



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado  
**INVESTIGACIÓN**

Escuela Universitaria de Posgrado

“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y LA CALIDAD  
EDUCATIVA EN EL PROGRAMA BECA 18. LIMA, 2016-2019”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

LLANOVARCED TUPIÁ, JANNET MARGOT

**ASESOR:**

Dr. MANSILLA GARAYAR, José Alfredo

**JURADO:**

Dra. REYNA DÁVILA, Silvia

Dra. BEDÓN SORIA, Ysabel Teófila

**Lima – Perú**

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, como guía y consejero de mis actos, a mis padres y demás familiares por su apoyo, amor incondicional y por convertirte en mi fuente y motivo de inspiración en cada cosa que realizo; a cada uno de Uds., dedico el esfuerzo desplegado en el desarrollo de esta tesis por inspirarme a realizar este gran logro personal.

Jannet Margot Llanovarcad Tupía.

## **AGRADECIMIENTO**

Con el respeto y admiración, mi profundo agradecimiento a nuestros Maestros, que con su sapiencia y dedicación hicieron posible la culminación de nuestro trabajo de investigación.

Jannet Margot Llanovarcad Tupía.

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y optar el Título de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.

Jannet Margot Llanovarcad Tupía.

## Índice

<b>Carátula</b>	1
<b>Dedicatoria</b>	2
<b>Agradecimiento</b>	3
<b>Reconocimiento</b>	4
<b>Índice</b>	5
<b>Índice de tablas</b>	7
<b>Índice de figuras</b>	8
<b>Resumen</b>	9
<b>Abstrac</b>	10
<b>I. Introducción</b>	11
<b>1.1 Planteamiento del Problema</b>	12
<b>1.2 Descripción del problema.</b>	13
<b>1.3 Formulación del problema</b>	15
- Problema General	15
- Problemas Específicos	16
<b>1.4 Antecedentes</b>	16
<b>1.5 Justificación de la investigación.</b>	23
<b>1.6 Limitaciones de la Investigación.</b>	25
<b>1.7 Objetivos de la investigación</b>	25
- Objetivo General	25
- Objetivos Específicos	25
<b>1.8 Hipótesis</b>	25
- Hipótesis General	26
- Hipótesis Específicas	26
<b>II. Marco Teórico</b>	27
2.1 Marco conceptual	27

2.1.1	Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	27
2.1.1.1.	Dimensión liderazgo de la Dirección.	30
2.1.1.2.	Dimensión planificación de los recursos tecnológicos.	42
2.1.1.3.	Dimensión evaluación de la calidad del servicio	45
2.2.2.	Calidad educativa.	48
2.2.2.1.	Gestión de los recursos económicos y financieros	49
2.2.2.2.	Gestión pedagógica	52
2.2.2.3.	Gestión del talento humano	56
<b>III.</b>	<b>Método</b>	<b>63</b>
3.1	Tipo de investigación.	63
3.2	Población y muestra	63
3.3	Operacionalización de variables	64
3.4	Instrumentos	65
3.5	Procedimientos	65
3.6	Análisis de datos	66
3.7	Consideraciones éticas	66
<b>IV.</b>	<b>Resultados</b>	<b>67</b>
<b>V.</b>	<b>Discusión de resultados</b>	<b>72</b>
<b>VI.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>78</b>
<b>VII.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>79</b>
<b>VIII.</b>	<b>Referencias</b>	<b>80</b>
<b>IX.</b>	<b>Anexos</b>	<b>83</b>
	Instrumento	84
	Validez de los instrumentos	87
	Confiabilidad de los instrumentos	89

## Índice de tablas

Tabla 1. Características básicas y complementarias del líder.	30
Tabla 2. Acciones de bienestar estudiantil.	56
Tabla 3. Fases de la gestión del talento humano.	60
Tabla 4. Administración del personal.	62
Tabla 5. Operacionalización de variables.	64
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento. Sistema de Gestión de la calidad. ISO 9001:2015.	67
Tabla 7. Confiabilidad del instrumento. Calidad Educativa del programa beca 18.	67
Tabla 8. Prueba de la hipótesis general.	68
Tabla 9. Prueba de la primera hipótesis específica	69
Tabla 10. Prueba de la segunda Hipótesis específica.	70
Tabla 11. Prueba de la tercera Hipótesis específica	71

## Índice de figuras

Figura 1. El ciclo de la planificación de los recursos tecnológicos.	51
Figura 2. Implicaciones administrativas de la currícula.	52
Figura 3. Gestión del talento humano.	58



## Resumen

La presente investigación tuvo como fin diagnosticar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para determinar su contribución en la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Esta tuvo un diseño no experimental correlacional transversal, la muestra fue de 224 Estudiantes de Beca 18, a quienes se les administró los instrumentos diseñados para dicho fin. La validación y confiabilidad de los instrumentos usados tuvieron resultados suficientes y de alta fiabilidad.

Los resultados indicaron que. El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 contribuye significativamente con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019, para lo cual se obtuvo un índice de correlación con el estadígrafo inferencias Rho de Spearman  $R.S = 0,0901$  y un valor de prueba  $p = 0,005$  para la prueba de hipótesis general, el es altamente significativo.

Asimismo, se probó con evidencias estadísticas la existencia de correlaciones entre las dimensiones de las variables en estudio.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión de la calidad. ISO 9001:2015. Responsabilidad social de la Dirección. Gestión de los recursos tecnológicos. Calidad del servicio brindado. Calidad Educativa del programa beca 18. Gestión de recursos económicos y financieros. Gestión pedagógica. Gestión del talento humano.

## Abstrac

The purpose of this research was to diagnose the ISO 9001: 2015 quality management system to determine its contribution to the educational quality of the Beca 18. Program Lima, 2016-2019.

This had a cross-sectional non-experimental design, the sample was 224 Scholarship Students 18, who were administered the instruments designed for this purpose. The validation and reliability of the instruments used had sufficient results and high reliability. The results indicated that. The ISO 9001: 2015 quality management system contributes significantly to the educational quality of the Beca 18. Lima program, 2016-2019, for which a correlation index was obtained with the inference statistic Rho of Spearman  $RS = 0.0901$  and a test value  $p = 0.005$  for the general hypothesis test, it is highly significant.

Likewise, the existence of correlations between the dimensions of the variables under study was proved with statistical evidence.

Keywords: Quality Management System. ISO 9001: 2015. Corporate Social Responsibility. Technology resources management. Quality of service provided. Educational Quality of the scholarship program 18. Management of economic and financial resources. Pedagogical management Human talent management.

## **I. Introducción**

La presente investigación, estudia el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la calidad educativa del programa beca 18, básicamente es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de la dación de los servicios ofrecidos por el referido programa con el fin de incrementar la satisfacción del cliente externo, agilizando la gestión de la atención, la modernización de los equipos de trabajo y asegurar que los colaboradores tengan mayor nivel de especialización, para el cual realizamos el análisis de sus dimensiones que están desarrolladas en el marco teórico, siendo la responsabilidad social de la dirección, gestión de los recursos tecnológicos, calidad del servicio brindado, calidad educativa del programa beca 18, gestión de recursos económicos y financieros, gestión pedagógica, gestión del talento humano.

El presente trabajo de tesis ha sido estructurado teniendo en cuenta los siguientes acápite.

En el primer acápite se presenta la introducción, el planteamiento del problema, la descripción del problema, la formulación del problema, los antecedentes de la investigación, la justificación de la investigación, las limitaciones de la misma, los objetivos y las hipótesis.

En el segundo acápite de presenta el marco teórico, se exponen las teorías generales relacionadas con el tema, las bases teóricas que fundamentan la investigación, el marco conceptual.

En el tercer acápite se expone el método, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la estrategia de prueba de hipótesis, las variables, la población y la muestra, así como también las técnicas de investigación, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto acápite se presentan los resultados de la investigación, la contrastación de hipótesis y el análisis e interpretación de estos resultados.

En el quinto acápite se desarrolla la discusión.

En el sexto acápite se presenta las conclusiones.

En el séptimo acápite se presenta las recomendaciones.

En el octavo acápite se presenta las referencias.

Finalmente, en el noveno acápite se expone los anexos.

## 1.1 Planteamiento del problema

La presente investigación estudió una situación problemática hallada y que fue planteada en forma interrogativa del siguiente modo. ¿De qué manera el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 contribuye con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019?

Básicamente la referida norma de calidad, está mal gestionada en todos los procesos organizacionales durante la gestión del servicio de becas educativas ofrecidos por el referido programa beca 18 con el fin de mejorar la calidad educativa en el nivel superior universitario especialmente en los estudiantes que hayan obtenido alto rendimiento en secundaria y sean de bajos recursos económicos para seguir sus estudios universitarios dentro y fuera del país, para el cual realizamos el análisis de sistema de gestión de la calidad. ISO 9001:2015 aplicado en dicha institución, así como sus dimensiones. Liderazgo de la Dirección. Planificación de los recursos tecnológicos. Evaluación de la calidad del servicio, para determinar su contribución en la Calidad educativa del programa Beca 18, especialmente en sus dimensiones. Gestión de recursos económicos y financieros. Gestión pedagógica y Gestión del talento humano.

Esta tesis ha sido estructurada en nueve capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera. En el primer capítulo. Introducción se presenta el planteamiento, descripción, formulación del problema, los antecedentes, la justificación, limitaciones, objetivos e hipótesis de la investigación.

En el segundo capítulo se presentó el marco teórico y el marco conceptual.

En el tercer capítulo se presentó el método, que consta del tipo de investigación, la población y muestra, la operacionalización de las variables, instrumentos de recolección de datos, procedimientos, análisis de datos y consideraciones éticas.

En el cuarto capítulo se presentaron los resultados de la investigación.

En el quinto capítulo se presentó la discusión de resultados.

En el sexto capítulo se presentaron las conclusiones de la investigación.

En el séptimo capítulo se presentaron las recomendaciones.

En el octavo capítulo se presentaron las referencias bibliográficas y finalmente

En el noveno capítulo se presentaron los anexos.

## 1.2 Descripción del problema

En el contexto mundial, la situación de hoy exige la globalización de mercados, expectativas de productos y servicios y está demostrando que las Instituciones y empresas de cualquier rubro deben contar con un sistema de gestión de calidad como la ISO 9001:2015, que asegure la calidad de cada uno de sus productos y servicios ofrecidos. Un sistema que le permita a las organizaciones diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores, ya que esta es muchas veces exigido por los clientes/usuarios en los diversos países que siguen los estándares internacionales. Debido a esta competitividad, una organización tendrá éxito y reconocimiento sólo si proporciona productos y/o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas de los clientes/usuarios, lo que se convierte en un requisito indispensable para toda institución educativa u organización. Una de las formas de obtener este reconocimiento, para obtener la calidad educativa, es demostrando el grado de control que pueden llegar a tener las instituciones y organizaciones de sus procesos. Cabe recordar que, durante los últimos años, las organizaciones han usado el término calidad total en sus productos y servicios para poder obtener una posición en el mercado y lograr sobrevivir y posicionarse en el contexto de la globalización, convirtiéndose este término en un elemento estratégico, que significa una ventaja diferenciadora y durable en el tiempo para aquellas que tratan de alcanzarla.

Esta situación problemática similar a la nuestra fue estudiada en México por Slepetis, quien investigó acerca del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en el Instituto Tecnológico de Monterrey.

También Miranda investigo una situación similar acerca de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la satisfacción del cliente en la Universidad Católica de Chile. Asimismo, Aguilar, investigo una situación similar acerca de la propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en la Universidad Autónoma de México.

Lo propio hizo Quintero, al investigar una situación problemática acerca del Plan para la gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos medulares a través del gobierno electrónico bajo el enfoque de la calidad total en el Ministerio de Educación de Chile.

Y también, Rojas, estudio una situación similar acerca de la implementación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 en la mejora continua del Ministerio de Educación de Colombia.

Por otro lado, cabe mencionar que un elevado nivel de calidad de servicio, brinda a las instituciones y organizaciones nacionales considerables beneficios en cuanto a productividad, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia y lealtad, entre otros. Esta situación problemática similar a la nuestra fue estudiada en Lima por Gutiérrez quien investigó acerca de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la calidad educativa en tres Instituciones educativas privadas.

Tisnado, investigo en Lima acerca del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la satisfacción del usuario en UGEL N° 01. Vidal, también, investigo una situación similar acerca de la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en una organización gubernamental de Lima. Ugaz, en forma paralela investigo sobre la propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado a una empresa educativa para mejorar el servicio brindado a sus clientes/usuarios. Silva, investigó acerca del diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del usuario de una empresa educativa de Lince.

En este sentido, en el contexto local, el sistema de gestión de la calidad acorde a las normas ISO 9001:2015 del programa nacional de becas y crédito educativo se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de mejorarla. Sin embargo, esta institución no ha logrado garantizar el servicio de becas de calidad educativa, debido a que no saben lo que ello realmente significa, ya que esto va más allá de la cortesía que ofrecen los colaboradores al cliente/usuario o becario. De este modo, dentro de esta institución se carece de una visión integral de la calidad educativa, es decir, no existe una Política de calidad bien aplicada, ya que no está consciente del deber que tienen tanto sus clientes internos como externos.

En esta descripción de la realidad problemática, tomando en cuenta las expectativas del cliente/usuario que son jóvenes estudiantes egresados de la Educación básica regular de instituciones educativas estatales, caracterizándose por tener los menores recursos económicos y que aspiran a una vacante en el programa Beca 18 y perciben que esta se ha politizado y se ha visto casos como el acceso a dichas becas de hijos e hijas o familiares de funcionarios del estado como el caso de una Ministra de Educación, asimismo después de acceder a esta beca los beneficiarios reales no están conformes con el servicio que reciben debido a que esta no tiene la calidad educativa ofrecida ya que esta no garantiza una buena formación profesional y su inserción en el mercado laboral ya que son conscientes que tienen que devolver el préstamo obtenido durante todo el tiempo de estudios al Programa Beca 18.

Por otro lado, en el referido programa Beca 18, si bien cuenta con la implementación de un sistema de gestión de la calidad. ISO 9001:2015, como toda institución de gestión estatal, en el tiempo con el cambio de Gobierno y funcionarios desde el año 2016 que iniciamos el estudio, esta no ha tenido continuidad y lo que se nota es que no hay responsabilidad de la dirección, prueba de ello es que no existe un reconocimiento al cliente interno, ya que este es el primero que entra en contacto con el cliente externo y/o usuario o becario, es quien representa a la institución en estudio. También no cuenta este programa con un equipo encargado de la mejora continua de los procesos que se manejan dentro de la organización mediante el uso de distintas herramientas que permitan lograr los círculos de calidad, así como también controlarlos y mejorarlos de modo que garantice un servicio de calidad educativa basado en un eficiente, eficaz y efectivo programa de Becas basado en las normas internacionales de calidad ISO 9001:2015.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿De qué manera el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 contribuye con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019?

### 1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿De qué manera la aplicación del liderazgo de la dirección contribuye con la gestión de recursos económicos y financieros del programa Beca 18. Lima, 2016-2019?
2. ¿De qué manera la planificación de los recursos tecnológicos contribuye en la gestión pedagógica del programa Beca 18. Lima, 2016-2019?
3. ¿De qué manera la evaluación de la calidad del servicio brindado constituye en un referente de ventaja competitiva de la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019?

## 1.4. Antecedentes

### 1.4.1. Antecedentes Nacionales

Moquillaza, T. (2018) presentó la tesis titulada. *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 en la mejora de la Calidad Educativa en tres Instituciones educativas de Lima*, para optar el grado de Doctor en Educación en la USMP, tuvo como objetivo general explicar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 en la mejora de la Calidad Educativa en tres Instituciones educativas de Lima. El autor llegó a la siguiente conclusión:

De las experiencias analizadas se determina que la gestión de calidad mejora la Calidad Educativa en las tres Instituciones educativas de Lima y se consigue con éxito siempre y cuando esta sea de tipo normativa (nace como consenso de los miembros de la organización), aunque, también se debe considerar que la característica coercitiva tiene resultados positivos, sin embargo, produce mayor resistencia al cambio, obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00152$ , el cual es altamente significativo.



Gallo, P. (2018) presentó la tesis titulada. *Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en la mejora de la satisfacción del usuario en UGEL N° 01*, para optar el grado de Doctor en Educación en la UAP, tuvo como objetivo explicar cómo el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 impacta en la mejora de la satisfacción del usuario en la mencionada institución, tuvo un diseño cuasi experimental, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel explicativo.

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

Se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo. La evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente, halló un valor de prueba  $p = 0.002$  con el estadígrafo U-Mann-Whitney el cual es altamente significativo.

Velarde, U. (2018) presentó la tesis titulada. *Implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la atención al ciudadano en la Municipalidad de Lima*, para optar el grado de Doctor en Gestión pública en la UCV, tuvo como objetivo explicar los resultados de la implantación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, en la mencionada organización.

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, representó una oportunidad en la gestión de la organización gubernamental para mejorar el servicio de atención al

ciudadano considerando que existen actualmente en nuestro País una gran cantidad de reclamos, obtuvo un valor de prueba  $p = 0.002$ , el cual es altamente significativo.

