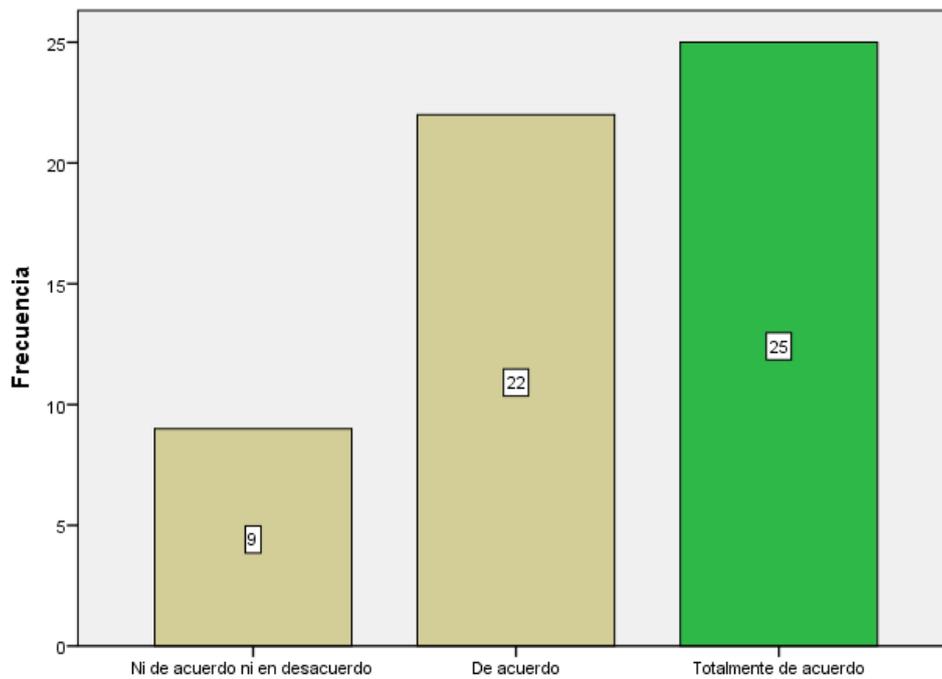


Gráfico N° 28.-Servicios educacionales complementarios

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

TABLA N° 26: ESTADÍSTICA DE LA PREGUNTA N° 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	7,0	7,0	10,5
	De acuerdo	33	57,9	57,9	68,4
	Totalmente de acuerdo	18	31,6	31,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

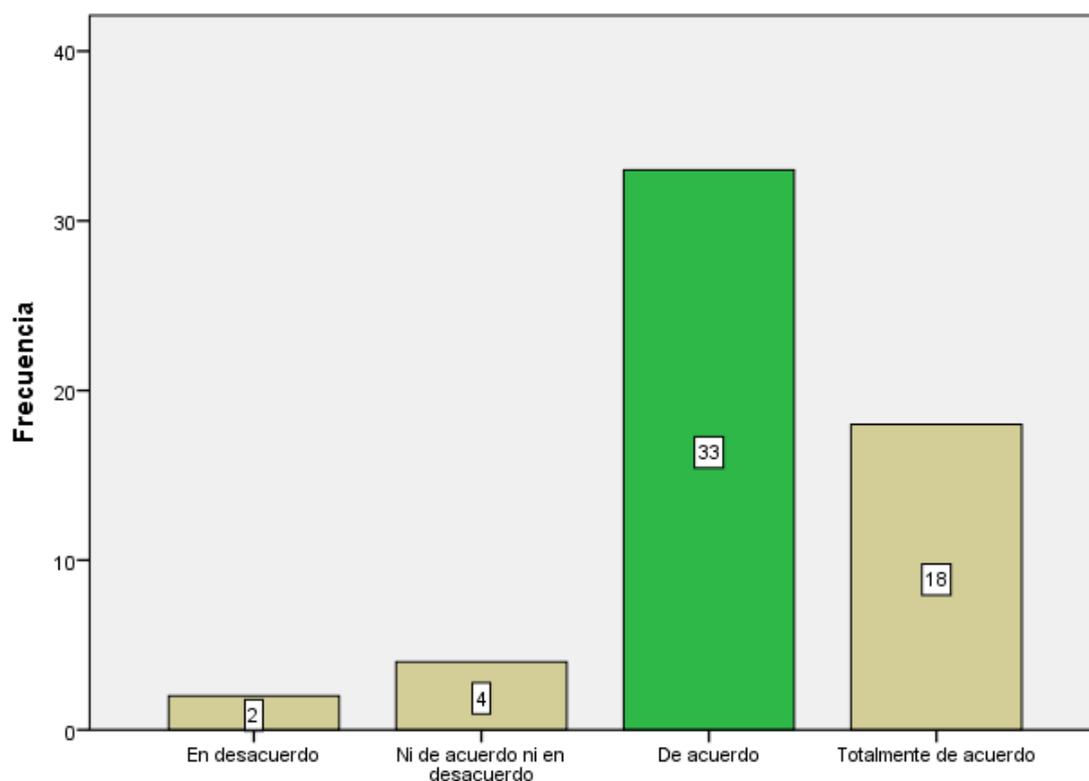


Gráfico N° 29.- Mecanismos de inserción laboral

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

TABLA N° 27: ESTADÍSTICA DE LA PREGUNTA N° 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,5	3,5	7,0
	De acuerdo	24	42,1	42,1	49,1
	Totalmente de acuerdo	29	50,9	50,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

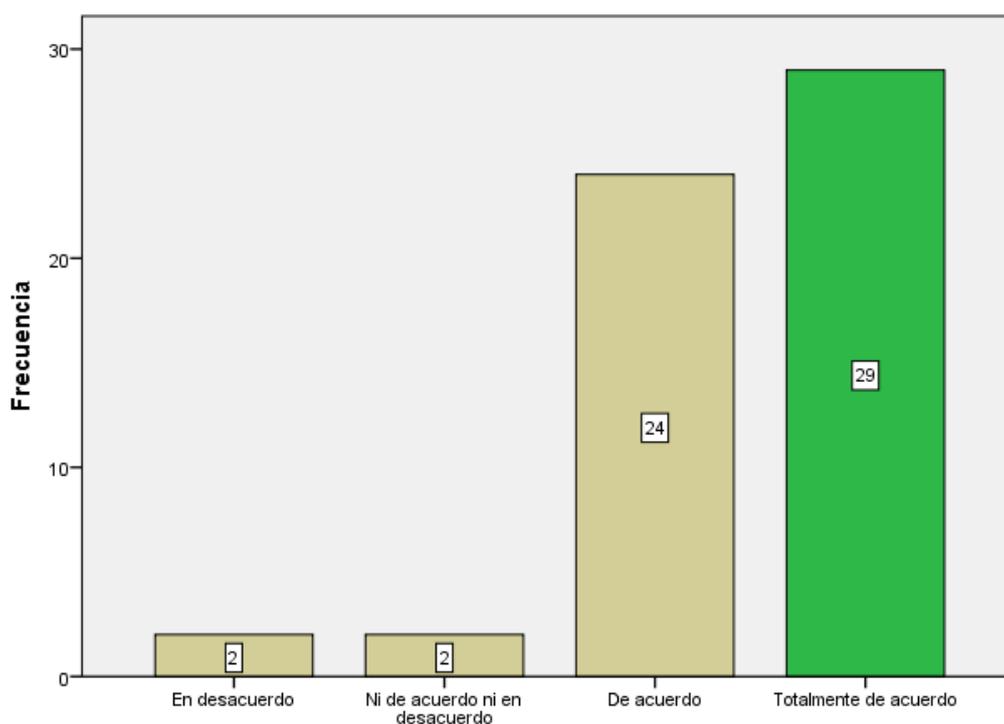


Gráfico N° 30.- Condiciones básicas de calidad

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

TABLA N° 28: ESTADÍSTICA DE LA PREGUNTA N° 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	2	3,5	3,5	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,8	1,8	7,0
	De acuerdo	19	33,3	33,3	40,4
	Totalmente de acuerdo	34	59,6	59,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

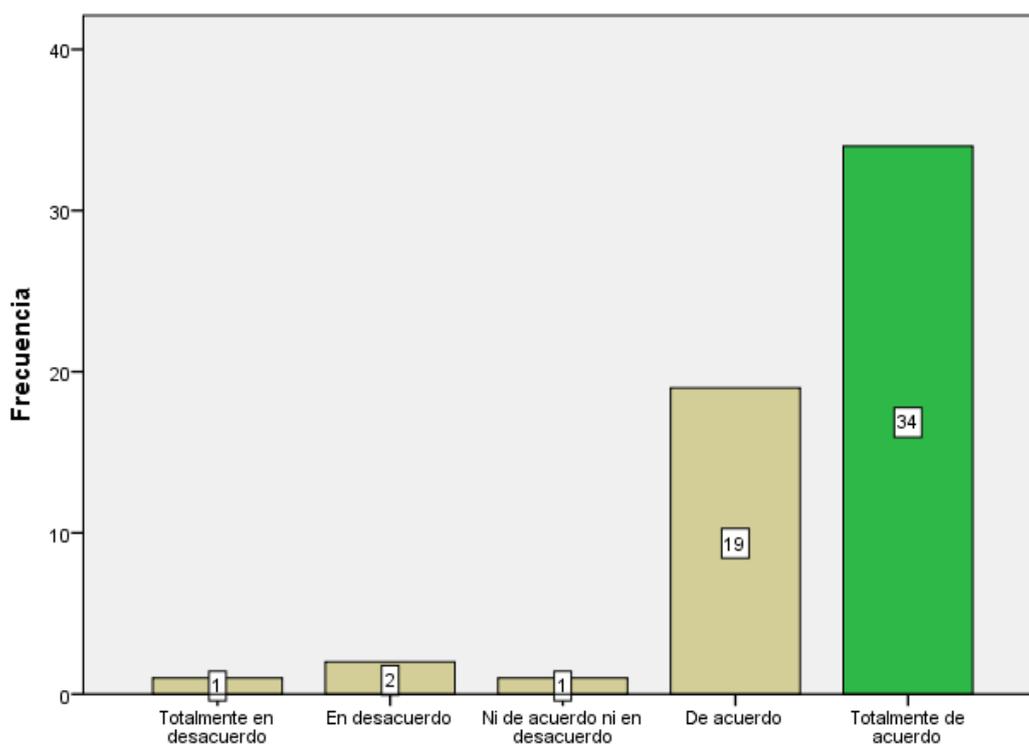


Gráfico N° 31.- Seguimiento al egresado

Fuente: Elaborado por el autor de la Tesis mediante procesamiento en software SPSS