Meza, S (2017). Presento su tesis titulada. *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado en el consorcio educativo Trilce para mejorar el servicio al Estudiante*, para optar el grado de Doctor en Gestión pública en la UPA. Tuvo como objetivo general explicar la propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado al mencionado consorcio educativo para mejorar el servicio brindado, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción de los estudiantes, además el autor llegó a las siguientes conclusiones:

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejoro la imagen corporativa de la empresa y fortalece los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización y que el manual de calidad confeccionado sirvió como guía para orientar a los colaboradores del consorcio educativo sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso para asegurar que se cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna, obtuvo un valor de prueba  $p = 0.005$ , el cual es altamente significativo.

Ramírez, F (2017). Presento la tesis titulada. *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y la satisfacción del cliente en*

*el Banco de Crédito del Perú*. Para optar el grado de Doctora en Gestión pública en la UCV. Tuvo como objetivo general. Describir el diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la mencionada empresa.

La autora llego a la siguiente conclusión:

Se llegó a comprobar con evidencias estadísticas que el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 tuvo un impacto positivo en la satisfacción del cliente de la mencionada empresa, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.0045$ , el cual es altamente significativo.

Guzmán, R (2017), presento la tesis titulada. *Propuesta del modelo de desarrollo de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la mejora continua en las Instituciones educativas de nivel superior en Lima*. Para optar el grado de Doctor en Administración en la UCV. Tuvo como objetivo analizar la propuesta del modelo de desarrollo de la gestión ISO 9001: 2015 para la mejora continua en las Instituciones educativas de nivel superior de Lima.

La autora llego a la conclusión:

La propuesta del modelo de desarrollo de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 desde la última década ha venido tomando importancia en el sector educación en nuestro medio, tal vez influenciado por la presión del cliente a través de la supervisión o por la necesidad de mantener el prestigio para la mejora continua en las Instituciones educativas de nivel superior en Lima y por la normatividad de la Superintendencia educativa que esta sea evidente ante los clientes y demás beneficiarios, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.0090$ , el cual es altamente significativo.

#### 1.4.2. Antecedentes Internacionales.

Donald, P. (2018), presento la tesis titulada. *Sistemas de gestión decalidad ISO 9001:2015 implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en el Instituto Tecnológico de Monterrey*. Para optar el grado de Doctor en Administración de Negocios en el Instituto Tecnológico de Monterrey, tuvo como objetivo analizar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 relacionadas con la implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en el Instituto Tecnológico de Monterrey desde la perspectiva de la nueva estructura institucional.

La autora concluye que:

En respuesta a la tendencia observada a nivel global en torno a la calidad, el Instituto Tecnológico de Monterrey ha planteado la implementación de las normas ISO 9001:2015, como modelo de gestión para sus Unidades y Laboratorios. Esta es reconocida a nivel internacional como la norma de referencia que garantiza la competencia técnica de los laboratorios de ensayo y calibración. Los laboratorios de ensayo ejercen un rol relevante en el comercio dado que los informes de resultado acompañan a las mercaderías y servicios ofrecidos brindando información sobre sus características. Son la forma de evaluación de la conformidad y satisfacción del cliente y la parte más difundida dado que son la base para otras formas de evaluación como es la certificación de productos. Distintos agentes económicos promueven y/o demandan su acreditación, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.001$ , el cual es altamente significativo.

Merrel, H. (2018), presento la tesis titulada. ***Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su relación con la satisfacción del cliente en la Universidad Católica de Chile.*** Para optar el grado de Doctora en Administración, en la Universidad Católica de Chile, tuvo como objetivo determinar la relación de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 con la satisfacción del cliente en la referida Universidad.

La autora concluye que:

Se llegó a determinar que las normas ISO 9000:2015, permitieron manejar y comprender la importancia de adoptar una gestión basada en procesos, gestionar el conocimiento y las competencias, vislumbrar la necesidad de contar con un sistema para satisfacer al cliente e ir modelando una nueva cultura organizacional, hallo un valor de significancia U-Mann-Whitney:  $p= 0.005$ , el cual es altamente significativo.

Jiménez, J. (2018), presento la tesis titulada. ***Propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en la Universidad Autónoma de México.*** Para optar el grado de Doctora en Administración de Negocios en la Universidad Autónoma de México, tuvo como objetivo determinar el impacto de la propuesta de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en la Universidad Autónoma de México.

La autora llegó a la conclusión:

El diagnóstico realizado muestra las deficiencias que se presentan en la Universidad en relación a la calidad que se tiene en la misma. Existen puntos en los que se deben poner un mayor énfasis para implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Con los datos obtenidos en esta investigación fue

posible obtener un panorama preliminar de la situación actual de la Universidad, el cual no fue muy alentador debido a que no existe un sistema debidamente documentado. En los resultados del diagnóstico se observa que existe una carencia de elementos necesarios para el buen funcionamiento que se reflejó en bajos niveles de satisfacción del cliente en la mencionada Universidad para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.004$ , el cual es altamente significativo.

Aricochea, T. (2017) presento la tesis titulada. *Plan para la gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos administrativos a través del gobierno electrónico bajo el enfoque de la calidad total en el Ministerio de Educación de Chile*. Para optar el grado de Doctora en Administración en la Pontificia Universidad Católica de Chile, tuvo como objetivo determinar la relación del Plan para la gestión de calidad ISO 9001:2015 con los procesos administrativos a través del gobierno electrónico bajo el enfoque de la calidad total en el referido Ministerio.

La autora concluye que:

Se ha probado con evidencias estadísticas que, el plan para la gestión de calidad ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con los procesos administrativos a través del gobierno electrónico bajo el enfoque de la calidad total del referido Ministerio.

El referido plan se basa en lograr la competencia enfocada en atender las necesidades y satisfacción del cliente, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.006$ , el cual es altamente significativo.

Saravia, L. (2017), presento la tesis titulada. *Implementación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 en la mejora continua del*

*Ministerio de Educación de Colombia.* Para optar el grado de Doctora en Administración en la Universidad Católica de Colombia, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Implementación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 con la mejora continua del referido Ministerio.

La autora concluyo:

Se probó con evidencias estadísticas que la implementación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con la mejora continua del Ministerio de Educación, así mismo se estableció un sistema documental de los procesos que intervienen en el alcance del sistema. Siendo 5 procedimientos, 59 instructivos de trabajo y 122 registros de calidad, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.009$ , el cual es altamente significativo.

## **1.5 Justificación de la investigación**

Justificación filosófica

La presente investigación aportó soluciones al programa Beca 18 y a las organizaciones dedicadas a brindar el servicio de subvención educativa con alternativas integrales para el sistema de gestión de la calidad acorde a las normas internacionales ISO 9001:2015 de un modo que analizaremos deficiencias no asumidas en la responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos tecnológicos, la realización del servicio y el análisis de la calidad. Asimismo esta investigación aportó soluciones a la actual calidad educativa para que el programa beca 18 garantice una formación profesional de calidad a los becarios en las diferentes universidades con las que adquiere un convenio para la formación de los futuros profesionales, para esto analizamos deficiencias encontradas en las Universidades en convenio con el programa Beca 18 especialmente en la Gestión de recursos económicos y financieros, en la Gestión pedagógica, en la Gestión del talento humano. Para la comunidad académica, el estudio serviría para validar las teorías descritas en la literatura.

### Justificación Práctica.

El presente trabajo de investigación aportó a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, un análisis exploratorio que nos permita la eficiente aplicación de la gestión de calidad ISO 9001:2015, en tal sentido analizamos cuáles son las estrategias de la calidad educativa. Asimismo, los resultados servirán de referencia en trabajos de investigación posteriores que pretendan resolver las dificultades y deficiencias respecto al tema en estudio.

### Justificación Metodológica.

Se pone a disposición de la comunidad científica académica, una propuesta metodológica bajo un enfoque de investigación básica, con un nivel de investigación descriptivo y un diseño de investigación no experimental correlacional transversal para diagnosticar las deficiencias en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, que nos permita aportar nuevos conocimientos útiles para las organizaciones tanto nacionales como internacionales. Así mismo este enfoque metodológico seguido, permitió un análisis profundo de la calidad educativa desde la óptica de la eficiente gestión de recursos económicos, financieros, pedagógicos, materiales y del talento humano.

### Justificación legal.

La presente problemática de la investigación está justificada legalmente en la:

Constitución Política del Estado Peruano, específicamente en La Ley General de Educación N° 28044. Art. 79, donde se establece que el Ministerio de Educación, es el órgano de Gobierno Nacional que tiene por finalidad definir, dirigir y articular la Política de Educación, recreación y Deporte en concordancia con la Política General del Estado.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo N° 29158. Art. 38, establece que los programas son estructuras funcionales creadas para atender un problema o situación crítica o implementar una política Pública en el ámbito de la competencia al cual pertenece.

Ley N° 29837. Crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

Ley N° 25762. Ley Orgánica del Ministerio de Educación.

Ley N° 26510. Ley que modifica la ley N° 25762.

D.S. N° 043 – 2006 – PCM. Establece que la estructura orgánica de los programas



se aprueba mediante un manual de operaciones.

Art. 4. Lineamientos para la elaboración y aprobación del reglamento de Organización y Funciones (ROF) por parte de la entidad administrativa pública. D. S. N° 006 – 2006 – ED. Aprueba el reglamento de Organización y Funciones del MINEDU.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

Una de las dificultades más resaltantes con respecto al presente trabajo fue la falta de trabajos de investigación y el acceso a la información respecto a los antecedentes que se han realizado en el Perú en lo que respecta a los niveles de post grado que se pudo superar con el apoyo con el que hemos contado, sobre todo con la de algunos docentes expertos dispuestos a colaborar desinteresadamente en nuestro trabajo de investigación.

Así mismo fueron limitantes: Los recursos bibliográficos actualizados en base de datos on line, porque la mayoría son de otros países.

Los recursos económicos con los que contamos, fueron limitados y las escasas fuentes de financiamiento del mercado financiero para investigaciones fue otra de las limitaciones.

Pero todas estas dificultades fueron pocas con respecto a la motivación y compromiso de aportar con nuestra investigación para mejorar la calidad educativa del programa Beca 18 al cual acceden los estudiantes de menos recursos económicos y son los de mayor rendimiento académico en las instituciones estatales del Perú.

## **1.7 Objetivos de la investigación**

Objetivo General

Diagnosticar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para determinar su contribución en la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Objetivos Específicos

1. Realizar un análisis de la aplicación del liderazgo de la dirección para establecer niveles de gestión de recursos económicos y financieros en el programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

2. Realizar un análisis de la planificación de los recursos tecnológicos para establecer su contribución a la gestión pedagógica al programa Beca 18. Lima, 2016-2019.
3. Realizar una evaluación de la calidad del servicio brindado que permita establecer las ventajas competitivas de la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

## **1.8 Hipótesis**

### Hipótesis General

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 contribuye significativamente con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

### Hipótesis Específicas

1. La aplicación del liderazgo de la dirección contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión de recursos económicos y financieros del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.
2. La planificación de los recursos tecnológicos contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión pedagógica en el programa Beca 18. Lima, 2016-2019.
3. La evaluación de la calidad del servicio brindado contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Marco conceptual

#### **Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.**

El concepto de gestión de calidad total o TQM (Total Quality Management) nació en los años cincuenta cuando un grupo de expertos, encabezado por Deming W (2012), lo introdujo definiendo que esta. “Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios, incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la gestión de la cadena de suministro, la modernización de los equipos y asegurar que los trabajadores tengan el mayor nivel de formación” (p. 244).

Así surgieron las ideas de (Feigenbaum, A. 2001, p. 55) a las que englobó en el concepto de gestión de Calidad ISO 9001 - 2015, basado en el enfoque total de sistemas. Bajo esta consideración, Feigenbaum hizo notar que “la calidad no se puede concretar si el proceso de manufactura se trata de controlar en forma aislada”. Esa percepción reforzó la idea que ya había sido introducida por Juran acerca de la responsabilidad de la administración y las áreas de servicio para con la calidad del producto. (Cantú, 2010, p. 104).

Gestión de riesgos.

James, P (2013), definió la gestión de riesgos como “una filosofía de dirección generada por una orientación práctica que ilustra el compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa” (p. 311), es decir, una acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. Por otro lado, Jungbluth y Díaz (2014) sostuvieron que “la gestión de riesgos es una manera de mejorar constantemente el rendimiento en todos los niveles operativos en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital disponibles” (p. 45).

Según Miranda et al (2013), “el concepto de gestión de riesgos engloba todos los procesos de la organización y a todas las personas que la componen tratando de obtener una mejora continua en los procesos que lleve a una satisfacción del cliente” (p. 44).

Acorde con lo que dice Miranda et al (2013), “el concepto de gestión de riesgos ha ido evolucionando a través de los años. Hoy en día todas las organizaciones que buscan la excelencia se tropiezan con la calidad” (p. 35). Los objetivos de una empresa excelente son satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores, accionistas, empleados y de la sociedad en pro de búsqueda de la mejora continua con el compromiso de todos los miembros de la organización.

Inspección de calidad ISO 9001-2015.

El desarrollo de la gestión de la calidad comienza con la inspección, cuyo único propósito es conseguir medir ciertas características o identificar defectos del producto. Este enfoque apuesta por una inspección al 100% del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones, pero sinningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejora (Miranda et al, 2013, p.79).

Miranda et al (2013) identifico en esta etapa que “el resultado de los primeros desarrollos de la teoría de la administración se fundamenta en las contribuciones de Frederick. Taylor y Fayol que datan de finales del siglo XIX y principios del siglo XX” (p. 99).

Según James, P (2013), “el resultado de la revolución industrial fue la creación de especialistas que inspeccionaron la calidad de los productos, pareciendo este un intento razonable, pero a su vez defectuoso” (p. 34).

En su libro Cantú, E (2013) menciono que “este enfoque surge con la revolución industrial, existiendo personas responsables de inspeccionar la calidad de los productos, así como una separación entre las labores de producción y de inspección, siendo el inspector de calidad el único responsable de la calidad” (p. 208).

Control de Calidad ISO 9001:2015.

Miranda et al (2013) menciono que “a medida que el volumen de producción y el grado de complejidad de los productos se incrementaba, la inspección al 100% de los productos resultaba más complicada y mucho más costosa” (p. 88). Esto condujo a la aparición de un nuevo enfoque: El control de la calidad, en el que se recurrió a técnicas estadísticas basadas en el muestreo.

Shewhart, W (2014) “desarrolló el control estadístico de procesos y el concepto de la prevención para el control económico de la calidad de productos manufacturados, con lo que la calidad avanzó a su segunda etapa” (p. 47). Así mismo (Cantú, T.

2006, p. 51). Indico que. “El concepto de control es el de mantener un proceso dentro de su estado o rango planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos establecidos”. Para James, P (2013) “la calidad a través del control significa tratar con los datos obtenidos del proceso utilizado para la fabricación de productos o servicios” (p. 60).

De acuerdo a Miranda et al (2013) “en esta etapa la responsabilidad sigue recayendo exclusivamente sobre el departamento de producción y continúa siendo un proceso de naturaleza reactiva, ya que se produce una vez finalizado el producto sin que se propongan planes de prevención.” (p. 231).

Aseguramiento de la Calidad ISO 9001:2015.

A principios de siglo. Juran, J (2015) impulsó el concepto del aseguramiento de la calidad que se fundamentaba en que “el proceso de manufactura requiere de servicios de soporte de calidad, por lo que se debían coordinar esfuerzos entre las áreas de producción y diseño de producto, ingeniería de proceso, abastecimiento, laboratorio, entre otras” (p, 206).

Miranda et al (2014) planteo que “el control estadístico de la calidad también tiene implicaciones fuera del departamento de producción, afectando a la totalidad de la organización y a partir de ello surge este nuevo enfoque de gestión de la calidad denominado aseguramiento de la calidad” (p. 190).

Según James, P (2013) “el aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones, detectando cualquier error y eliminándolo del sistema”. (p. 63).

Como se puede percibir en líneas anteriores, este concepto trata de un planeamiento empresarial de carácter preventivo que tiene como finalidad comprobar que se realizan todas las actividades satisfactoriamente de modo que el producto resultante sea el adecuado, involucrando a toda la organización y no solamente al departamento de calidad.

Aspectos del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015

## Liderazgo de la Dirección.

Segun Thoth, (2015) “El liderazgo es la capacidad de una persona para influenciar, motivar, y capacitar a otros de manera que contribuyan al éxito y efectividad de la organización de la que forman parte” (p. 252).

De la revisión bibliográfica se deduce que la definición de liderazgo es un constructo, por lo que, siendo una variable compleja, se determinan tres indicadores, para explicitar la definición: los estilos de liderazgo, enfocados en lo transformacional, transaccional y el liderazgo autocrático; los valores del líder en lo personal e institucional; y la habilidad del líder de motivación, así como el trabajo en equipo.