Interpretación

Analizando la tabla y el gráfico de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO

TABLA N° 29: Estadísticos descriptivos de las variables

		Estadísticos	
		CALIDAD DE SERVICIO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015
N	Válido	57	57
	Perdidos	0	0
Media		38,3860	49,8947
Error estándar de la media		,52192	,80088
Mediana		39,0000	50,0000
Moda		36,00	48,00 ^a
Desviación estándar		3,94042	6,04650
Varianza		15,527	36,560
Rango		18,00	27,00
Mínimo		27,00	33,00
Máximo		45,00	60,00
Suma		2188,00	2844,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

Interpretación

La tendencia central para la variable 1 **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015**, es de 49.89 y para la variable 2 **CALIDAD DE SERVICIO** es de 38.39 notándose una alta aceptación del factor de la variable 1 sobre su impacto sobre la variable 2.

4.2. Prueba de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

Formulación de hipótesis estadística:

Ha: Existe significativa influencia en la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Cálculo de la prueba:

Tabla N° 30: Matriz de correlación de la variable Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y la variable Calidad de Servicio.

Correlaciones			SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015	Coefficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

Con respecto a la Tabla N° 30 se muestra al coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.824) esto indica que existe una correlación positiva, de acuerdo a la tabla de interpretación que puede tener una variación de -1.00 a +1.00, entonces determina que existe una correlación positiva de la variable 1 Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO

9001:2008 con la variable 2 Calidad de Servicio. Asimismo, el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor del p valor 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Contrastación de Hipótesis Específica 1

Formulación de hipótesis estadística:

H₁: Existe significativa influencia del Compromiso con la Administración y Liderazgo en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

H₀: No existe significativa influencia del Compromiso con la Administración y Liderazgo en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Contrastación de hipótesis estadística:

Tabla N° 31: Matriz de correlación de la variable Compromiso con la Administración y Liderazgo y la variable Calidad de Servicio.

Correlaciones			COMPROMISO CON LA ADMINISTRACIÓN Y LIDERAZGO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	COMPROMISO CON LA ADMINISTRACIÓN Y LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

Correlaciones

En la Tabla N° 31 se indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.477) esto muestra que existe una correlación positiva, de acuerdo a la tabla de interpretación que puede tener una variación de -1.00 a +1.00, entonces determina que existe una correlación positiva de la dimensión Compromiso con la Administración y Liderazgo con la variable Calidad de Servicio. Además, el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor del p valor 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Contrastación de Hipótesis Específica 2

Formulación de hipótesis estadística:

H_2 : Existe significativa influencia del Enfoque en el cliente en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

H_0 : No existe significativa influencia del Enfoque en el cliente en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Contrastación de hipótesis estadística:

Tabla N° 32: Matriz de correlación de la variable Enfoque en el cliente y la variable Calidad de Servicio.

Correlaciones			ENFOQUE EN EL CLIENTE	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ENFOQUE EN EL CLIENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

En la Tabla N° 32 se indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.794), esto muestra que existe una correlación positiva, de acuerdo a la tabla de interpretación que puede tener una variación de -1.00 a +1.00, entonces determina que existe una correlación positiva de la dimensión Enfoque en el cliente con la variable Calidad de Servicio. Además, el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor del p valor 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H₂) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Contrastación de Hipótesis Específica 3

Formulación de hipótesis estadística:

H₃: Existe significativa influencia del Sistemas de auditorías de la calidad en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

H₀: No existe significativa influencia del Sistemas de auditorías de la calidad en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Contrastación de hipótesis estadística:

Tabla N° 33: Matriz de correlación de la variable Sistemas de auditorías de la calidad y la variable Calidad de Servicio.

Correlaciones			SISTEMAS DE AUDITORÍAS DE LA CALIDAD	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	SISTEMAS DE AUDITORÍAS DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

FUENTE: Elaborado en software SPSS por el responsable de la Investigación. Lima, 2018

En la Tabla N° 33 se indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.702) esto muestra que existe una correlación positiva, de acuerdo a la tabla de interpretación que puede tener una variación de -1.00 a +1.00, entonces determina que existe una correlación positiva de la dimensión Sistemas de auditorías de la calidad con la variable Calidad de Servicio. Además, el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor del p valor 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H₃) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

4.3. Discusión de resultados

Con respecto al análisis de consistencia (Alfa de cronbach) que sirve para medir la confiabilidad del instrumento (cuestionario) que se empleó para obtener las respuestas de los docentes a tiempo completo, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.853 lo cual indica que la confiabilidad es buena y tiene consistencia interna significativa, es decir los ítems miden el mismo constructo o dimensión planteada, por ello el instrumento es confiable, valido y aplicable para la recolección de los datos, no obstante si se trabaja estándares internacionales es recomendable que se propugne la excelencia en tal sentido emitiremos juicios para acercarnos a este nivel.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó una gran revisión en su norma ISO 9001. La nueva versión incluye una serie de cambios importantes, tanto para las organizaciones que ya poseen la certificación como para aquellas que buscan desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad (SGQ).