“Liderazgo significa darle a la gente un grupo, una organización, una institución, incluso una nación una sensación de dirección” (Adair, 2014.p. 211). Liderazgo es “una relación espiritual entre el líder y los seguidores, donde los seguidores son inspirados por el líder, y están listos para llevar a cabo sus esfuerzos con entusiasmo hacia el logro de objetivos comunes”. (Shah, 2015. p. 133).

El liderazgo incluye un proceso de influencia, es la capacidad de influir en un grupo de personas o un equipo, con la finalidad de orientar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de metas, que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo en común, que vendría a ser la visión u objetivo y misión o metas de la organización.

Tabla 1.

Características básicas y complementarias del líder.

Visionario	motivador	Entusiasmo
Activo	motivador	Carismático
Congruente	Convincente	Cumplidor

Características complementarias del líder.

Trabajador	Realista	Accesible
Perseverante	Justo	Humilde
Flexible	Humano	Culto
Sentido del Humor	Optimista	Condición física

Fuente: Fischman, D. El liderazgo. Lima, 2016.

## Principios del Liderazgo de servicio

- El liderazgo es un tipo especial de servicio. El líder no es un sirviente. Todos los que participan por una causa son servidores y el líder es el servidor mayor.
- El servidor líder es un estudioso de cómo hacer las acciones al interior de las organizaciones. Todas las personas actúan y se sirven recíprocamente.
- Todas las organizaciones reconocen la importancia de establecer su “misión” su razón de ser, su contenido, su compromiso con la sociedad.
- La persuasión es esencial en el liderazgo de servicio
- Lo original del liderazgo de servicio es el aspecto teológico. Es una especie de analogía extrapolar al ámbito de las organizaciones el sentido teológico. Asociar la misión de la compañía con la visión espiritual de cada participante.

## Áreas de poder del Liderazgo

- Área de la piedra: lo firme e inmutable. Determinación, fuerza, voluntad, entereza, constancia, tenacidad. La dureza, la parte inquebrantable (positivo). Pero también tiene su parte negativa: lo rígido e inflexible. Reacción al cambio, la terquedad, actitud pesimista.
- Área del agua: lo escurridizo, inasible, pero a la vez, adaptativo y fuerte. Lo que se acomoda a múltiples escenarios y proyectos. Lo flexible, maleable, adaptable. Por analogía con los ríos:  
La adaptabilidad al terreno y a las circunstancias  
La energía para arremeter contra los obstáculos  
La alternancia entre lo tumultuoso y lo sereno (los rápidos y los remansos) sin perder su esencia.
- Área del ave: lo que mira más allá de las pequeñas cosas de la tierra: lo que remonta vuelo, se eleva y busca horizonte; lo que migra. Ver por encima de las cosas, no perder la perspectiva general:  
Habilidades: visión general, perderse en un mar de detalles; capacidad de cambiar de horizonte; capacidad de esperar a más, de no conformarse con lo de abajo.
- Área del felino: lo ágil. El cazador, la destreza, la curiosidad, el juego. Esto agrega a las capacidades anteriores la inteligencia hacia el logro de un objetivo; destreza y dominio del terreno.  
El felino tiene las ventajas de:

Su olfato: La capacidad de ir hacia oportunidades que otros no perciben:

Su oído: capacidad de escuchar y de estar informado de lo que da ventaja competitiva sobre el terreno.

Su agilidad: capacidad de salvar obstáculos, esquivar a los competidores su

Curiosidad: investigar cada rincón de sus dominios: insatisfacción por lo ya alcanzado, que mueve a buscar nuevos desafíos.

- Área del ser humano: el carácter. Los sueños y proyectos. Toma de las demás áreas lo mejor: las metas y objetivos: aprendizaje, mejora continua, examen: ¿Soy buen líder? ¿Estoy cumpliendo? ¿pongo la muestra? ¿soy crítico o dogmático? ¿soy positivo o negativo?

Liderazgo en la Vida.

- Comúnmente la conducta del líder es congruente en los diferentes ámbitos en que actúa (personal, profesional, familiar, académico, etc.)
- La importancia de ser equilibrado y de optimizar el tiempo
- Vivir intensamente no es lo mismo que vivir aceleradamente.
- Priorizar y delegar; planear, agendar y evaluar.

Enfoques teóricos sobre el liderazgo transformacional.

El liderazgo transformacional es un estilo de vanguardia que crea un cambio valioso, sustancial, positivo e importante en los seguidores. Un líder transformacional se centra en transformar a otros a ayudarse recíprocamente, a preocuparse y mirar por los demás. Es aquel que constantemente motiva, incentiva y practica la comunicación asertiva. El líder transformacional aumenta la motivación, practica la ética, la moral y contagia el rendimiento de su grupo de seguidores.

Se atribuye a Bums Gerald como el pionero del concepto y como continuador a Bass, Bernard quienes consideran que la necesidad de cambios radicales en la ética, valores, principios y patrones de comportamiento obligan la presencia de un líder transformacional que sea competente y capaz de transformar, crear y de transmitir una visión clara del futuro, de crear excelente clima social y una gran cultura organizacional que responda con eficiencia y eficacia a gran revolución educativa y a los nuevos retos actuales.

Fregoso (2015) describió:



El Liderazgo Transformacional, en su proceso de desarrollo, que se da en relación líder-seguidor, que se caracteriza por ser carismático, de tal forma que los seguidores se identifican y desean emular al líder. Es intelectualmente estimulante, expandiendo las habilidades de los seguidores; los inspira, a través de desafíos y persuasión, proveyéndoles significado y entendimiento. Además, es el que visualiza o anticipa las acciones y el desarrollo institucional. Así mismo, considera a los subordinados individualmente, proporcionándoles apoyo, guía y entrenamiento. (p. 89).

Esta cita se refiere que los líderes transformacionales se caracterizan por poseer una real capacidad de para atraer o fascinar a las personas de su entorno. Pero es necesario entender que el carismático está dotado con poderes o cualidades sobrenaturales, sobrehumanas o al menos excepcionales para sus seguidores. Estas no son accesibles a las personas ordinarias, y sobre la base de ellas el individuo en cuestión es tratado como un caudillo por sus adeptos.

A la gente se la convence por la razón, pero se le conmueve por la emoción. El líder ha de convencer y conmover. No basta con que el líder conozca la forma adecuada de proceder. Ha de ser además capaz de actuar. El gran líder precisa, a la vez, la visión y la capacidad de conseguir lo adecuado. Todos los jefes realmente poderosos que he conocido poseían gran inteligencia, disciplina, laboriosidad e infatigable y arraigada confianza en sí mismos. Les impulsaba un sueño que les permitía arrastrar a los demás. Todos miraron más allá del horizonte, y unos vieron con más claridad que otros.

El líder transformacional es el respaldo del equipo, el que potencia a las personas para que se desarrollen sus inquietudes, iniciativas y creatividad. Fomenta la responsabilidad, el espíritu de equipo, el desarrollo personal; y especialmente, es el artesano de la creación de un gran espíritu de pertenencia que une y vincula a los colaboradores para tomar decisiones adecuadas y pertinentes.

Enfoques epistemológicos y liderazgo transformacional.

Bass y Avolio (2008) Afirmaron:

Que liderazgo transformacional es un proceso continuo que se da en la relación líder y seguidor, quien se caracteriza por ser carismático, en tal sentido que los seguidores se identifican y desean seguir e imitar al líder. Intelectualmente es estimulante, desarrollando las habilidades de los seguidores. Los inspira, a través de desafíos y persuasión, proveyéndoles confianza, seguridad y comprensión. Finalmente, considera a los seguidores personalmente, proporcionándoles motivación, apoyo y orientación eficiente y eficaz. (p. 25).

Esta cita se refiere que la teoría de liderazgo transformacional, establece que el líder transformacional es capaz de distinguir el estilo apropiado de acuerdo con el contexto, y llevar a cabo acciones que se ajusten a este tipo de líder, dado que posee un amplio repertorio de conductas viables y positivas y por sus cualidades innatas y aprendidas lidera a las personas que lo siguen y confían en él.

Robbins (2006), definió:

Que el líder transformacional es aquel que incentiva, motiva y orienta a sus seguidores hacia metas previstas y establecidas, aclarándoles los requisitos fundamentales de sus funciones y actividades. Este líder hace que sus seguidores vayan a más allá de sus intereses personales para alcanzar el bien de la organización y que es capaz de provocar un efecto profundo, significativo y extraordinario en sus seguidores. (p. 410).

Esta cita se refiere que el líder transformacional es un verdadero líder que inspira seguridad y confianza a su equipo. Los líderes transformacionales tienen una amplia misión, visión y prospectiva. Invierten mucho tiempo en sus diligencias y practican la comunicación asertiva.

Según Rallph M. & Stogdill, T. (2010) en su resumen de teorías e investigación del liderazgo señalaron:

Que el líder es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas. Esta definición tiene cuatro implicaciones importantes que son las siguientes:

En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevante.

En segundo punto el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Estos no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder.

El tercer aspecto del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores, de diferentes maneras. De hecho, algunos líderes han influido en los soldados para que mataran y algunos líderes han influido en los empleados para que hicieran sacrificios personales para provecho de la compañía. El poder para influir nos lleva al cuarto aspecto del liderazgo.

El cuarto aspecto es una combinación de los tres primeros, pero reconoce que el liderazgo es cuestión de valores. El liderazgo moral se refiere a los valores y requiere que se ofrezca a los seguidores suficiente información sobre las alternativas para que, cuando llegue el momento de responder a la propuesta del liderazgo de un líder, puedan elegir con inteligencia: Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a

través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. (p. 61).

Esta cita se refiere que un buen líder sabe guiar e influir con eficiencia y eficacia para ello emplea métodos, técnicas y estrategias cuyo objetivo es persuadir y ganarse el respeto y confianza de sus adeptos.

Alvarado (2008), indicó sobre las cualidades del liderazgo transformacional. La confianza y seguridad en sí mismo, para inspirar y transmitir confianza en los demás. Motivación, pero no basta ser capaz, sino querer hacer y lograr el objetivo. Perseverancia, para terminar lo iniciado y no dejar a medias. Responsabilidad, para cumplir y hacer las actividades correctamente. Carisma, capaz de despertar e inspirar simpatía y empatía (p. 57).

Esta cita se refiere que el líder transformacional tiene que poseer cualidades especiales o sobrehumanas para transmitir seguridad y confianza y sobretodo inspirar respeto, admiración y empatía.

Enfoques epistemológicos y el liderazgo transformacional.

Martínez (2008) sostuvo:

Que, en la relación del liderazgo transformacional con los enfoques epistemológicos, en cuanto al enfoque empírico analítico, construido por difusiones a partir de datos determinados conseguidos a través de los sentidos y la percepción sensorial, se observa que aspectos del liderazgo transformacional provienen de las consideraciones del comportamiento de los líderes y su generalización. En este sentido, las funciones y caracteres distintivos de liderazgo se identifican con los modelos o paradigmas encontrados en los orígenes y socialización de las personas consideradas líderes, a través del estudio de conceptos y teorías que enfatizan el desenvolvimiento de estructuras de motivaciones, valores, principios y objetivos. (p.68).

Esta cita se refiere sobre la esencia pura del conocimiento en esta perspectiva corresponde al mundo científico y objetivo. El liderazgo es asimilado como algo externo y autónomo al investigador. El juicio alcanzado puede verificarse a través de hechos contrastables que son idóneos de observar, procesar, clasificar, medir y ordenar. Los escritores trascendentales e históricos como Bass (2015) y Burns (2014), han procesado aspectos teóricos, expandiendo al concepto y la derivación de los conocimientos generales por mecanismos de razonamiento hipotético deductivo, teórico, analítico de base empírica, empleando el pensamiento racional, orientado a lo abstracto de los procesos.

Según la opinión de Bass (2015), “los líderes transformadores suelen a recurrir a los niveles más exigentes y complejos; examinan, analizan y descargan una necesidad o demanda personal existente de un seguidor potencial” (p.68).

Por su parte Burns (2014), afirmó que el liderazgo transformacional es una correspondencia de motivación y estimulación y elevación recíproca que convierte a los seguidores en líderes y puede convertir líderes en agentes morales. Esto significa que los líderes y seguidores tienen una relación directa, no solo de poder, sino también de necesidades, aspiraciones, sueños, deseos y valores humanos mutuos. Los líderes asumen responsabilidades por sus compromisos, es decir, generalmente cumplen lo que prometen, generando respeto y confianza en sus seguidores. (p. 29).

El liderazgo en la educación

Palomino (2008) describió:

Que, para dirigir una institución educativa, antes de ser administrador, tiene que ser un líder pedagógico, para lograr resultados positivos y óptimos en las condiciones en que vivimos; se deduce que no basta con reunir los requisitos necesarios establecidos por las reglas legales, ni aumentar una larga trayectoria docente y directiva, sino dirección, misión, visión y prospectiva. Estimular y motivar por medio de amor y construir un equipo complementario basado en el respeto mutuo. El sistema educativo, requiere de directores – líderes que dirigen adecuadamente los factores de calidad con los procesos de enseñanza – aprendizaje y sean movilizados de una revolución educativa, porque las actitudes conservadoras ya son factores limitantes; quienes no se esfuerzan por cambiar su estructura mental de jefe a líder pedagógico, jamás podrán optimizar los logros de gestión y acción educativa. (p.20).

Esta cita se refiere que el líder pedagógico en la educación es aquel que está involucrado con el ejercicio y la práctica de sus de su profesionalismo; aquel líder que está constantemente investigando, capacitándose y desarrollando habilidades nuevas y significativas. Es aquel que comparte una meta común con los docentes y estudiantes y desde luego está comprometido con la sociedad. Es aquel que destierra el conformismo, la pasividad y la mediocridad. El líder pedagógico es aquel que inspira superación en los estudiantes para que ellos sean mejores personas y buenos ciudadanos de la sociedad. Por su parte en su labor pedagógica también el docente ejerce un liderazgo en los estudiantes, puesto que los orienta, inspira, incentiva y motiva para lograr metas que los conducen a ser mejores personas y excelentes profesionales.

Daft (2015) describió que el líder pedagógico es aquel profesional “que tienen la capacidad de transformar a las personas, practicando los valores y desarrollando las habilidades: como aprender, asumir el reto de cambiar para mejorar, es decir, asumir un liderazgo transformado, donde él es modelo, paradigma y ejemplo para los educandos”. (p. 25).

Esta cita se refiere a la principal característica de que un líder pedagógico practique los valores; ya que estos son las normas de comportamiento que conducen por el camino correcto a los estudiantes. Estas formas de actuación están relacionadas con las creencias, actitudes y los sentimientos de los individuos, puesto que estos son los que, en cierta forma, definen la naturaleza del ser humano. Precisamente, el docente en el aula debe promover los valores éticos; que viene a ser la primera característica de los líderes, y deben ser interiorizados de tal manera que se vuelvan una forma de ser. Dichos valores tienen como fin la acción humana, por lo que son valores enfocados directamente al ser humano. Para ello la comunicación asertiva y eficaz es una de las capacidades fundamentales de los líderes pedagógicos, porque forma parte del estilo de liderazgo. La comunicación es muy importante en todas las actividades humanas: En el trabajo, estudio, convivencia. Por eso es importante desarrollar esta habilidad.

El objetivo fundamental de la de la educación moderna no es solo transmitir información, sino es transformar a los estudiantes, que empiezan como receptores pasivos, en constructores activos de su propio conocimiento y aprendizaje significativo. Para este propósito tan importante, el docente líder debe cambiar su enfoque de un modelo de enseñanza tradicional centrado en el profesor, a un modelo de aprendizaje activo que favorezca la comunicación eficaz y la participación activa de los estudiantes.

Clemens y Mayer (2016) sostuvieron:

Que el jefe llega a tiempo, pero el líder llega con antelación. El líder transformacional, tiene por norma y por principio: personalidad, ética y valores sólidos, una mirada más allá de los seguidores. El que ve más que los demás. Líder transformacional, es el que profetiza y vaticina, el que inspira y señala con un brazo en alto. Es aquel que genera confianza, seguridad y firmeza, el que no se contenta con lo posible, sino con lo imposible y le gusta desafiar a los nuevos retos (p. 46).

Esta cita se refiere que el líder pedagógico debe motivar e impulsar el desarrollo de capacidades que permitan construir un liderazgo transformacional en los estudiantes. Cambiar el paradigma tradicional, en donde el jefe, es la autoridad de privilegio, de mando; mientras tanto, para el líder es un privilegio de servicio.

El jefe siempre ordena: “aquí mando yo”, pero el líder dice: “aquí sirvo yo”, el jefe empuja al grupo, pero el líder va hacia el frente compartiendo con sus acciones, da el ejemplo, trabaja en equipo y con mucho ahínco, enseña cómo se debe hacer, capacita permanentemente para que sus seguidores puedan desarrollar las actividades con autonomía, eficiencia y eficacia; conoce perfectamente a cada uno de sus colaboradores, los trata con mucha cordialidad, consigue un compromiso real de todos los colaboradores y planifica un plan de trabajo con objetivos claros y concretos.

Importancia del liderazgo.

Teniendo en cuenta la opinión de Bass, (2015) el liderazgo es importante por las siguientes razones:

Es importante por ser la capacidad de un líder para guiar y dirigir. Una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado. Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización. Por lo contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico. (p. 132).

Esta cita se refiere que el líder pedagógico tiene que ser capaz de conducir con una planeación adecuada y organización que responda las exigencias del mundo globalizado.

Tendencias del liderazgo.

Fischman, D. (2016) describió:

A medida que cambian las condiciones de las personas, cambian los estilos de liderazgo. Actualmente la gente busca nuevos tipos de liderazgo que le ayuden a lograr sus metas. Históricamente han existido cinco etapas del liderazgo y actualmente estamos en un periodo de transición hacia la sexta. Ellas son:

Edad del liderazgo de conquista: Durante este período la principal amenaza era la conquista. La gente buscaba el jefe omnipotente; el mandatario despótico y dominante que prometiera a la gente seguridad a cambio de su lealtad y sus impuestos.

Edad del liderazgo comercial: A comienzo de la edad industrial, la seguridad ya no era la función principal de liderazgo la gente empezaba a buscar aquellos que pudieran indicarle como levantar su nivel de vida.

Edad del liderazgo de organización: Se elevaron los estándares de vida y eran más fáciles de alcanzar. La gente comenzó a buscar un sitio a donde "pertenecer". La medida del liderazgo se convirtió en la capacidad de organizarse.

Edad del liderazgo e innovación: A medida que se incrementa la tasa de innovación, con frecuencia los productos y métodos se volvían obsoletos antes de salir de la junta de planeación. Los líderes del momento eran aquellos que eran extremadamente innovadores y podían manejar los problemas de la creciente celeridad de la insolencia.

Edad del liderazgo de la información: Las tres últimas edades se han desarrollado extremadamente rápido (empezó en la década del 20). Se ha hecho evidente que en ninguna compañía puede sobrevivir sin líderes que entiendan o sepan cómo se maneja la información. El líder moderno de la información es aquella persona que mejor la procesa, aquella que la interpreta más inteligentemente y la utiliza en la forma más moderna y creativa.

Liderazgo en la "Nueva Edad": Las características del liderazgo que describiremos, han permanecido casi constante durante todo el siglo pasado. Pero con la mayor honestidad, no podemos predecir qué habilidades especiales van a necesitar nuestros líderes en el futuro. Podemos hacer solo conjeturas probables. Los líderes necesitan saber cómo se utilizan las nuevas tecnologías, van a necesitar saber cómo pensar para poder analizar y sintetizar eficazmente la información que están recibiendo, a pesar de la nueva tecnología, su dedicación debe seguir enfocada en el individuo. Sabrán que los líderes dirigen gente, no cosas, números o proyectos. Tendrán que ser capaces de suministrar la que la gente quiera con el fin de motivar a quienes están dirigiendo. Tendrán que desarrollar su capacidad de escuchar para describir lo que la gente desea. Y tendrán que desarrollar su capacidad de proyectar, tanto a corto como a largo plazo, para conservar un margen de competencia. (p.149).

Esta cita se refiere que a lo largo de la historia ha habido diferentes tendencias y tipos de liderazgo y esto se debe que a medida que cambian las condiciones e idiosincrasia de las personas cambian los estilos de liderazgo y a medida que va avanzando la ciencia y la tecnología, van cambiando el pensamiento y actitud de las personas y así nace nuevas tendencias y estilos de liderazgo.

Liderazgo orientado a resultados.

En opinión de Kaufman, J. (2016) el liderazgo por resultados se caracteriza por las siguientes razones:

Directivo: Informa a los colaboradores lo que espera de ellos, da guías específicas de cómo realizar el trabajo y presenta como hacerlo.

Apoyador: Es amistoso, accesible, de buena voluntad, es cercano a las necesidades de los colaboradores, es cálido.

Participativo: Consulta con sus colaboradores, pide sugerencias, toma en cuenta las opiniones antes de tomar decisiones.

Orientado hacia el logro: Pone los retos, espera que sus colaboradores tengan altos niveles de desarrollo, busca el mejoramiento continuo, proporciona confianza a los colaboradores para que asuman responsabilidades, busca esfuerzos sucesivos y mayores retos. (p. 61).

Esta cita se refiere que un líder transformacional debe cultivar ciertas cualidades que permitan obtener resultados positivos y satisfactorios para ello ha de trabajar en equipo con sus seguidores y él es el paradigma a seguir e imitar.

El liderazgo como función dentro de la organización.

Bass (2015) describió:

Que conforme se consolida la teoría de la administración y de las organizaciones, sobre todo en este siglo, ha cobrado fuerza el estudio del liderazgo como una función dentro de las organizaciones. Esta perspectiva no enfatiza las características ni el comportamiento del líder, sino las circunstancias sobre las cuales grupos de personas integran y organizan sus actividades hacia objetivos, y sobre la forma en la función del liderazgo es analizada en términos de una relación dinámica "Según esta perspectiva el líder es resultado de las necesidades de un grupo, Operacionalmente, un grupo tiende a actuar o hablar a través de uno de sus miembros Cuando todos tratan de hacerlo simultáneamente el resultado por lo general es confuso o ambiguo. La necesidad de un líder es evidente y real, y esta aumenta conforme los objetivos del grupo son más complejos y amplios. Por ello, para organizarse y actuar como una unidad, los miembros de un grupo eligen a un líder. Este individuo es un instrumento del grupo para lograr sus objetivos y, sus habilidades personales son valoradas en la medida que le son útiles al grupo. (p. 77)

Esta cita se refiere que el líder no lo es por su capacidad y habilidad en sí misma, sino porque estas características son percibidas por el grupo como las necesarias para lograr el gran objetivo.

Por ende, el líder tiene que ser analizado en términos de o función dentro del grupo. El líder se diferencia de los demás miembros de un grupo o de la sociedad por ejercer mayor influencia en las actividades y en la organización.

El líder adquiere status al lograr que el grupo o la comunidad logren sus metas previstas. Su gran apoyo resulta de que consigue para los miembros de su grupo, comunidad o sociedad más que ninguna otra persona. El líder tiene que distribuir el poder y la responsabilidad entre sus adeptos, Esta distribución juega rol muy importante en la toma de decisiones y, por consiguiente, también en el apoyo que el grupo le otorga.



Como el liderazgo está en función del grupo, es importante analizar no solo las características, sino también el contexto en el que el grupo se desenvuelve.

Porque se considera que estas características determinan quien se convertirá en el gran líder del grupo. Se ha encontrado que una persona que destaca como un líder en una organización constitucional no necesariamente destaca en una situación democrática, menos estructurada.

Dependiendo si la situación requiere acción rápida e inmediata o permite deliberación y planeación, los liderazgos pueden caer en personas diferentes.

En conclusión, un gran líder es un producto no solo de sus características, sino de sus relaciones funcionales con personas específicas en una situación específica. Aunque todavía se cree que existe líderes natos, partir del estudio del liderazgo dentro de la perspectiva se fundamente la posición de que se pueden crear líderes, con solo reforzar aquellas habilidades de liderazgo necesarias para una organización o situación específica.

El poder del liderazgo.

El poder de un líder también emana del control del medio que los otros miembros del grupo desean o necesitan para satisfacer alguna necesidad. El control de medio constituye lo que llamamos poder.

Bass, B. (2015) describió:

Que son de los más diversos, van desde la posición o, incluso, monopolio de recursos económicos hasta algún conocimiento particular. Dicho poder puede ser empleado por una persona ya sea para reducir los medios de otros individuos (castigar), o aumentar sus medios (premiar) hasta el fin último inducir a estos otros individuos para que los provean con los medios para la satisfacción de sus propias necesidades. Mientras los miembros del grupo crean que el líder es el mejor medio disponible para conseguir sus objetivos del grupo, lo sostendrán en esa posición, siempre y cuando sientan que este les está dando más de lo que ellos aportan. Todo líder, cualesquiera que sean sus objetivos personales, debe ser útil a sus seguidores, o no será líder. En la medida en que él atienda el bienestar de sus seguidores estos le serán leales. Pero si en la búsqueda del bienestar de sus seguidores, él ignora el bienestar de la sociedad en su conjunto, lo más probable es que lleve a su grupo a chocar con el grupo de la sociedad, haciendo más costoso a sus seguidores apoyarlo. (p. 66).

Esta cita se refiere que un gran líder siempre busca el bienestar de sus seguidores. El gran líder, cualesquiera que sean sus objetivos personales, debe ser útil y un gran ejemplo de sus seguidores.

## **Planificación de los recursos tecnológicos.**

Esta labor es realizada al inicio cada periodo académico buscando el consenso. El planeamiento estratégico recursos tecnológicos, en concordancia con los autores Farro y Alvarado (2014), “es un proceso permanente de ordenamiento racional y sistemático de actividades y proyectos a ejecutar, asignando adecuadamente los recursos existentes a fin de lograr eficientemente los objetivos, en forma continua y participativa”. En la institución en estudio, está orientada fundamentalmente al logro de los siguientes objetivos propuestos en el proyecto de desarrollo institucional.

Robbins y Coulter (2014), indicaron que la planificación recursos tecnológicos:

Es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades laborales. La planificación requiere esfuerzo para lograr los objetivos específicos. Las organizaciones no trabajan con base en la improvisación. Casi todo lo que hacen lo tienen planeado con anticipación. Es la primera función de la gestión administrativa, porque sienta las bases para las demás. Así mismo, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. (p.220).

Planificar recursos tecnológicos es una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes. Asimismo, consiste en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

Chiavenato (2012), su libro Administración indicó que:

La planificación recursos tecnológicos es la función de la administración que implica establecer objetivos y determinar un curso de acción para lograr esos objetivos. La planificación requiere que los gerentes estén al tanto de las

condiciones ambientales que enfrenta su organización y pronostique las condiciones futuras. También requiere que los gerentes sean buenos tomadores de decisiones. La planificación es un proceso que consta de varios pasos. El proceso comienza con un escaneo ambiental que simplemente significa que los planificadores deben estar conscientes de las contingencias críticas que enfrenta su organización en términos de condiciones económicas, sus competidores y sus clientes. Los planificadores deben intentar pronosticar las condiciones futuras. Estas previsiones forman la base de la planificación. Los planificadores deben establecer objetivos, que son declaraciones de lo que debe lograrse y cuándo. Los planificadores deben identificar cursos de acción alternativos para alcanzar los objetivos. Después de evaluar las diversas alternativas, los planificadores deben tomar decisiones sobre los mejores cursos de acción para alcanzar los objetivos. Luego deben formular los pasos necesarios y asegurar la implementación efectiva de los planes. Finalmente, los planificadores deben evaluar constantemente el éxito de sus planes y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. (p. 86)

La planificación recursos tecnológicos es la función básica de la administración. Se trata de señalar un curso de acción futuro y decidir de antemano el curso de acción más apropiado para el logro de los objetivos predeterminados. La planificación es decidir de antemano: qué hacer, cuándo hacer y cómo hacerlo. Reduce la brecha desde donde estamos y donde queremos estar. Un plan es un curso de acciones futuras. Es un ejercicio de resolución de problemas y toma de decisiones. La planificación es la determinación de los cursos de acción para alcanzar los objetivos deseados. Por lo tanto, la planificación es un pensamiento sistemático sobre formas y medios para el logro de objetivos predeterminados. La planificación es necesaria para garantizar la utilización adecuada de los recursos humanos y no humanos. Es omnipresente, es una actividad intelectual y también ayuda a evitar confusiones, incertidumbres, riesgos, pérdidas, etc.

Tipos diferentes de planificación:

La planificación estratégica de los recursos tecnológicos implica analizar las oportunidades y amenazas competitivas, así como las fortalezas y debilidades de la organización, y luego determinar cómo posicionar a la organización para que compita

efectivamente en su entorno. La planificación estratégica tiene un marco de tiempo largo, a menudo tres años o más. La planificación estratégica generalmente incluye a toda la organización e incluye la formulación de objetivos. La planificación estratégica a menudo se basa en la misión de la organización, que es su razón fundamental de existencia. La alta dirección de una organización a menudo lleva a cabo la planificación estratégica.

La planificación táctica de los recursos tecnológicos es una planificación de rango intermedio (de uno a tres años) que está diseñada para desarrollar medios relativamente concretos y específicos para implementar el plan estratégico. Los gerentes de nivel medio a menudo participan en la planificación táctica.

La planificación operativa de los recursos tecnológicos generalmente asume la existencia de metas y objetivos de toda la organización o subunidad y especifica formas de lograrlos. La planificación operativa es una planificación de corto plazo (menos de un año) que está diseñada para desarrollar pasos de acción específicos que respaldan los planes estratégicos y tácticos.

Actividades importantes de la planeación. Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.

- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

“Los principios de la administración son verdades fundamentales de aplicación general que sirven como guías de conducta a observarse en la acción administrativa”. (Chiavenato, 2012, p. 411).

- Factibilidad: Lo que se planea ha de ser realizable.
- Objetividad y cuantificación: establece la necesidad de utilizar datos objetivos tales como estadística, estudios de mercado, cálculos probabilísticos, modelos

matemáticos y datos numéricos, al elaborar planes para reducir al mínimo los riesgos.

- Flexibilidad: es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas.
- Unidad: todos los planes específicos de la empresa deben integrarse a un plan general y dirigirse al logro de los propósitos y objetivos generales.
- Intercambio de estrategias: cuando un plan se extiende en relación al tiempo (largo plazo), será necesario rehacerlo completamente.

### **Evaluación de la calidad del servicio brindado.**

Las teorías del desempeño laboral, pasan por la evaluación de la calidad del servicio brindado. Tienen como fundamento central las teorías de la Motivación entre las que podemos mencionar a las siguientes:

Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow (1987) en el libro *A Theory of Human Motivation*, *Psychological Review* indicó que:

Inicialmente que las personas deben satisfacer las necesidades de déficit de nivel más bajo antes de progresar para satisfacer las necesidades de crecimiento de mayor nivel. Sin embargo, más tarde aclaró que la satisfacción de una necesidad no es un fenómeno de todo o nada, admitiendo que sus declaraciones anteriores pueden haber dado la falsa impresión de que una necesidad debe satisfacerse al 100 por ciento antes de que surja la siguiente necesidad (p. 169).

La teoría de jerarquía de las necesidades del individuo, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el individuo actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la significancia de esta teoría en el desempeño laboral y que se relaciona de manera trascendental con el comportamiento organizacional. Maslow elaboró una Teoría de la Motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades que influye en el comportamiento. Maslow concibe esa jerarquía por el hecho de que el individuo es una criatura cuyas necesidades crecen durante la vida. A medida que el individuo satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento. Maslow creía que las necesidades humanas actuaban como factores indispensables determinando la conducta y propuso la ordenación de las categorías de las necesidades según la primacía en que éstas son satisfechas de tal

manera que los esfuerzos del individuo se dirijan hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho. Maslow contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior.

Según Bohórquez (2013), en su libro. La eficacia del desempeño laboral y las necesidades para la intuición indicó que:

El desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la institución en un tiempo determinado. El desempeño laboral es la eficacia del trabajador que labora dentro de las empresas, la cual es necesaria para la institución, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. El desempeño de un empleado se determina durante las revisiones de desempeño laboral, con un empleador que toma en cuenta factores tales como habilidades de liderazgo, administración del tiempo, habilidades organizativas y productividad para analizar a cada empleado de manera individual. Las revisiones de desempeño laboral a menudo se hacen anualmente y pueden determinar la elegibilidad, si un empleado es el adecuado para la promoción o incluso si un empleado debe ser despedido. (p. 84).

El desempeño laboral es la evaluación de si un empleado ha hecho bien su trabajo. Es una evaluación individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. El departamento de recursos humanos generalmente administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda la empresa. El desempeño laboral individual es importante, no se debe confundir con medir el resultado de un trabajo. El desempeño laboral es simplemente la medida de los comportamientos de un empleado. Esto se debe a que el resultado del rol de un individuo depende de una variedad de factores, desde la economía hasta la cultura de la empresa.

Araujo y Guerra, (2016), refirieron que se puede notar que esta definición plantea que “el desempeño laboral está referido a la manera en la que los trabajadores realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas”. (p. 65)

El desempeño laboral de los trabajadores detalla el nivel en que los gerentes o coordinadores de una institución logran sus funciones, que se visualiza en cuanto a los requerimientos del puesto ocupado, con referente los resultados alcanzados a

través de una evaluación de control. Los departamentos de recursos humanos y los supervisores individuales deben medir el desempeño laboral de los empleados de manera regular. La medición continua mantiene a los miembros del equipo en buen camino y ayudará a todos a identificar áreas para mejorar.

Chiavenato (2011), conceptualizó que:

La conducta del trabajador en la búsqueda de sus objetivos fijados lo que establece un camino individual para lograr las metas que tiene una serie de particularidades trabajadores. La buena gestión del rendimiento es una colaboración continua y positiva entre usted y su supervisor. Al permanecer conectado con su supervisor durante todo el año, puede hacer ajustes en su desempeño laboral según sea necesario, y su supervisor puede evaluar y respaldar su desempeño y capacidad para alcanzar sus metas anuales. (p. 245)

Por lo dicho, la práctica laboral de los individuos es el acoplamiento de su conducta con sus productos y la capacidad que tiene para desempeñar dicho cargo, en tal sentido se deberá cambiar primero lo que se haga a fin de poder valorar y analizar la acción.