La ISO 9001:2015 ha traído muchos cambios al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en comparación con la ISO 9001:2008, pero una de las cosas que ha permanecido igual es la necesidad de una Política de Calidad ISO. Mientras que muchos de los requisitos de la Política de Calidad, han permanecido invariables, hay algunas cosas nuevas que debemos tener en cuenta al crear o actualizar esta política, como son:

Enfoque basado en procesos

La universidad debería contar con los procedimientos establecidos, así como también tener una política de verificación y mejora. Lo que se refleja a su vez en la pregunta N° 16: ¿Es necesario que la universidad desarrolle diversos aprendizajes en cuanto a la generación de negocios inclusivos que vinculen empresas que sirven de ancla a las diferentes carreras que oferta?, donde se produce la mayor convergencia de todas las interrogantes formuladas en el cuestionario, con un total de 34 docentes TC (59.6%) respondiendo estar de acuerdo y 23 (40.4%) totalmente de acuerdo.

Administración y Liderazgo

En alusión a la pregunta: ¿Es el líder quién se encarga de crear las condiciones para que cada personal Tiempo Completo haga, de manera excelente, su trabajo de servir al cliente?

Se reporta de acuerdo a la estadística a 22 docentes TC estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 38.6% de lo esperado, en consecuencia, deberían aplicar encuestas de satisfacción a sus clientes, utilizándolo el Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión para que este indicador mejore ya que el motor de garantizar el aseguramiento de la calidad de servicio se encuentra significativamente desmotivado.

Organización enfocada al cliente

De acuerdo a la Tabla N° 7 solo 15 de los docentes a tiempo completo que representan el 26.3% del total están totalmente de acuerdo y si queremos apuntar a estándares de excelencia no estamos ni al 50% de este objetivo.

En consecuencia, deberían aplicar encuestas de satisfacción a sus clientes, utilizándolo el Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión.

Se aprecia que en la pregunta N°5: ¿Nuestro sistema de gestión de calidad motiva a los empleados y los guía hacia una cultura totalmente orientada a servir a nuestro cliente estratégico?, el mayor índice de dispersión de todas las preguntas formuladas, lo que conlleva a suponer que el sistema no aporta los estímulos necesarios para una mayor incidencia con respecto a la motivación de los docentes a tiempo completo.

Sistemas de auditorías de la calidad

Deberían contar con una planificación más compleja y estratégica teniendo en cuenta el contexto del campus, las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Así como también, una política de control y verificación del cumplimiento de las actividades.

Soporte de talento humano

La universidad debe contar con áreas específicas de apoyo, las cuales deben contar con personal calificado y competente en su área específica, que les permita documentar las evidencias y toda información en un formato estándar, codificado y disponible al alcance de todos.

Al asegurarnos de que disponemos de una Política de Calidad ISO 9001:2015 en nuestra universidad para guiar a nuestra comunidad educativa, descubriremos que el trabajo de la norma nos ayudará a alcanzar los objetivos generales de la organización, no solo en los procesos, sino que también, con la satisfacción del cliente. Si todo el mundo se mueve en la misma dirección para alcanzar esos objetivos, descubrirá que su SGC no terminará convirtiéndose en un coste innecesario más. Todo lo contrario, descubrirá mejoras y ahorrará dinero, por lo que su SGC se convertirá en una valiosa herramienta para su empresa.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la prueba de la hipótesis general en la tabla N° 30, se concluye que existe significativa influencia en la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.824) y un nivel de significancia (sig. = 0.000) menor del p valor 0.05, por lo tanto, se cumple la hipótesis general de la investigación.
2. De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N° 31, se evidencia que existe significativa influencia en la Compromiso con la Administración y Liderazgo en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.365) y un nivel de significancia (sig. = 0.000) menor del p valor 0.05, por lo tanto, se cumple la hipótesis general de la investigación.
3. De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N° 32, se evidencia que existe significativa influencia en la Enfoque en el cliente en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada

Norbert Wiener para el año 2018, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.794) y un nivel de significancia (sig. = 0.000) menor del p valor 0.05, por lo tanto, se cumple la hipótesis general de la investigación.

4. De acuerdo a la prueba de la hipótesis de la tabla N° 33, se evidencia que existe significativa influencia en la Sistemas de auditorías de la calidad en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.702) y un nivel de significancia (sig. = 0.000) menor del p valor 0.05, por lo tanto, se cumple la hipótesis general de la investigación.

5.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados y propósito de la presente investigación se emite las siguientes recomendaciones:

1. Debería actualizarse la política de calidad y reglamento interno, con miras a proveer una mayor difusión en paneles ubicados visualmente dentro de la universidad y en la página web para el conocimiento de toda la comunidad educativa, para lo cual debe delegarse al equipo interno que se encargue de la gestión de calidad del servicio y promover el espíritu de la norma.
2. Muchas partes de este proceso siguen sin cambiar; por ejemplo, la Política de Calidad ISO 9001:2015, pretende que el objetivo del SGC sea la organización, y para ello, se debe empezar comprendiendo las necesidades de los clientes. Asimismo, las aportaciones internas son también muy importantes, al igual que la necesidad de que la Política de Calidad se comunique y se entienda por toda la organización. De este modo, los trabajadores conocerán la política de la empresa y adaptarán su forma de trabajar para cumplir con los objetivos de la misma.
3. Es importante que el Comité de Calidad asuma la responsabilidad respecto al enfoque del cliente:

- Cumplir tanto con los requisitos del cliente como con los reglamentarios
 - aplicables. Para ello, se establece un plan de trabajo enfocado en el
 - cumplimiento de las exigencias del cliente, abarcando los distribuidores
 - como clientes directos hasta los pacientes, como clientes finales.
 - Asegurar el enfoque en la satisfacción del cliente: a través de la revisión de satisfacción, mediante encuestas realizadas periódicamente y designación de un área específica para la atención de quejas y/o reclamos del cliente.
4. La universidad debería reforzar las medidas de seguimiento y monitoreo permanente, además, deben realizarse encuestas de satisfacción o tutorías no solo en estudios generales sino a través de toda la carrera que el alumno ha decidido continuar. La universidad debería contar con un equipo interno de calidad que supervise y garantice la calidad del servicio que ofrece. De esta manera, puede identificar mediante evidencias cuáles son sus fallas y aplicar las medidas correctivas pertinentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- BIBLIOGRAPHY \ 3082 Ackerman, S., & Com, S. (2016). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller. BIBLIOGRAPHY
- Arenas, A. (2009). *Sistema de gestión de la calidad según ISO-9000*. Bogotá: El Cid Editor.
- BIBLIOGRAPHY \ 3082 Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*, ,. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Borrego, B. (2010). *Enfoque de género en la inserción socio laboral*. Madrid: Editorial CEP, S.L
- Calvo, M. (2005). *Formador Ocupacional. Formador de formadores*. Sevilla: Editorial MAD, S.L.
- Contreras, F. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Corona, L. (2006). *Innovación y competitividad empresarial*. Red Aportes, 57.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Malaga - España: Editorial ICB.
- Cenobio, J., Jaramillo, D., & Serrano, I. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos*, Instituto Politécnico Nacional. México: Instituto Politécnico Nacional.
- BIBLIOGRAPHY \ 3082 da Silva, A. (2016). *Criterios e indicadores de calidad para la implantación de cursos online en museos y centros de arte contemporáneo*. España: D - Universidad de La Rioja.

- Darder, P. (2009). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*,. España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- De la Cruz, G. (2006). *La transversalidad en los materiales institucionales*. Andalucía: Red Comunicar.
- Fontalvo, T. (2006). *La gestión avanzada de la calidad*. Santa Fe de Bogotá: Edición ASESORES DEL 2000.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008*. Malaga - España: EUMED.
- Horruitiner, P. (2012). *La universidad cubana: el modelo de formación*. La Habana: Editorial Universitaria.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon
- Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente*. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones.
- Iturvides, M., & Juana, G. (2009). *El proceso de ubicación y seguimiento al recién egresado en la Universidad de Ciencias Pedagógicas* . La Habana: D - Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona".
- Jáuregui, M. (1996). *Manual de aseguramiento de calidad ISO-9000*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- MINEDU, M. d. (26 de setiembre de 2015). *Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria*. El Peruano, pág. 562360.

- Gonzalo, P. (2004). *La utilidad de la comunicación interna para los directivos*. Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L., 38-39.
- Gutiérrez, N., & Senlle, A. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Lemaitre, M. (2010). *Nuevos enfoques sobre el aseguramiento de la calidad en un contexto de cambios*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Ley N°28740, *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*.
- López, A., & Lima, S. (2010). *Ambientes informáticos para la impartición de la maestría en Ciencias de la Educación en la modalidad B-learning*. En: *Memorias Universidad 2008*. La Habana: Editorial Universitaria.
- BIBLIOGRAPHY \ 3082 López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001*. Madrid: FC Editorial.
- Martínez, M. (2004). *Medición y gestión del rendimiento*. Ediciones DEUSTO, 69.
- BIBLIOGRAPHY \ 3082 Mercado, J. (2010). *Implantación y auditoría de un programa de administración de la calidad total E ISO 9000*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Miguel, P. (1993). *México: desarrollo de recursos humanos y tecnología*. México D.C.: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- MINEDU. (2014). LEY UNIVERSITARIA (LEY 30220). *PERÚ PROGRESO PARA TODOS*, 12.

- Oria, V. (2005). *ISO 9000, calidad en los servicios educativos*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Palacios, J. (2008). *Medición del impacto y la rentabilidad de la formación*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Pérez, C. (2012). *La acción educativa social*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.
- Prats, P. (2009). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Quintanilla, I. (2002). *Empresas y personas: gestión del conocimiento y capital humano*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Real Academia Española; <http://www.rae.es/>
- Redondo, C. (2017). *El programa R, herramienta clave en investigación*. Santander - España: Editorial de la Universidad de Cantabria.
- REPUBLICA, C. D. (9 de julio de 2014). LEY UNIVERSITARIA (LEY N° 30220). *El Peruano (Diario Oficial)*, pág. 1.
- Romero, A., & Caro, A. (2012). *La gestión y organización de la ciencia*. Valencia: Editorial Tirant Lo Blanch.
- Sánchez, M. (2006). *Influencia del Banco Mundial y la CEPAL en las tendencias educativas recientes en algunos países latinoamericanos*. Red Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 56.
- Thompson, H. (2016). *¿¿Quién se ha llevado a mi cliente?? Estrategias clave para fidelizar a los clientes*. México D. F.: Grupo Editorial Patria.
- Uribe, M. (2001). *Los sistemas de gestión de la calidad. El enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Colombia: Sello Editorial Universidad de Tolima.