Schermerhorn (2013), desempeño laboral. Enfoque situacional. Consideró que:

El desempeño laboral implica esfuerzo o la disposición para laborar arduamente en una tarea. El esfuerzo es un componente irremplazable del lugar de trabajo de Alto desempeño. Hasta los trabajadores más capaces no lograrán un Alto desempeño de manera consistente a menos que estén dispuestos a rendir su máximo esfuerzo. Pero la decisión de un individuo para hacerlo no depende por completo de ella. Por eso lo que la gestión del talento humano debe hacer es intentar crear las condiciones para que el individuo se esfuerce al máximo (p. 309).

Las capacitaciones que se realizan en las empresas son para que el desempeño laboral de los trabajadores se maximice en cuanto a la productividad y la atención de los clientes en relación que el trabajador debe fortalecer su experiencia alcanzada a través del tiempo, además el esfuerzo debe ser una constante en la práctica laboral que se verá motivado por las estrategias enunciadas durante su desenvolvimiento.

Chiavenato (2011) expresó:

El desempeño es “la labor efectiva que desarrolla un trabajador dentro de las empresas, la cual es de suma significancia para la empresa, de manera que, el desempeño individual de los individuos conlleva a la satisfacción laboral de todos, sea trabajador o cliente”. En tal

sentido, el desempeño laboral de los individuos es la variación de la disciplina con sus resultados, por consiguiente, se puede medir y observar la acción de cada uno de ellos (p. 236).

En tal sentido, la valoración del desempeño resalta el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de un individuo para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menor tiempo posible que a la larga se convierte en un trabajo eficaz y efectivo, con menor esfuerzo y mayor calidad, y en una evaluación el resultado sería su desenvolvimiento.

Robbins y Coulter (2009) sobre desempeño laboral plantearon:

La prioridad de fijar objetivos es tratar de activar el comportamiento y la mejora del desempeño de los participantes como trabajadores o trabajadores de una empresa. Asimismo, indica que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. Cuando una empresa se traza metas de logro y concretas; es imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de esta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de las metas propuestas en un determinado proyecto (p. 564).

Hace mención el autor que, el desempeño laboral son las tareas que realiza el individuo, se da a través del tiempo y de acuerdo a los avances de la ciencia y la tecnología, siendo necesario formular nuevos conceptos y definiciones innovadoras que estén acordes con el avance de la ciencia y tecnología global. Establecer metas y objetivos es una forma de garantizar que su desempeño laboral sea aceptable. Las metas diarias que conducen a objetivos generales pueden mejorar su revisión de desempeño laboral cuando se presente. Crear un objetivo específico para el trabajo y esforzarse por lograr ese objetivo siguiendo la política y los procedimientos de la compañía. Mantener sus objetivos en mente y hacer uso de los objetivos diarios y semanales para ayudarlos a alcanzarlos. Esto puede ayudarlo a ser productivo y cumplir con los estándares de su empleador.

### **Marco conceptual referente a la variable. Calidad educativa.**

La calidad educativa va de la mano con la calidad de vida de la persona como lo afirmo Sander, B (2010) al afirmar que “el concepto de calidad de vida humana es el criterio clave para guiar el estudio de las organizaciones sociales y la educación” (p. 315), podemos entender que cuando hablamos de Calidad Educativa, nos estamos refiriendo a ese tipo de educación que permita contribuir al desarrollo humano de



nuestros clientes internos y externos que vienen a estar representados por estudiantes, padres de familia, maestros y personal administrativo incluyendo toda la comunidad educativa, si se construye una cadena de valor entre todos los elementos mencionados lograremos en desarrollo de la sociedad y por ende la calidad de vida de cada elemento lo que luego nos llevará a la competitividad dentro de un mundo globalizado legítimo y adecuado en el cual debemos asumir una responsabilidad social que estimule dicho crecimiento.

La calidad educativa está revolucionando los atares del pasado logrando precisión. El término producto en las organizaciones de servicios se refieren a resultados que se obtienen de un proceso, por ende la calidad educativa es una macro variable que se puede definir y operacionalizar para fines de su medición, por lo que se requiere una acción cotidiana, continúa en equipo, trabajando todos en una misma dirección, compartiendo una misma visión y misión con valores para hacer de la calidad una forma de vida a través del esfuerzo y teniendo como objetivo la medición, no las palabras si no las acciones realizadas y los hechos cuantificables y calificables para poder definir a donde vamos y que es lo que esperamos y como estamos avanzando.

De acuerdo a Farro, C (2009), indico que podemos mejorar agregando valor al proceso educativo considerando tres dimensiones:

- Mejorando los procesos de planeamiento y gestión institucional
- Mejorando procesos pedagógicos, de aprendizaje de enseñanza y estudio, investigación y desarrollo y habilidades sociales.
- Mejorando los procesos de práctica en valores, las actitudes que se manejan en la escuela el orden, la disciplina, la constancia, la puntualidad, la eficacia y la eficiencia dentro del proceso de cada actuación que ocurre en la institución. (p. 266).

### **Gestión de los recursos económicos y financieros.**

La gestión de los recursos económicos y financieros, según. Anastasi, F (2012), comprende las siguientes funciones:

Prever las necesidades de capital para el funcionamiento institucional (financiación).

Asignar racionalmente los fondos existentes para el cumplimiento de actividades (presupuestación).

Utilizar o aplicar correcta, oportuna y racionalmente los recursos asignados (administración).

Indudablemente el administrador educativo, considera la generación de recursos propios. (p. 322).

La función básica del administrador educacional en cuanto a la gestión de los recursos económicos y financieros, dependiendo del sector y nivel donde cumpla su función, comprende ciertas áreas o temas inherentes a sus funciones.

- a) Generación de recursos educativos que provienen de los ingresos por los exámenes.
- b) Generación de recursos propios que provienen del pago de las cuotas por los servicios recibidos.

Ingresos con los que tendrá que cumplir y garantizar el buen funcionamiento institucional, en tanto se complementa vía asignación presupuestal que recibe del tesoro público, aunque hoy en día existe una corriente para la generación o incremento de sus recursos financieros propios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

➤ El presupuesto

Es el instrumento complementario de la planificación por medio del cual se logran los objetivos y las metas establecidas en los planes institucionales. Tiene un valor estratégico insustituible ya que en él se asignan los recursos (personal, dinero, maquinas, equipos, insumos, etc.) en términos monetarios; se calculan los costos y es más importante, con estos recursos se realizan las obras, se producen los bienes y se ofrecen los servicios institucionales.

Debe resaltarse que no siempre el presupuesto es parte de la planificación estatal a institucional, ya que esta se constituye en un deseo o un inventario de intenciones, antes que un conjunto de decisiones políticas de como conducir el desarrollo del país o de la entidad. Por esta consideración se dice que el presupuesto constituye el plan de acción expresado en cifras y que tiene por finalidad servir como herramienta principal del administrador que ejecuta y del legislador que fiscaliza, a la para que proporciona información adecuada para el análisis económico-financiero correspondiente.

➤ Proceso presupuestal

La administración del presupuesto nacional supone la realización de un proceso constituido por una serie de episodios coordinados: elaboración del proyecto (por el

Ejecutivo), discusión y aprobación del proyecto (por el parlamento), ejecución (por la administración institucional), control fiscal y de resultados (por la Contraloría a órganos afines), evaluación y elaboración de un nuevo proyecto o reprogramación.

➤ Métodos presupuestales.

Dos técnicas convergentes se usan para operar el proceso presupuestario: el presupuesto por programas y el método de planeación-programación presupuesto conocido con las siglas PPP o también con la sigla PPBS (en inglés) de planificación, programación, presupuesto y sistema. El método PPP se origina en los Estados Unidos y hoy se aplica en numerosos países y entidades en base al siguiente esquema presentado solo con fines ilustrativos.

Figura 1. El ciclo PPP.

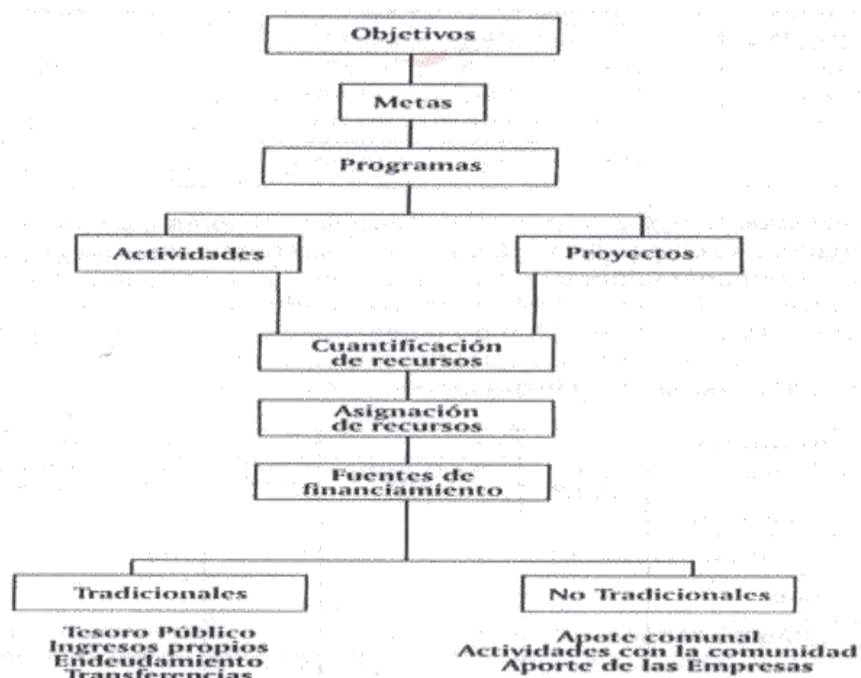


Fuente: El ciclo de la planificación de los recursos tecnológicos.

Reiteramos que el presupuesto por programas, como instrumento institucionalizado para la asignación financiera, se vincula estrechamente con la planificación al convertirse en un medio eficaz para la ejecución de los planes de desarrollo. Ello supone la exigencia de precisar las metas a conseguir, establecer los programas, actividades y proyectos a realizar, en función de los objetivos nacionales, regionales, microrregionales y locales o institucionales. Este sistema de trabajo, aparte de contribuir al proceso de desarrollo, permite mayor precisión en la confección de presupuestos, delimita con mayor claridad la responsabilidad de la ejecución y evaluación presupuestal, y contribuye a visualizar la eficiencia con que operan las diferentes entidades públicas.

Tabla 2.

*Secuencia del Método PPP.*



Fuente: Micro planificación educativa.

### **Gestión pedagógica.**

La gestión pedagógica, según Cortada, H (2000), está orientado al desarrollo educativo del estudiante y de la educación en general, comprende:

- Currículo oficial y el complementario
- Tecnología educativa (para algunos parte del currículo)
- Supervisión.
- Investigación.
- Tutoría u orientación y bienestar estudiantil.
- Biblioteca, debe contar con textos especializados que permitan generar el desarrollo del proceso de aprendizaje del estudiante en su Carrera Técnico Profesional.
- Proyección social (desarrollo comunal, extensión educativa).
- Evaluación pedagógica a institucional, etc. (p. 311).

Está conformado por un conjunto de métodos y técnicas que proporcionaran el desarrollo del Diseño Curricular Nacional, se refiere a las actividades operativas que

materializan y constituyen la razón de ser de toda entidad educativa; es decir, aquellas que persiguen el logro de los objetivos educacionales. En el sector educativo se denomina a estos recursos aspectos académicos o técnico-pedagógicos.

La gestión pedagógica, por su misión o naturaleza pueden clasificarse en dos categorías: Las que participan e inciden directa y efectivamente en el quehacer educativo, denominados académicos; y los que coadyuvan y apoyan colateralmente al servicio educativo, de apoyo académico.

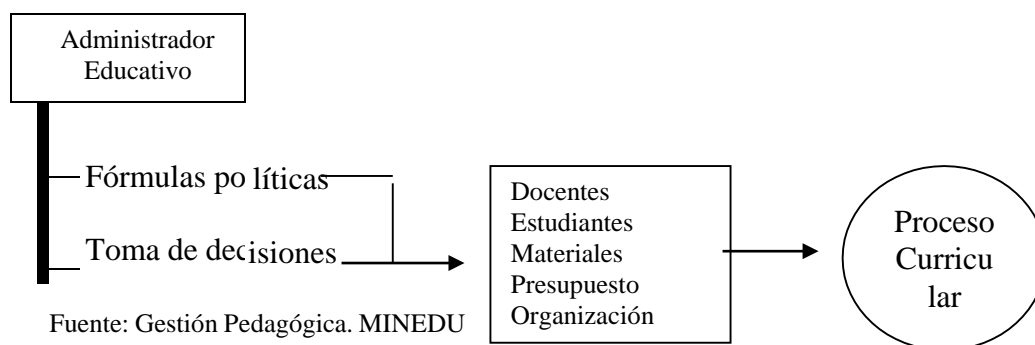
Entre los primeros, denominados también como técnico-pedagógicos propiamente dichos que están orientados al desarrollo educativo del estudiante y de la educación en general.

El instrumento básico e indispensable para el desarrollo del proceso educativo lo constituye el currículo propiamente, los procesos curriculares, que se entienden como el conjunto de elementos que permiten alcanzar los cambios deseables en la conducta del estudiante durante su tránsito por el proceso educativo.

Si bien la faceta técnico-metodológica de esta herramienta corresponde a los especialistas en tecnología educativa, incumbe a los directivos de la entidad educativa tomar las decisiones y formular las políticas sobre su orientación e implementación.

La siguiente figura permite visualizar las implicaciones administrativas del currículo. Figura 2.

*Implicaciones administrativas de la currícula.*



En relación al desarrollo de los demás procesos académicos existen actividades administrativas y recursos comunes, cuya aplicación es competencia de los directivos de todos los niveles jerárquicos. Así, en cuanto a investigación educativa se refiere, ésta deberá realizar:

La formulación de políticas, en relación con la importancia, pertinencia o viabilidad de las mismas.

La organización (personas, oficinas, normas, etc.), a través de la cual se deba conducir la investigación.

La selección, remuneración y control del equipo de investigación, a cargo de cada proyecto.

La asignación presupuestal y los demás recursos, con criterios de optimización.

La búsqueda de fuentes de financiación, como podrían ser los convenios, la cooperación internacional, etc.

La aplicación y difusión de los resultados inherentes a todo trabajo de investigación.

De la misma manera, es necesario tener en cuenta que el administrador es responsable de la proyección social, determinando:

- La organización (unidad o persona) encargada de tales tareas.
- La definición de áreas funcionales en las cuales desarrollar estas tareas, dada
- La diversidad que abarca la proyección a la comunidad.
- La ubicación de ámbitos geográficos o segmentos de la población hacia donde orientar las tareas.
- Establecimiento de convenios para acciones conjuntas.
- Generación de fuentes de financiación.
- Evaluación.

El siguiente modelo permitirá establecer, de manera global, las relaciones o aspectos inherentes a la gestión pedagógica.

Entre los segundos, denominados también servicios académicos, que ayudan a los primeros, pueden considerarse:

a) Registro y control.

- Estudiantes: matrícula, asistencia, desarrollo de clases, de calificaciones parciales y finales, movimiento de alumnos, organización del horario, carpetas personales y fichas personales de diversas índoles, (base de datos), etc.

- Profesores: files de profesores, actas de consejos directivos, de junta general de profesores.
  - Otros: registros contables (caja chica), inventarios, registros presupuestales (inversiones), toma de posesión de cargo del personal, libro de visitas en especial de la supervisión, etc., aunque la gestión de estos dos últimos sea de responsabilidad de la unidad administrativa específica.
- b) Servicios al estudiante, que dependiendo de la capacidad instalada de la entidad pueden ser: médicos, asistenciales, nutricionales, recreacionales, etc.
  - c) Producción del material educativo, en cuanto al diseño, insumos a utilizar, instalaciones, prototipos, y otros derivados de la tecnología educativa utilizada.
  - d) Servicios de práctica y empleo, sobre todo en los niveles de mando medio y superior.
  - e) Servicios de información y documentación, manifestados en el manejo secretarial de la correspondencia, de los archivos, mensajería, la orientación a los usuarios.
  - f) Estadísticas de servicios educativos: matriculas, éxito y fracaso escolar, deserción, ausentismo y diversos indicadores que sean necesarios procesar.

Dependiendo del escalón administrativo las funciones, en relación con las actividades o aspectos de cada categoría, pueden diferenciarse con mucha precisión; así, al nivel nacional o central (Ministerio de Educación) le corresponde la misión de diseñar, normar y fijar políticas, en tanto que al nivel de base (centros y programas educativos) le corresponde la operatividad o aplicación de lo normado en los niveles superiores, con tendencia a su innovación. Sobre estas funciones o actividades especializadas al director o administrador escolar le corresponderá cumplir la misión de fijar políticas de acción, la coordinación de esfuerzos del personal especializado, la asignación de recursos y el control de su ejecución para lograr que se lleven a cabo en forma eficaz en beneficio del desarrollo educativo institucional. El director posee bastante información, tanto por formación como por experiencia profesional y también por la reglamentación específica pertinente, lo cual nos releva de un análisis detallado; no obstante, considero que uno de los aspectos que merece ser destacado por su imprescindible e imperiosa necesidad de aplicación, sobre todo en los centros educativos estatales, es el referente al espectro de actividades o tareas relacionadas con los servicios estudiantiles, los mismos que se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 2. Acciones de bienestar estudiantil.

Área	Servicios y acciones	Niveles			
		Inicial	Primaria	Secundaria	Superior
Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio médico</li> <li>- Servicio de prevención de salud</li> <li>- Servicio de saneamiento ambiental</li> <li>- Servicio de nutrición</li> <li>- Comité de Cruz Roja</li> <li>- Comité de Defensa Civil</li> <li>- Seguro médico y contra accidentes</li> </ul>	XX	X		
Asistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intercambio institucional</li> <li>- Seguro escolar</li> <li>- Fondos especiales de emergencia</li> <li>- Becas (Copebe), recategorización</li> <li>- Cooperativas escolares (baza, librería)</li> <li>- Prácticas internas o externas</li> <li>- Ubicación o empleo</li> </ul>	XXX	XX		
Pedagógico académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serv. orientación personal (tutoría)</li> <li>- Serv. orientación vocacional</li> <li>- Serv. orientación académica</li> <li>- Serv. orientación familiar</li> <li>- Serv. formación espiritual</li> <li>- Serv. orientación de la conducta</li> </ul>	XX	XX		
Proyección recreativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamiento y uso de instalaciones (bibliotecas, huertas, talleres-campos deportivos)</li> <li>- Clubes escolares</li> <li>- Asociaciones estudiantiles</li> <li>- Talleres expresión artística</li> <li>- Competencias deportivas</li> <li>- Actividades educativas</li> <li>- Actividades recreativas</li> <li>- Servicio de voluntario</li> </ul>	XX X X			

X : no pertinentes para el nivel

Fuente: Gestión de los recursos pedagógicos. MINEDU.

### Gestión del talento humano.

Se constituye en la actividad más delicada, difícil y de mucha trascendencia, porque trata con el recurso más valioso y estratégico para el logro de los objetivos de la institución, las personas. Según Hellriegel. Slowm & Woodman (2015), comprende. Motivar para así atraer y seleccionar a los más idóneos y más aptos para el desempeño de un puesto. Desarrollar sus potencialidades a fin de evitar estancamientos y obsolescencias. Retener a los más capaces mediante diversos incentivos: estabilidad, sueldos, ascensos, trato, ética, en general atender sus expectativas. Separar a los ineficientes, indisciplinados, negligentes y sobre todo a los deshonestos y asegurar un retiro oportuno y decoroso a los que hayan cumplido su ciclo laboral, y a los que deseen alejarse del servicio. (p. 319).

La administración de personal en cualquier institución, de manera especial en las entidades educativas, se constituye en la actividad más delicada, difícil y de mucha trascendencia, porque trata con el recurso más valioso y estratégico para el logro de los objetivos de la institución, las personas. Sobre todo, los maestros que, en su mayoría, tienen ideas preconcebidas de cuanto, cuándo, dónde y cómo trabajar, de lo que es un ambiente adecuado de trabajo, de lo que es una buena dirección o supervisión, de lo que es una remuneración justa por su trabajo, etc., y sobre todo



porque sus actividades responden a situaciones subjetivas-algunas de ellas innatas - difíciles de identificar y manejar.

Atender y compatibilizar los objetivos, intereses y necesidades tanto individuales como grupales con los institucionales, constituyen los fines o propósitos de la gestión del talento humano. Es una tarea complicada debido a la variedad, complejidad y hasta cierto punto contradicción de los elementos que se maneja, al cual se añade la carencia de recursos para atenderlos a cabalidad. No es menos significativo resaltar que la propia naturaleza humana hace de la persona un ser permanentemente asertivo y cambiante, a lo que es necesario estar siempre alertas.

Para cumplir los fines individuales (bienestar) e institucionales (producción) deberá equilibrarse convenientemente estos parámetros, evitando caer en excesos, pues exagerar el primero puede devenir en un despersonalizante paternalismo, y enfatizar sólo la producción puede ocasionar la explotación de la persona reduciéndola a una pieza más de la maquinaria administrativa, al estilo taylorista de inicios del siglo.

La gestión del talento humano se rige por algunos principios básicos que todo administrador debe tener siempre presentes en la institución o área de competencia:

- Motivar para así atraer y seleccionar a los más idóneos y más aptos para el desempeño de un puesto.
- Desarrollar sus potencialidades a fin de evitar estancamientos y obsolescencias.
- Retener a los más capaces mediante diversos incentivos: estabilidad, sueldos, ascensos, trato, ética, en general atender sus expectativas.
- Separar a los ineficientes, indisciplinados, negligentes y sobre todo a los deshonestos.
- Asegurar un retiro oportuno y decoroso a los que hayan cumplido su ciclo laboral, y a los que deseen alejarse del servicio.

El cumplimiento de estos principios implica aplicar diversas técnicas específicas de la especialidad que deben ejecutarse antes, durante y después de que el trabajador pertenezca a la institución, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 3.

*Gestión del talento humano.*



Fuente: Gestión de Personal. MINEDU.

Una síntesis casi secuencial de las diversas funciones que comprende la administración de personal permitirá indicar que lo primero que se debe realizar es el análisis del trabajo mediante los procesos técnicos de descripción, análisis y valoración de los puestos, los mismos que se clasifican jerárquicamente según su importancia, generando el escalafón o la línea de carrera del trabajador (los niveles magisteriales o categorías docentes) que debe seguir durante su vida laboral.

Después se busca a las personas que deben ocupar cada uno de los puestos, las que son seleccionadas, aceptadas y asignadas a determinadas unidades de la entidad.

Una vez en sus puestos y pasado el periodo de prueba, estas personas son evaluadas periódicamente con la finalidad de ser promovidas, reubicadas o separadas de sus cargos (movimiento de personal).

Reciben salarios de acuerdo a la valoración de sus cargos, a sus habilidades personales o años de servicios. Para lograr nuevos puestos o mejores niveles de desempeño deben capacitarse periódicamente.

Cada empleado es supervisado y dirigido por otro de nivel superior, quien puede recomendar estímulos o medidas disciplinarias según sea el caso, generalmente previstas en las normas del estatuto o el reglamento interno de cada entidad.

Los datos personales así como los referentes a su historia laboral (licencias, vacaciones, evaluaciones, ascensos, castigos, etc.) son consignados y conservados en registros personales, base de datos que puede elaborar cualquier información estadística requerida.

Se establecen y mantienen relaciones laborales con los organismos gremiales, se organizan actividades sociales y recreativas, extensivas a los familiares como una forma de dar bienestar y lograr un mayor acercamiento, identificación y lealtad con la institución.

Teniendo en cuenta que la administración de personal constituye una especialidad, cuyo contenido rebasa ampliamente los alcances de este capítulo, se considera pertinente presentar solamente un resumen de sus actividades básicas complementado por un breve comentario de lo que compete al Ministerio de Educación y sus Dependencias Regionales, como responsables del manejo del personal docente de su jurisdicción.

Tabla 3.  
*Fases de la gestión del talento humano.*

GRUPOS	ACTIVIDADES
<b>EMPLEO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento, Selección, Nombramiento, Inducción</li> </ul>
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes Personales. Registro de Asistencia y Puntualidad. Permisos, licencias, descansos y vacaciones. Horas Extras. Disciplina, sanciones y recompensas. Estadísticas. Auditorías</li> </ul>
<b>SERVICIO MEDICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisión. Atención Médica , Quirúrgica o Maternidad</li> <li>• Visitas domiciliarias</li> <li>• Suministros medicamentos y aparatos ortopédicos</li> <li>• Análisis de Laboratorio. Servicio social</li> </ul>
<b>SUELDOS Y SALARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil del Cargo. Análisis de Puestos. Méritos</li> <li>• Movimientos de Personal: reasignación, reubicación, permutas ascensos y descensos</li> <li>• Planillas: Homologación, recategorización, subsidios, gratificaciones, deducciones, etc</li> </ul>
<b>HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene en el Desempeño del Trabajo</li> <li>• Previsión de Accidentes</li> <li>• Educación sobre Accidentes</li> <li>• Primeros Auxilios</li> </ul>
<b>CAPACITACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación, Antes, Durante y Después del Servicio</li> <li>• Actualización Especialización y Perfeccionamiento</li> <li>• Formación de nuevos Jefes y Directores</li> </ul>

<b>EVALUACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrutivos sobre el manejo del personal</li> <li>• Métodos de Valoración del rendimiento y comportamiento. Medidas correctivas: premios, castigos, capacitación, rotación y políticas</li> </ul>
<b>PRESTACIONES Y SERVICIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas Bienestar. Jubilaciones y pensiones</li> <li>• Cafae, Bazares, Cooperativas</li> <li>• Programas de vivienda</li> <li>• Transporte, comedor, uniforme</li> <li>• Actividades Sociales culturales y recreativas</li> <li>• Préstamos y otros servicios</li> </ul>
<b>RELACIONES LABORALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones con el sindicato</li> <li>• Relaciones con el tribunal de trabajo</li> <li>• Elaboración revisión e interpretación del contrato</li> <li>• Atención legal del conflicto</li> <li>• Atención de quejas y reclamos</li> </ul>
<b>INVESTIGACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación de recursos humanos</li> <li>• Investigaciones socioeconómicas</li> <li>• Pronósticos de la Oferta y Demanda laboral</li> </ul>

Fuente: Unidad de Gestión del Talento Humano. MINEDU.

El empleo en la gestión del talento humano.

Cuánto ganaría el país si por lo menos ese 50% de docentes intitutados de la educación pública fueran seleccionados convenientemente mediante pruebas aptitudinales y vocacionales adecuadas, para su ingreso al servicio. A diferencia de las universidades y colegios privados que cada vez son más exigentes en este proceso, dada la excesiva competencia interinstitucional. Los últimos concursos efectuados para nombrar a los docentes contratados, no cubren las exigencias de un proceso de selección en estricto sensu.

El registro y control en la gestión del talento humano.

Tal vez éste rubro sea el mejor normado o aplicado, aunque en ciertos casos con mecanismos anacrónicos o una serie de distorsiones; por ejemplo, la inasistencia de docentes en zonas rurales, aún en las urbanas, en los colegios estatales y los docentes de tiempo completo en las universidades.

El servicio médico en la gestión del talento humano.

El seguro social, en vías de extinción, cubre casi todas sus funciones, salvo en las entidades administrativas (ministerio, direcciones departamentales) donde los trabajadores tienen atención institucional, y en las entidades privadas donde los seguros particulares se encargan de estos servicios.

Los sueldos y salarios en la gestión del talento humano.

Determinar el nivel remunerativo implica el análisis técnico de los puestos de trabajo, tarea que se suple con el establecimiento de los niveles y categorías magisteriales,

dado que el volumen de docentes dificulta la aplicación del análisis de puestos y la valoración de los mismos para efectos de la asignación salarial correspondiente.

La higiene y seguridad en la gestión del talento humano.

Este rubro debe ser extensivo a los alumnos quienes, por la inquietud propia de su edad, se encuentran propensos a sufrir accidentes. Sobre este rubro reiteramos que el Sistema de Defensa Civil debe institucionalizarse a nivel de cada entidad educativa.

La capacitación en la gestión del talento humano.

A este respecto, es una lástima la desaparición del Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Educativo (INIDE) y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Ya que esta labor ha sido delegada a algunas Universidades y entidades de dudosa calidad que actualmente son los centros donde acuden los maestros y colaboradores administrativos del aparato estatal para capacitarse y que resultan insuficientes para cubrir la demanda total de docentes por capacitar.

Es necesario establecer un sistema de capacitación magisterial integrado por entidades solventes académica y operativamente. Asimismo, es de esperar que los programas de capacitación actuales, no cumplen sus objetivos y justifiquen elevado costo que significa tenerlas operativas.

La evaluación en la gestión del talento humano.

Constituye el instrumento básico para el cambio de nivel y los ascensos de los docentes. Es una técnica de efectos múltiples dejada de lado en casi todas las entidades educativas, al extremo que en los últimos años se utiliza solo para despedir trabajadores. Es decir, la antítesis de la técnica.

Las prestaciones y servicios en la gestión del talento humano.

Debido a que el sistema laboral ha sido ex profesamente liberalizado o desregulado, en el sector educación prácticamente agonizan los diversos organismos gremiales (Pronabec, Beca 18, Derrama magisterial, Cafae, etc) con los cuales las autoridades respectivas deberían mantener relaciones de trabajo.

Al no existir empleo ni estabilidad laboral se reduce la posibilidad de organismos gremiales fuertes y duraderos, perjudicando las prestaciones laborales que estos organismos gremiales brindan.

Las investigaciones en la gestión del talento humano.

Salvo algunos estudios efectuados por algunas ONGs o Universidades, no existen evidencias de investigaciones sobre tan importante área de la calidad educativa,

aunque en estos últimos tiempos los estudios sobre la gestión del talento humano que se viven en el ámbito educativo son pocos.

La gestión del talento humano y su relación con otros sistemas.

Desde una perspectiva sistemática, las áreas funcionales de cualquier entidad se interrelacionan recíprocamente, así es el caso de la administración de personal que se relaciona e influye con otras áreas (o sistemas administrativos), tal como se demuestra en la siguiente tabla.

Tabla 4. *Administración del personal.*



Fuente: Administración del personal. MINEDU.

### III. Método.

#### 3.1. Tipo de Investigación

##### a. Tipo de investigación.

La presente investigación según el tipo de investigación descrito por Carrasco (2009), es básica; ya que “esta no tiene propósitos aplicativos inmediatos, sólo pretende ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes a cerca de la realidad” (p. 211).

##### b. Nivel de Investigación.

El presente estudio según el nivel de investigación descrito por Hernández, R. (2014), “es descriptivo ya que es un estudio que permite asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.255).

##### c. En el presente estudio de investigación se aplicará el método científico hipotético deductivo; a lo cual Sanz (citado por Carrasco, 2009), señaló que “el método científico es un conjunto de procedimientos que son de utilidad para verificar o refutar hipótesis o proposiciones, sobre hechos o estructuras de la naturaleza” (p. 322).

##### d. La investigación así mismo tiene un diseño no experimental correlacional transversal, según (Hernández, 2010, p.118), porque “se observó el hecho o fenómeno en su condición natural, sin manipulación deliberada de las variables”.

- No experimental: dado que el estudio se realizará en un solo momento captando los datos de una población determinada en relación al objetivo de la investigación.
- Transversal: en la condición que el estudio en un solo momento captando los datos de una población determinada.
- Correlacional: se buscó la posible relación entre las dos variables en un contexto determinado.

En el caso del presente estudio, se analizaron las características de las variables en estudio.

#### 3.2. Población y muestra

##### a). Población.

La población del estudio está conformado por 6973 Estudiantes de Beca 18.

##### b). Muestra y muestreo de la Investigación.

La muestra de estudio está conformada por 224 Estudiantes de Beca 18,

c). Muestreo.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. (Acuña, 2015, p. 213).

### 3.3. Operacionalización de las variables

Variable 1. Gestión de calidad ISO 9001:2015.

Al respecto, Deming, E (2012), definió que esta. “Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios, incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la gestión de la cadena de suministro, la modernización de los equipos y asegurar que los trabajadores tengan el mayor nivel de formación” (p. 244).

Variable 2. Calidad educativa.

Al respecto, hemos consultado al autor. Sander, B (2010) al afirmar que “el concepto de calidad de educativa es el criterio clave para guiar el estudio de las organizaciones sociales y la educación” (p. 315).

Tabla 5. Operacionalización de variables.

<b>Variable 1</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Gestión de calidad ISO 9001:2015</b>	1. Liderazgo de la Dirección.	-Capacitación continua	1	Ordinal Escala de Likert.	Siempre (4)
		-Comunicación activa	2		
			3.		
	2. Planificación de los recursos tecnológicos.	-Evaluación de la eficiencia	4		
		-Evaluación de los procesos	5		Casi siempre (3)
	3. Evaluación de la calidad del servicio.	-Plan de calidad -Política de calidad -Auditorias -Implementación	6		
			7.		
			8		
			9		
			10		Nunca (1)

Fuente: Elaboración propia.



<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>		
<b>Calidad educativa del programa Beca 18.</b>	Gestión de recursos económicos y financieros	-Expectativas del cliente.	1	Ordinal	Siempre (4)		
		-Acceso del cliente/usuario.	2				
			3				
	Gestión pedagógica	-Confianza del cliente/usuario.	4				
		-Seguimiento del cliente/usuario.	5				
			6, 7,8				
	Gestión del talento humano	-Profesionalismo hacia el cliente/usuario.			9	Escala de	Casi siempre (3)
					10	Likert.	
					11		
		-Amabilidad hacia el cliente/usuario.			12		
					13		
					14		
		-Especificaciones del servicio al cliente/usuario.			15	Nunca (1)	
					16		
					17		
					18		

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4. Instrumentos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### a). Técnica:

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

En opinión de Mejía (2010) “Esta se realizada a una muestra de la población utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener datos” (p.158).

#### b). Instrumentos

Cuestionario N° 1 sobre. Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015

Cuestionario N° 2 sobre. Calidad educativa del programa Beca 18.

### 3.5. Procedimientos

Procedimientos de recolección de datos

Para el proceso de encuesta y tabulación de la información se requirió personal de apoyo quienes colaboraron en la digitación de la información, utilizamos una computadora utilizando el programa SPSS versión 23, diseñado para este tipo de investigaciones.

Las preguntas se encontraron debidamente codificadas con un valor numérico lo cual facilitó el registro de la información y principalmente nos permitió realizar un estudio más objetivo de la base de datos.

Una vez que se registró la información en la base de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones con sus respectivos puntajes.

### 3.6. Análisis de datos

Análisis estadístico descriptivo de las variables. Sistema de Gestión de la calidad. ISO 9001:2015 y Calidad educativa del programa Beca 18, fueron presentadas en tablas y figuras donde se determinó su frecuencia, y porcentajes con su respectiva interpretación.

Análisis estadístico inferencial de las variables de estudio.

El método a utilizar, fue el análisis inferencial. Según Valderrama (2013, p.230) “cuando los datos de ambas variables son cuantitativas para la prueba de hipótesis se puede realizar la Prueba de hipótesis”. En este sentido usamos como estadígrafo inferencial el coeficiente de correlación Rho de Spearman con la ayuda del software SPSS versión 23. Cabe mencionar que se realizaron las pruebas con un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

### 3.7. Consideraciones éticas

En esta investigación se consideraron los aspectos éticos que son fundamentales, ya que se contó con la participación permanente de los clientes internos y externos del programa Beca 18. Esta contó con la autorización correspondiente de ellos, consentimiento informado y de igual forma se contó con el apoyo, consentimiento y colaboración del mencionado programa en estudio que conformaron esta investigación. En todo momento se mantuvo la particularidad, el anonimato de los sujetos investigados como unidades muestrales y el respeto hacia ellos en todo momento.

#### IV. Resultados.

Confiabilidad de los instrumentos.

Índice de confiabilidad Alpha de Crombach para los Instrumentos.

Tabla 6.

*Confiabilidad del instrumento. Sistema de Gestión de la calidad. ISO 9001:2015.*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de	N de
Cronbach	elementos
0,969	10

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados de la prueba de confiabilidad del mencionado instrumento, indica un valor  $\alpha = 0,969$  indicando con evidencias estadísticas que este instrumento utilizado fue altamente confiable para su aplicación.

Tabla 7.

*Confiabilidad del instrumento. Calidad Educativa del programa beca 18.*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de	N de
Cronbach	elementos
0,986	18

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados de la prueba de confiabilidad del mencionado instrumento, indica un valor  $\alpha = 0,986$  indicando con evidencias estadísticas que este instrumento utilizado fue altamente confiable para su aplicación.

Contrastación de Hipótesis.

Prueba de la hipótesis general.

H<sub>0</sub>: El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 no contribuye significativamente con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

H<sub>a</sub>: El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 contribuye significativamente con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Tabla 8.

*Prueba de la hipótesis general.*

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Calidad educativa del programa Beca 18.							
	Nunca		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	90	40%	45	20%	15	7%	150	67%
Casi siempre	21	9%	18	8%	11	5%	50	22%
Siempre	11	5%	9	4%	4	2%	24	11%
Total	122	54%	72	32%	30	14%	224	100%

Correlación de Spearman = 0.901\*\*\* g.l. = 2 \*\*\*p = 0.005

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación.

Como se observa en la tabla 7. El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 alcanzo una correlación Rho de Spearman = 0,901 con la Calidad educativa del programa Beca 18, obteniendo un valor de prueba  $p = 0,005$  el cual es altamente significativo.

En base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto, se puede afirmar que.

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 contribuyó significativamente con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

#### Prueba de la primera hipótesis específica.

$H_0$ : La aplicación del liderazgo de la dirección no contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión de recursos económicos y financieros del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

$H_a$ : La aplicación del liderazgo de la dirección contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión de recursos económicos y financieros del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Tabla 9.

*Prueba de la primera hipótesis específica.*

Liderazgo de la dirección	Gestión de recursos económicos y financieros						Total	
	Nunca		Casi siempre		Siempre		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	67	30%	45	20%	18	8%	130	58%
Casi siempre	33	15%	16	7%	11	5%	60	27%
Siempre	20	9%	9	4%	5	2%	34	15%
Total	120	54%	70	31%	34	15%	224	100%

Correlación de Spearman = 0.910\*\*\* g.l. = 2 \*\*\*p = 0.0043

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación.

Como se observa en la tabla 9. El liderazgo de la dirección y la gestión de recursos económicos y financieros del programa Beca 18, alcanzaron una correlación Rho de Spearman = 0,910 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0043$  el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto, se puede afirmar que.

La aplicación del liderazgo de la dirección contribuyo a determinar niveles significativos en la gestión de recursos económicos y financieros del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

#### Prueba de la segunda Hipótesis específica.

$H_0$ : La planificación de los recursos tecnológicos contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión pedagógica en el programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

$H_a$ : La planificación de los recursos tecnológicos contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión pedagógica en el programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Tabla 10.

*Prueba de la segunda Hipótesis específica.*

Planificación de los recursos tecnológicos	Gestión pedagógica en el programa Beca 18.							
	Nunca		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	64	29%	49	22%	7	3%	120	54%
Casi siempre	40	18%	20	9%	4	2%	64	29%
Siempre	19	8%	12	5%	9	4%	40	17%
Total	123	55%	81	36%	20	9%	224	100%

Correlación de Spearman = 0.919\*\*\* g.l. = 2 \*\*\*p = 0.0069

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación.

Como se observa en la tabla 10. La planificación de los recursos tecnológicos y la gestión pedagógica en el programa Beca 18, alcanzaron una correlación Rho de Spearman = 0,919 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0069$  el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto, se puede afirmar que.

La planificación de los recursos tecnológicos contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión pedagógica en el programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

#### Prueba de la tercera Hipótesis específica.

$H_0$ : La evaluación de la calidad del servicio brindado contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

$H_a$ : La evaluación de la calidad del servicio brindado contribuirá a determinar niveles significativos en la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Tabla 11.

*Prueba de la tercera Hipótesis específica.*

Evaluación de la calidad del servicio brindado	Gestión del talento humano del programa Beca 18.						Total	
	Nunca		Casi siempre		Siempre		n	%
	n	%	N	%	n	%		
Nunca	78	35%	51	23%	11	5%	140	63%
Casi siempre	26	12%	18	8%	11	5%	55	25%
Siempre	15	6%	7	3%	7	3%	29	12%
Total	119	53%	76	34%	29	13%	224	100%

Correlación de Spearman = 0.929\*\*\* g.l. = 2 \*\*\*p = 0.0055

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación.

Como se observa en la tabla 11. La evaluación de la calidad del servicio brindado y la gestión del talento humano del programa Beca 18, alcanzaron una correlación Rho de Spearman = 0,929 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0055$  el cual es altamente significativo, en base a esta evidencia estadística se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto, se puede afirmar que.

La evaluación de la calidad del servicio brindado contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

## V. Discusión de resultados.

Teniendo en cuenta que el objetivo general del estudio fue. Diagnosticar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para determinar su contribución en la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Así mismo, teniendo en cuenta que los resultados de la prueba de hipótesis general, indicaron que. El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 contribuyó significativamente con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019, alcanzando una correlación Rho de Spearman = 0,901 y obteniendo un valor de prueba  $p = 0,005$  el cual es altamente significativo.

Este hallazgo estadístico, guarda relación con las comprobaciones realizadas por investigadores a nivel internacional y nacional, tales como:

Moquillaza, T. (2018) presentó la tesis titulada. *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 en la mejora de la Calidad Educativa en tres Instituciones educativas de Lima*, para optar el grado de Doctor en Educación en la USMP, tuvo como objetivo general explicar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 en la mejora de la Calidad Educativa en tres Instituciones educativas de Lima. El autor llegó a la siguiente conclusión:

De las experiencias analizadas se determina que la gestión de calidad mejora la Calidad Educativa en las tres Instituciones educativas de Lima y se consigue con éxito siempre y cuando esta sea de tipo normativa (nace como consenso de los miembros de la organización), aunque, también se debe considerar que la característica coercitiva tiene resultados positivos, sin embargo, produce mayor resistencia al cambio, obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00152$ , el cual es altamente significativo.

También guarda relación con las comprobaciones realizadas por. Gallo, P. (2018) presentó la tesis titulada. *Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en la mejora de la satisfacción del usuario en UGEL N° 01*, para optar el grado de Doctor en Educación en la UAP, tuvo como objetivo explicar cómo el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 impacta en la mejora de la satisfacción del usuario en la mencionada institución, tuvo un diseño cuasi experimental, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel explicativo.

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

Se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo. La



evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente, hallo un valor de prueba  $p = 0.002$  con el estadígrafo U-Mann-Whitney el cual es altamente significativo.

Esta comprobación, no está muy lejos de las verificaciones hechas por. Velarde, U. (2018) presentó la tesis titulada. *Implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la atención al ciudadano en la Municipalidad de Lima*, para optar el grado de Doctor en Gestión pública en la UCV, tuvo como objetivo explicar los resultados de la implantación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, en la mencionada organización.

El autor llego a las siguientes conclusiones:

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, represento una oportunidad en la gestión de la organización gubernamental para mejorar los servicios de atención al ciudadano considerando que existen actualmente en nuestro País una gran cantidad de reclamos, obtuvo un valor de prueba  $p = 0.002$ , el cual es altamente significativo.

Teniendo en cuenta que, el primer objetivo específico de esta investigación fue realizar un análisis de la aplicación del liderazgo de la dirección para establecer niveles de gestión de recursos económicos y financieros en el programa Beca 18. Lima, 2016-2019. Los resultados de la prueba de la primera hipótesis específica, indicaron que. La aplicación del liderazgo de la dirección contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión de recursos económicos y financieros del programa Beca 18. Lima, 2016-2019, alcanzando una correlación con el coeficiente Rho de Spearman = 0,910 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0043$  el cual es altamente significativo.

Esta comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por. Meza, S (2017). Presento su tesis titulada. *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado en el consorcio educativo Trilce para mejorar el servicio al Estudiante*, para optar el grado de Doctor en Gestión pública en la UPA. Tuvo como objetivo general explicar la propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado al mencionado consorcio educativo para mejorar el servicio brindado, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción de los estudiantes, además el autor llego a las siguientes conclusiones:

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejoro la imagen corporativa de la empresa y fortalece los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización y que el manual de calidad confeccionado sirvió como guía para orientar a los colaboradores del consorcio educativo sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso para asegurar que se cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna, obtuvo un valor de prueba  $p = 0.005$ , el cual es altamente significativo.

También guarda relación con las comprobaciones realizadas por. Ramírez, F (2017), quien presento la tesis titulada. *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú*. Para optar el grado de Doctora en Gestión pública en la UCV. Tuvo como objetivo general. Describir el diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la mencionada empresa. La autora llego a la siguiente conclusión:

Se llegó a comprobar con evidencias estadísticas que el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 tuvo un impacto positivo en la satisfacción del cliente de la mencionada empresa, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.0045$ , el cual es altamente significativo.

Teniendo en cuenta que, el segundo objetivo específico de esta investigación fue realizar un análisis de la planificación de los recursos tecnológicos para establecer su contribución a la gestión pedagógica al programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Los resultados de la prueba de la segunda hipótesis específica, indicaron que. La planificación de los recursos tecnológicos contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión pedagógica en el programa Beca 18. Lima, 2016-2019, alcanzando una correlación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,919 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0069$  el cual es altamente significativo.

Esta comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por. Guzmán, R (2017), presento la tesis titulada. *Propuesta del modelo de desarrollo de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la mejora continua en las Instituciones educativas de nivel superior en Lima*. Para optar el grado de Doctor en Administración en la UCV. Tuvo como objetivo analizar la propuesta del modelo de desarrollo de la gestión ISO 9001: 2015 para la mejora continua en las Instituciones educativas de nivel superior de Lima.

La autora llego a la conclusión:

La propuesta del modelo de desarrollo de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 desde la

última década ha venido tomando importancia en el sector educación en nuestro medio, tal vez influenciado por la presión del cliente a través de la supervisión o por la necesidad de mantener el prestigio para la mejora continua en las Instituciones educativas de nivel superior en Lima y por la normatividad de la Superintendencia educativa que esta sea evidente ante los clientes y demás beneficiarios, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.0090$ , el cual es altamente significativo.

También guarda relación con las comprobaciones realizadas por. Donald, P. (2018), presento la tesis titulada. *Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en el Instituto Tecnológico de Monterrey*. Para optar el grado de Doctor en Administración de Negocios en el Instituto Tecnológico de Monterrey, tuvo como objetivo analizar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 relacionadas con la implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en el Instituto Tecnológico de Monterrey desde la perspectiva de la nueva estructura institucional.

La autora concluye que:

En respuesta a la tendencia observada a nivel global en torno a la calidad, el Instituto Tecnológico de Monterrey ha planteado la implementación de las normas ISO 9001:2015, como modelo de gestión para sus Unidades y Laboratorios. Esta es reconocida a nivel internacional como la norma de referencia que garantiza la competencia técnica de los laboratorios de ensayo y calibración. Los laboratorios de ensayo ejercen un rol relevante en el comercio dado que los informes de resultado acompañan a las mercaderías y servicios ofrecidos brindando información sobre sus características. Son la forma de evaluación de la conformidad y satisfacción del cliente y la parte más difundida dado que son la base para otras formas de evaluación como es la certificación de productos. Distintos agentes económicos promueven y/o demandan su acreditación, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.001$ , el cual es altamente significativo.

Teniendo en cuenta que el tercer objetivo específico de nuestra investigación fue realizar una evaluación de la calidad del servicio brindado que permita establecer las ventajas competitivas de la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019.

Los resultados de la prueba de la tercera hipótesis específica, indicaron que. La evaluación de la calidad del servicio brindado contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019, alcanzando una

correlación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,929 obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0055$  el cual fue altamente significativo.

Nuestra comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por. Merrel, H. (2018), presento la tesis titulada. *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su relación con la satisfacción del cliente en la Universidad Católica de Chile*. Para optar el grado de Doctora en Administración, en la Universidad Católica de Chile, tuvo como objetivo determinar la relación de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 con la satisfacción del cliente en la referida Universidad.

La autora concluye que:

Se llegó a determinar que las normas ISO 9000:2015, permitieron manejar y comprender la importancia de adoptar una gestión basada en procesos, gestionar el conocimiento y las competencias, vislumbrar la necesidad de contar con un sistema para satisfacer al cliente e ir modelando una nueva cultura organizacional, hallo un valor de significancia U-Mann-Whitney:  $p = 0.005$ , el cual es altamente significativo.

También estos resultados son coincidentes con las de Jiménez, J. (2018), presento la tesis titulada. *Propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en la Universidad Autónoma de México*. Para optar el grado de Doctora en Administración de Negocios en la Universidad Autónoma de México, tuvo como objetivo determinar el impacto de la propuesta de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en la Universidad Autónoma de México.

La autora llegó a la conclusión:

El diagnóstico realizado muestra las deficiencias que se presentan en la Universidad en relación a la calidad que se tiene en la misma. Existen puntos en los que se deben poner un mayor énfasis para implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Con los datos obtenidos en esta investigación fue posible obtener un panorama preliminar de la situación actual de la Universidad, el cual no fue muy alentador debido a que no existe un sistema debidamente documentado. En los resultados del diagnóstico se observa que existe una carencia de elementos necesarios para el buen funcionamiento que se reflejó en bajos niveles de satisfacción del cliente en la mencionada Universidad para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.004$ , el cual es altamente significativo.

Nuestra comprobación no está muy lejos de las verificaciones hechas por. Aricochea, T. (2017) presento la tesis titulada. *Plan para la gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos administrativos a través del gobierno electrónico bajo el enfoque de la calidad*

*total en el Ministerio de Educación de Chile.* Para optar el grado de Doctora en Administración en la Pontificia Universidad Católica de Chile, tuvo como objetivo determinar la relación del Plan para la gestión de calidad ISO 9001:2015 con los procesos administrativos a través del gobierno electrónico bajo el enfoque de la calidad total en el referido Ministerio.

La autora concluye que:

Se ha probado con evidencias estadísticas que, el plan para la gestión de calidad ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con los procesos administrativos a través del gobierno electrónico bajo el enfoque de la calidad total del referido Ministerio.

El referido plan se basa en lograr la competencia enfocada en atender las necesidades y satisfacción del cliente, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.006$ , el cual es altamente significativo.

También estos resultados son coincidentes con los de Saravia, L. (2017), presento la tesis titulada. *Implementación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 en la mejora continua del Ministerio de Educación de Colombia.* Para optar el grado de Doctora en Administración en la Universidad Católica de Colombia, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Implementación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 con la mejora continua del referido Ministerio.

La autora concluyo:

Se probó con evidencias estadísticas que la implementación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con la mejora continua del Ministerio de Educación, así mismo se estableció un sistema documental de los procesos que intervienen en el alcance del sistema. Siendo 5 procedimientos, 59 instructivos de trabajo y 122 registros de calidad, para lo cual obtuvo un valor de prueba  $p = 0.009$ , el cual es altamente significativo.

## VI. Conclusiones

**Primera.** Se confirmó la veracidad de la hipótesis general. El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 contribuyó significativamente con la calidad educativa del programa Beca 18. Lima, 2016-2019, ya que en la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman fue = 0,901, y se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,005$  el cual es altamente significativo.

**Segunda.** Se confirmó la veracidad de la primera hipótesis específica. La aplicación del liderazgo de la dirección contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión de recursos económicos y financieros del programa Beca 18. Lima, 2016-2019, ya que la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman fue = 0,910, y se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,0043$  el cual fue altamente significativo.

**Tercera.** Se confirmó la veracidad de la segunda hipótesis específica. La planificación de los recursos tecnológicos contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión pedagógica en el programa Beca 18. Lima, 2016-2019, ya que en la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman = 0,919 se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,0069$  el cual fue altamente significativo.

**Cuarta.** Se confirmó la veracidad de la tercera hipótesis específica. La evaluación de la calidad del servicio brindado contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión del talento humano del programa Beca 18. Lima, 2016-2019, ya que en la prueba realizada con el índice de correlación Rho de Spearman = 0,929 se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,0055$  el cual fue altamente significativo.

## VII. Recomendaciones

**Primera.** Recomendamos a los Directivos del programa Beca 18, implementar correctamente el sistema de Gestión de calidad. ISO 9001:2015, puesto que las evidencias indican que esta contribuyó significativamente en la calidad educativa del programa Beca 18.

**Segunda.** Recomendamos a lo(a)s. Gerentes, Directivos y colaboradores del programa Beca 18, interesados en la aplicación del liderazgo en la dirección, puesto que las evidencias estadísticas indicaron en esta investigación, contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión de recursos económicos y financieros.

**Tercera.** Recomendamos a lo(s) autoridades del programa Beca 18, planificar la efectiva aplicación de los recursos tecnológicos con los que cuenta, ya que esta contribuyó a determinar niveles significativos en la gestión pedagógica, tal como muestran las evidencias estadísticas halladas en esta investigación.

**Cuarta.** Recomendamos a las autoridades del programa Beca 18, así como a los investigadores interesados en este tema, especialistas, gerentes, directores y clientes/usuarios en general hacer una reflexión crítica constructiva respecto a la evaluación de la calidad del servicio brindado, ya que está comprobado que es la función más importante dentro del servicio brindado y contribuye a determinar niveles significativos en la gestión del talento humano, tal como muestran las evidencias estadísticas halladas en esta investigación.

## VIII. Referencias

- Acuña, E. (2015). *Estadística aplicada a las investigaciones científicas*. Editorial Kapeluz. Colombia.
- Arellano, H (2016). *Factores motivacionales del cliente*. Editorial Torre Blanca. Uruguay.
- Anastasi, A. (2012). *Gestión de los recursos económicos y financieros*. (7ma.ed.). México: Prentice Hall.
- Alvarado, O. (2014). *Infraestructura escolar*. Fondo Editorial de la U.A.P. Lima.
- Cantú, E. (2010). *Gestión de la calidad y de riesgos*. México. D.F. México: Pearson educación.
- Carrasco, D. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Trillas. Buenos Aires.
- Crosby, W (2013). *Calidad Total*. México. D.F. México: Pearson educación.
- Cortada, H. (2000). *Gestión pedagógica*. Fondo Editorial de la Universidad San Marcos.
- Coulon, R. (2015). *Gestión de los recursos materiales*. (1era.ed.) México: Editorial Trillas.
- Deming, E. (2012). *Estrategia de gestión de la calidad*. Pearson Educación de México S.A, de C.V. México.
- Díaz, P. (2014). *Gestión de riesgos integrales*. McGraw-Hill. Buenos Aires.
- Etzel, T y Walker, J (2015). *Principios de Calidad total orientada al servicio*. D.F. México: Pearson.
- Farro, F. (2009). *Gestión de la calidad educativa*. Fondo editorial de la UAP. Lima
- Feigenbaum, A. (2001). *Gestión de Calidad ISO 9001 – 2015*. Editorial Continental. S.A. México.
- Hellriegel, D. Gerson, M. Slowm, U & Woodman, P. (2015) *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill. New York.
- James, Paul (2013). *Gestión de riesgos como una filosofía de dirección generada*. 8va. edición. México: International Thomson Editores.
- Juran, Joseph (2015). *Aseguramiento de la calidad*. McGraw-Hill. México.
- Kotler, Peter (2013). *Las empresas y la gestión del cliente*. Mc-Graw Hill. Madrid.
- Maslow, J (2015). *Necesidades humanas: cinco niveles desde un enfoque empresarial*. Editorial Kapeluz. México. D.F.
- Miranda, F. Chamorro A y Rubio S. (2016) *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.



- Moneo, L y Rodríguez, F (2015). *Motivación: Fases y secuencias en la Organización*. McGraw Hill. México.
- Sander, Beno (2010). *Calidad de vida humana*. México: Editorial Trillas.
- Shewhart, Wilgent (2014). *Desarrolló del control estadístico de procesos*. Editorial Alcoy. Alicante. España.
- Valderrama, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Udegraf. Perú.
- Valle, D. Núñez, F. Rodríguez, D y González, C (2012). *Dimensiones fundamentales de la satisfacción del cliente*. Editorial Oveja Negra. Santiago.
- Weiner, M (2014). *Cliente interno y externo en las organizaciones*. Mc graw Hill, México.

### **Tesis consultadas.**

- Aricochea, T. (2017) presento la tesis titulada. *Plan para la gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos administrativos a través del gobierno electrónico bajo el enfoque de la calidad total en el Ministerio de Educación de Chile*.
- Donald, P. (2018), presento la tesis titulada. *Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en el Instituto Tecnológico de Monterrey*.
- Gallo, P. (2018). Presentó la tesis titulada. *Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en la mejora de la satisfacción del usuario en UGEL N° 01*.
- Guzmán, R (2017), presento la tesis titulada. *Propuesta del modelo de desarrollo de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la mejora continua en las Instituciones educativas de nivel superior en Lima*.
- Jiménez, J. (2018), presento la tesis titulada. *Propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en la Universidad Autónoma de México*.
- Meza, S (2017). Presento su tesis titulada. *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado en el consorcio educativo Trile para mejorar el servicio al Estudiante*.
- Merrel, H. (2018), presento la tesis titulada. *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su relación con la satisfacción del cliente en la Universidad Católica de Chile*.

Moquillaza, T. (2018). Presentó la tesis titulada. *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 en la mejora de la Calidad Educativa en tres Instituciones educativas de Lima.*

Ramírez, F (2017). Presento la tesis titulada. *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú.*

Velarde, U. (2018). Presentó la tesis titulada. *Implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la atención al ciudadano en la Municipalidad de Lima.*

Saravia, L. (2017), presento la tesis titulada. *Implementación del sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 en la mejora continua del Ministerio de Educación de Colombia.*

## **IX. Anexos**

**INSTRUMENTO**

<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones o Sub variables</b>	<b>Diseño Metodológico</b>
<p>¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad ISO 9001:2015 con la calidad educativa en el programa Beca 18? Lima, 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿De qué manera se relaciona el liderazgo con la gestión de recursos económicos y financieros en el programa Beca 18? Lima, 2016?</p> <p>2. ¿De qué manera se relaciona la planificación con la gestión pedagógica en el programa Beca 18? Lima, 2016?</p> <p>3. ¿De qué manera se relaciona la evaluación del desempeño con la gestión del talento humano en el programa Beca 18? Lima, 2016?</p> <p>4 ¿De qué manera se relaciona la mejora continua con la gestión de los recursos materiales en el programa Beca 18? Lima, 2016?</p>	<p>Determinar la relación de la gestión de calidad ISO 9001:2015 con la calidad educativa en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación del liderazgo con la gestión de recursos económicos y financieros en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p> <p>2. Determinar la relación de la planificación con la gestión pedagógica en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p> <p>3. Determinar la relación de la evaluación del desempeño con la gestión del talento humano en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p> <p>4. Determinar la relación de la mejora continua con la gestión de los recursos materiales en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p>	<p>La gestión de calidad ISO 9001:2015 tiene relación directa y significativa con la calidad educativa en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>2. El liderazgo tiene relación directa y significativa con la gestión de recursos económicos y financieros en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p> <p>2. La planificación tiene relación directa y significativa con la gestión pedagógica en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p> <p>3. La evaluación del desempeño tiene relación directa y significativa con la gestión del talento humano en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p> <p>4. La mejora continua tiene relación directa y significativa con la gestión de los recursos materiales en el programa Beca 18. Lima, 2016.</p>	<p><b>1. Independiente</b></p> <p>Gestión de calidad ISO 9001:2015</p> <p><b>2. Dependiente</b></p> <p>Calidad educativa en el programa beca 18.</p>	<p>1. Liderazgo.</p> <p>2. Planificación.</p> <p>3. Evaluación del desempeño laboral.</p> <p>4. Mejora.</p> <p>1. Gestión de recursos económicos y financieros</p> <p>2. Gestión pedagógica</p> <p>3. Gestión del talento humano</p> <p>4. Gestión de los recursos materiales</p>	<p><b>Tipo:</b> Investigación básica.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental correlacional transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo.</p> <p><b>Población:</b> 6973 Estudiantes de Beca 18.</p> <p><b>Muestra:</b> 100 Estudiantes de Beca 18.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico de tipo intencional.</p> <p>Este tipo de muestra se le conoce también como muestra por conveniencia, los datos se recogerán en un momento dado, para analizarlos y determinar si las variables en estudio tienen valor de significancia</p>

## Gestión de calidad ISO 9001:2015. Calidad Educativa

Estimado becario:

Por favor dedique unos minutos (aprox. 4 min) para responder esta encuesta.

Le agradecemos seleccionar y marcar con una “X” una opción del 1 al 4 respectivo; tiene carácter ANÓNIMA, y su procedimiento será reservado, por lo que pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

MODALIDAD (CATEGORIA)				
PUNTUACIÓN	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4

Nro.	Ítems	Modalidad o Categoría				
		1	2	3	4	
1	PRONABEC ¿ha definido sistemas y procesos comprensibles, gestionables y mejorables en lo referente a eficacia y eficiencia, para la satisfacción de los usuarios?					
2	Los objetivos de calidad ISO 9001-2015 ¿le han permitido a PRONABEC la satisfacción del usuario?					
3	La capacitación continua de los colaboradores de PRONABEC ¿ha contribuido a la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios?					
4	En PRONABEC ¿Se estimula una comunicación con eficacia y que sea bilateral para permitir la cooperación y el trabajo en equipo?					
5	PRONABEC ¿se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de sus operaciones, mediante las medidas y datos utilizados para determinar su desempeño satisfactorio?					
6	PRONABEC ¿utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos, tales como autoevaluaciones y revisiones por parte de la Dirección?					
7	PRONABEC ¿se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de los procesos.					

8	¿Conoce Ud. El sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado a maximizar la calidad de las operaciones y, por consiguiente, la satisfacción de los usuarios?					
9	Siente Ud. Que la política de calidad de PRONABEC ¿ha permitido la mejora del desempeño de sus colaboradores?.					
10	PRONABEC ¿ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos?					
11	La documentación que le exige PRONABEC ¿satisface las necesidades y expectativas de los usuarios?					
12	La generación, uso y control de la documentación requerida en PRONABEC ¿es funcional y permite el acceso a los usuarios?					
13	¿Las y los colaboradores de PRONABEC que brindan atención al usuario muestran confianza y solucionan cualquier duda?					
14	¿Cree Ud. Que se realiza el seguimiento a la satisfacción del usuario?					
15	Los colaboradores de PRONABEC ¿Son profesionales con los usuarios y ofrecen igualdad de atención?					
16	Los colaboradores de PRONABEC ¿Son pacientes y amables con el usuario ante cualquier situación (reclamo o sugerencia)?					
17	El pedido de documentos que exige PRONABEC ¿cumple con las especificaciones y expectativas del usuario?					
18	¿El pago de subvención por manutención a becarios de PRONABEC, le es entregada a tiempo?					

¡Gracias por su atención!

## **VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS.**

La validación de los instrumentos de la presente tesis está refrendada por el juicio de expertos consultados y se corrobora con la validación del instrumento usado.

Así el cuestionario aplicado para determinar la eficiente aplicación de la gestión de calidad ISO 9001-2015 en el programa Beca 18 mejorará la calidad educativa. Ha sido validado por tres expertos con grado de Doctor, emitiendo un resultado favorable, según la opinión de los expertos tiene validez, en su contenido, criterio, y construcción, dando un promedio de valoración aceptable, acorde a los siguientes indicadores valorados. Para ello se entregó un formato de validación a los Doctores: Pastor Talledo, Víctor. Ochoa Tataje, Fredy. Ramírez Cajas, Frida. Quienes emitieron sus opiniones acerca del contenido, criterio, y construcción del instrumento. Sus opiniones y sugerencias fueron tomadas en cuenta para modificar este y elaborar la versión definitiva del mismo, que fue la versión que se aplicó a la muestra, los resultados de la validación de los referidos instrumentos, dan un promedio de valoración aceptable, acorde a la siguiente tabla de valorativa.

Tabla 10.

*Resultados de la validación de los instrumentos por expertos.*

Indicadores	Criterios	Promedio de Valoración del Instrumento			Promedio %
		Exp.1	Exp.2	Exp3	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado	95	95	95	95
2. Objetividad	Está expresado en conducta observable	100	100	95	98
3. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología	95	95	95	95
4. Organización	Existe una organización Lógica	100	100	95	98
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad	95	95	95	95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico	95	95	95	95
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa	95	95	95	95
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones	100	100	95	98
9. Metodología	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.	95	95	95	95
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación	95	95	95	95
Promedio de validación		97	97	95	96
<b>Dr. Pastor Talledo, Víctor</b>		<b>Dr. Ochoa Tataje, Fredy</b>			<b>Dra. Ramírez Caja, Frida</b>
<b>96 %</b>		<b>97 %</b>			<b>95 %</b>
Total del promedio de valoración: 96 %					

Elaborado por: Jannet Margot Llanovarcid Tupía. Lima, 2018.



## CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.

Teniendo en cuenta que la confiabilidad de todo instrumento, tiene una escala o nivel de fiabilidad tal como consta en la tabla adjunta basada en la aplicación de la formula mostrada.

Tabla 11.

*Niveles de fiabilidad de los instrumentos.*

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.001 a 0.490
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

*Nota:* Tomado de *Estadística aplicada*, tercera edición, por Acuña, 2012. España, Madrid: Narcea ediciones. S.A.

Formula usada:

$$kr = \frac{n}{n-1} \left( St^2 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Donde:

kr = Coeficiente Kuder & Richardson

n = Número de ítems

$\sum S_i^2$  = Suma de varianzas individuales de los ítems

$St^2$  = Varianza de cada ítem.

El instrumento ha sido sometido a un análisis de confiabilidad mediante el Coeficiente Kuder & Richardson, cuyos resultados son los siguientes.

En base a las pautas para la confiabilidad del instrumento, presentamos el nivel alcanzado para el Instrumento.

Tabla 12.

*Índice de Confiabilidad de los instrumentos.*

*Coefficiente de confiabilidad Kuder & Richardson de los instrumentos.*

<i>KR<sub>20</sub></i>	N de ítems
0.919	18

Elaborado por: Jannet Margot LLanovarced Tupía. Lima, 2018.

**Interpretación.**

Los resultados indican que el instrumento, tienen un Coeficiente de confiabilidad Kuder & Richardson  $KR_{20} = 0,919$  lo cual significa que dicho instrumento es altamente confiable.

Tabla 13.

*Prueba de normalidad del instrumento.*

TEST	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
Sistemas computarizados en radiología	0,313	18	0,0019

a. Lilliefors Significance Correction.

Elaborado por: Jannet Margot LLanovarced Tupía. Lima, 2018.

**Interpretación.**

El análisis respectivo arroja un valor altamente significativo = 0.0019, lo cual es obtenido con el estadígrafo Shapiro-Wilk por tratarse el instrumento aplicado de 18 reactivos, se determinó la existencia de una distribución no normal en las variables y dimensiones por lo que se empleará el estadígrafo no paramétrico índice de correlación Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Los datos fueron analizados con ayuda del software estadístico SPSS versión 20, con el cual se elaboraron tablas y figuras, los cuales fueron interpretados. Para el cual todas estas mediciones se realizaron con un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.