BIBLIOGRAPHY \ 3082 WIENER, U. P. (2016). *REGLAMENTO ACADEMICO GENERAL ADECUADO A LA LEY 30220*. Lima: RESOLUCION N° 543-2016-R-UPNW.

Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad en el servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones, Universidad de La Sabana.

Vila, M., Escuder, R., & Romero, R. (1999). *Auditorías internas de la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

ANEXOS

**ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES INDICADORES	E	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿En qué medida el Compromiso con la Administración y Liderazgo influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018?</p> <p>2. ¿En qué medida el Enfoque en el cliente influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Establecer en qué medida la Compromiso con la Administración y Liderazgo influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.</p> <p>2. Establecer en qué medida el Enfoque en el cliente influye en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ha: Existe significativa influencia en la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.</p> <p>H0: No Existe significativa influencia en la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. Existe significativa influencia del Compromiso con la Administración y Liderazgo en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.</p> <p>2. Existe significativa influencia del Enfoque en el cliente en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert</p>	<p>V.I. (X)</p> <p>Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008</p>	<p>DVI1: Compromiso con la Administración y Liderazgo</p> <p>IVI1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización enfocada al cliente. Liderazgo. Participación del personal. <p>DVI2: Enfoque en el cliente</p> <p>IVI2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aseguramiento de la calidad. Procesos para impactar al servicio al cliente. Medición del desempeño. Mantener La comunicación. Mantener la mejora continua. <p>DVI3: Sistemas de auditorías de la calidad</p> <p>IVI3:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de no conformidades habidas en el ejercicio. Línea base. Número de quejas de 		<p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo.</p> <p>Métodos: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnicas: Observación</p> <p>Instrumento: Escala de Likert Aplicación de instrumento para recolección de datos (cuestionario de 21 preguntas)</p> <p>Población: Totalidad de los miembros de la Comunidad</p>

<p>año 2018?</p> <p>3. ¿En qué medida los Sistemas de auditorías de la calidad influyen en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018?</p>	<p>Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.</p> <p>3. Establecer en qué medida los Sistemas de auditorías de la calidad influyen en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.</p>	<p>Wiener para el año 2018.</p> <p>3. Existe significativa influencia de los Sistemas de auditorías de la calidad en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.</p>	<p>clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas. <p>DVD1: Atención al cliente IVD1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de objetivos académicos. • Oferta educativa compatible con propuesta ofertada. • Infraestructura y equipos. <p>DVD2: Satisfacción del cliente IVD2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas de investigación. • Personal educativo calificado. • Servicios educativos complementarios. <p>DVD3: Competitividad IVD3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de inserción laboral. • Condiciones básicas de calidad. • Seguimiento al egresado. 	<p>Educativa de la Universidad Privada Norbert Wiener.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo constituida por 84 personas atendidas por Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.</p> <p>Muestreo Probabilístico estratificado Porque la muestra lo encontramos en un solo lugar y es de fácil acceso.</p>
--	---	--	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN O ASPECTO	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Actitud de disposición y ayuda sin esperar más que un crecimiento conjunto para quien empeñado en nuestras está tareas y que requiere de la colaboración. Es estar atento a los demás con una actitud respetuosa y cordial. (Vargas & Aldana, 2011)	Resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza un consumidor, es decir si el servicio cumple con los fines que tiene previsto, es el cliente el que decide la aceptación partiendo de las expectativas y del grado de cumplimiento de estas.	Atención al cliente Satisfacción del cliente Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de objetivos académicos. - Oferta educativa compatible con propuesta ofertada. - Infraestructura y equipos. - Líneas de investigación. - Personal educativo calificado. - Servicios educacionales complementarios. - Mecanismos de inserción laboral. - Condiciones básicas de calidad. - Seguimiento al egresado. 	Escala de Likert (Politómica) Alternativas múltiples: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

FUENTE: Elaborado por la responsable de la Investigación. Lima, 2018

ANEXO 3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 5 de noviembre de 2018

Doctora
XXX YYY WWW ZZZ
Doctora en Educación

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresar mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la especialidad de Doctorado en Educación; requiero validar los instrumentos con que recogeré la información necesaria para el desarrollo de mi tema de investigación para optar al título de Magister.

El título correspondiente a la investigación es: “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener - 2018” y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas de educación y en particular en el área de educación.

El expediente de validación que le hare llegar corresponde a:

- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz del instrumento para la recolección de datos.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresando mis sentimientos de respeto le agradezco sus aportes y la contribución al mejoramiento de este proceso de investigación.

Cordialmente.

LUIS MIGUEL ROMERO ECHEVARRIA
Estudiante de Doctorado en Educación.
Universidad Norbert Wiener – República del Perú.

ANEXO 4

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Tema: “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DOCENTES TIEMPO COMPLETO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER – 2018”

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS (REACTIVOS)	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015</p> <p>Para garantizar el desarrollo, implementación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad, la nueva norma trae un enfoque basado en Procesos lográndose con esto garantizar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) al poder articularse de esta forma procesos, actividades y tareas relacionadas entre sí, conllevando esto a la satisfacción del cliente. A través de este enfoque se establece el control continuo de los diferentes procesos, actividades y</p>	<p>COMPROMISO CON LA ADMINISTRACIÓN Y LIDERAZGO</p>	<p>Organización enfocada al cliente</p>	Los objetivos de orientación al cliente por parte del personal de Tiempo Completo de la organización también pretenden minimizar los procedimientos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente.	<p>Valoración Politécnica.</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Baremo</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
	<p>Acorde con la postura de la Escuela de Administración, el liderazgo se vincula a la dirección, mientras que la gerencia lo hace a la administración de recursos, por lo que esta está más orientada a las áreas funcionales de la administración, por ello, el liderazgo se mediría en términos de efectividad y la gerencia en términos de eficiencia. Kotter (1990) (Contreras, 2016) Pág. xi</p>	<p>Liderazgo</p>	El líder se encarga de crear las condiciones para que cada personal de Tiempo Completo haga, de manera excelente, su trabajo de servir al cliente.	
		<p>Participación del personal</p>	El personal de Tiempo Completo es consciente de la importancia de su trabajo y función en la empresa.	
	<p>ENFOQUE EN EL CLIENTE</p>	<p>Identificación de las partes interesadas</p>	La universidad se interesa por identificar las partes interesadas en las normas de calidad para determinar sus necesidades y expectativas.	
	<p>Las compañías comprometidas con la atención que funcionan en equipo para sumar valor y una diferencia competitiva, gestionan y proveen fondos a la función de</p>	<p>Procesos para impactar el servicio al cliente</p>	El sistemas de gestión de calidad motiva al personal de Tiempo Completo y los guía hacia una cultura totalmente orientada al cliente.	

tareas que hacen parte del SGC. (Fontalvo & Vergara, 2010).	atención como tal. (Goodman, 2014)	Medición del desempeño	La calidad de servicios educativos entregados a los clientes, significan una mejora para el posicionamiento en el mercado laboral.	
		Mantener La comunicación	Al mantener la comunicación con los clientes pone de manifiesto la satisfacción del cliente por intermedio del servicio.	
		Mantener la mejora continua	El personal de Tiempo Completo al comprometerse con la cultura de calidad y competitividad de la universidad logra mantener la mejora continua.	
	SISTEMAS DE AUDITORÍAS DE LA CALIDAD El Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos con el fin de lograr dichos objetivos. (Cortés, 2017) pág. 73	Línea base	La ISO 9001:2015 establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad, cuya finalidad principal es desarrollar un sistema eficiente de gestión de la calidad educativa.	
	Número de no conformidades habidas en el ejercicio.	Es política institucional que en las auditorias tanto interna como externa, el auditor pueda detectar la presencia de ciertas inconformidades para ser subsanadas.		
	Número de quejas de clientes.	Cuenta la universidad con un buzón de quejas que le permita solucionar problemas como una medida oportuna de mejora.		
	Metas	Se verifica y determina el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo a las leyes y normas tanto internas como externas, a fin de garantizar que los objetivos de la Institución, se cumplan dentro de los criterios de eficacia, eficiencia y gestión.		

VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS (REACTIVOS)	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO Actitud de disposición y ayuda sin esperar más que un crecimiento	ATENCIÓN AL CLIENTE La atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer que encajen dos grupos	Existencia de objetivos académicos	La visión y misión de la Institución está orientada al cumplimiento de los objetivos académicos.	Valoración Politécnica.
		Oferta educativa compatible con	Cumple la universidad con la oferta educativa de tal forma que sea compatible con propuesta ofertada.	

<p>conjunto para quien empeñado en nuestras está tareas y que requiere de la colaboración. Es estar atento a los demás con una actitud respetuosa y cordial. (Vargas & Aldana, 2011)</p>	<p>de personas: los empleados y los clientes. Una vez logrado esto, la empresa obtendrá una ventaja competitiva. (Brown, 1992) pág. 5</p>	<p>propuesta ofertada</p>		<p>Escala de Likert</p> <p>Baremo</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
		<p>Infraestructura y equipos</p>	<p>El servicio educativo que brinda la Institución tiene como principal objetivo coordinar efectiva y eficientemente los recursos disponibles para ofrecer un servicio de alta calidad en la infraestructura física y equipos del campus.</p>	
	<p>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p> <p>Ya no es suficiente con saber que el producto es correcto, necesitamos saber si el producto es realmente lo que el cliente espera y si el precio que está pagando le parece el justo a cambio de lo que recibe. Es lo que se denomina la satisfacción del cliente. (Darder, 2009) Pág. 9</p>	<p>Líneas de investigación</p>	<p>Desarrollar diversos aprendizajes en cuanto a la generación de negocios inclusivos que vinculen empresas que sirven de ancla, y comunidades con diversas capacidades.</p>	
		<p>Personal educativo calificado</p>	<p>La calidad de nuestro sistema educativo viene dando pasos importantes para mejorar nuestra oferta educativa, tanto en los contenidos como en lo metodológico.</p>	
		<p>Servicios educativos complementarios</p>	<p>Los Servicios Educativos Complementarios como biblioteca, bienestar universitario y deporte entro otros, son básicos para garantizar la igualdad de oportunidades educativas.</p>	
	<p>COMPETITIVIDAD</p> <p>En efecto la competitividad refiere una ventaja basada en “el dominio por parte de una empresa de una característica, habilidad, recurso o conocimiento que incrementa su eficiencia y le permite distanciarse de la competencia” (Bueno Campos E., 1994). CITATION Cor06 \l 3082 (Corona, 2006)</p>	<p>Mecanismos de inserción laboral</p>	<p>Parte de la labor del personal Tiempo Completo es tener en cuenta los mecanismos relativos a la inserción laboral asociados con la formación recibida por parte de los estudiantes.</p>	
		<p>Condiciones básicas de calidad</p>	<p>Considerar mecanismos de protección a los estudiantes, sus familias y a la sociedad en su conjunto, están garantizados en las condiciones básicas de calidad alineados a los estándares mínimos con los que la universidad debe contar para obtener el licenciamiento.</p>	
		<p>Seguimiento al egresado</p>	<p>Contar con un registro actualizado de los graduados para conocer los grados de satisfacción de los empleadores sobre el desempeño de los egresados.</p>	

ANEXO 5

CUESTIONARIO

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO CON LOS TIEMPOS COMPLETOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER – 2018”

La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Agradezco anticipadamente su valioso aporte a la mejora del conocimiento.

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una **X** la respuesta que corresponda a su opinión. Tenga la gentileza de solicitar ayuda en caso de requerirlo.

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

Sexo: **Edad:** **Grado de instrucción**

VARIABLE 1: IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015						
D1	Dimensión: COMPROMISO CON LA ADMINISTRACIÓN Y LIDERAZGO					
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Se pretende con los objetivos institucionales mejorar la orientación al cliente por parte de los docentes Tiempo Completo para satisfacer las necesidades del cliente?					
2	¿Es el líder quién se encarga de crear las condiciones para que cada personal Tiempo Completo haga, de manera excelente, su trabajo de servir al cliente?					
3	¿Es consciente el personal Tiempo Completo, de la importancia de su trabajo y función en nuestra universidad?					
D2	Dimensión: ENFOQUE EN EL CLIENTE					
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
4	¿Es menester de la universidad identificar las partes interesadas de cumplir las normas de calidad para determinar sus necesidades y expectativas?					
5	¿Nuestro sistema de gestión de calidad motiva a los empleados y los guía hacia una cultura totalmente orientada a servir a nuestro cliente estratégico?					
6	¿Significan la calidad de servicios educativos entregados a nuestros clientes, una mejora para su posicionamiento en el mercado laboral?					
7	¿La incidencia de mantener la comunicación con los clientes, manifiesta su satisfacción por intermedio del servicio?					

8	¿Crea la universidad la cultura de calidad y competitividad para mantener la mejora continua?					
D3	Dimensión: SISTEMAS DE AUDITORÍAS DE LA CALIDAD					
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
9	¿La finalidad principal del ISO 9001:2015 es establecer los requisitos para la implementación y desarrollo de un sistema eficiente de gestión de calidad educativa?					
10	¿Es política institucional que el auditor pueda detectar la presencia de posibles no conformidades para poder subsanarlas?					
11	¿El propósito de que la universidad cuente con un buzón de quejas es permitirle que solucione problemas como una medida oportuna de mejora?					
12	¿Los procedimientos empleados dentro de la universidad de acuerdo a las leyes y normas tanto internas como externas, permiten verificar el cumplimiento los objetivos de la Institución dentro de los criterios de eficacia, eficiencia y gestión?					
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
D1	Dimensión: ATENCIÓN AL CLIENTE					
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13	¿La visión y misión de la universidad posibilitan el cumplimiento de los objetivos académicos?					
14	¿La oferta educativa de la universidad guarda compatibilidad con el cumplimiento de la propuesta ofertada?					
15	¿El servicio educativo de la universidad tiene como principal objetivo aprovechar la infraestructura física y equipos de campus para coordinar y ofrecer un servicio de alta calidad educativa?					
D2	Dimensión: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
16	¿Es necesario que la universidad desarrolle diversos aprendizajes en cuanto a la generación de negocios inclusivos que vinculen empresas que sirven de ancla a las diferentes carreras que oferta?					
17	¿Viene dando el personal educativo calificado?, pasos importantes para mejorar nuestra oferta educativa, tanto en los contenidos como en lo metodológico.					
18	¿Son los servicios educativos complementarios como biblioteca, bienestar universitario, deportes entre otros, básicos para garantizar la igualdad de oportunidades educativas?					
D3	Dimensión: COMPETITIVIDAD					
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
19	¿Es parte de su labor del personal Tiempo Completo tener en cuenta los mecanismos relativos a la inserción laboral asociados con la formación recibida por parte de los estudiantes?					
20	¿Para la obtención de licenciamiento la universidad debe contar con mecanismos de protección a los estudiantes, sus familias y a la sociedad en su conjunto, que garanticen condiciones básicas de calidad alineados a los estándares mínimos de calidad?					
21	¿Deben las facultades de la universidad contar con un registro actualizado de los graduados para conocer los grados de satisfacción de los empleadores sobre el desempeño de los egresados?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN