



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

**Vicerrectorado de
INVESTIGACION**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“EL MODELO DE EXCELENCIA EN LA EFQM Y SU
APLICABILIDAD A LA FACULTAD DE INGENIERIA
ELECTRICA Y ELECTRONICA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ – 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

ORELLANA MENDOZA WILAR TITO

ASESOR

DR. ESAU TIBERIO CARO MEZA

JURADO

DRA. BEDON SORIA YSABEL TEOFILA

DRA. TEJADA ESTRADA GINA CORAL

MG. BAZAN RAMIREZ WILFREDO

LIMA-PERÚ

2019

TESIS

**“EL MODELO DE EXCELENCIA EN LA EFQM Y SU
APLICABILIDAD A LA FACULTAD DE INGENIERIA
ELECTRICA Y ELECTRONICA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ – 2017”**

DEDICATORIA

A mi madre, por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre principal promotor de mis sueños, a pesar de nuestra distancia física gracias a su ejemplo de sacrificio y superación cumplí con mi sueño de verme realizado con mis estudios de maestría.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros catedráticos de la Escuela Universitaria de Post Grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal que contribuyeron en mi formación profesional para culminar mis estudios de Maestría, a la Universidad Nacional del Centro del Perú por ser un laboratorio de mi praxis y hacerme crecer cada día como profesional.

INDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA.....	iii
RECONOCIMIENTO	iv
INDICE	v
RESÚMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	12
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	17
1.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.....	18
1.4. OBJETIVOS	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. ANTECEDENTES	21
2.2. MARCO CONCEPTUAL	32
CAPITULO III: MÉTODO.....	48
3.1. TIPO DE INVESTIGACION.....	48
3.2. POBLACION Y MUESTRA	54
3.3. HIPOTESIS	56

3.4. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	57
3.5. INSTRUMENTOS.....	57
3.6. PROCEDIMIENTOS.....	59
3.7. ANALISIS DE DATOS.....	60
CAPITULO IV: PRESENTACION DE RESULTADOS.....	63
4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	63
4.2. ANALISIS E INTERPRETACION	64
CAPITULO V:	79
DISCUSIÓN	79
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS.....	87
ANEXOS	90
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	91
ANEXO 2: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	92
ANEXO 3: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA FACULTAD DE INGENIERIA ELECTRICA Y ELECTRONICA	93
ANEXO 4: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION DATOS GENERALES.....	94
ANEXO 5. INSTRUMENTOS (CUESTIONARIO "A" PARA DIRECTIVOS)	130
ANEXO 6. INSTRUMENTOS (CUESTIONARIO "B" PARA DOCENTES)..	134

ANEXO 7. INSTRUMENTOS (CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS)	138
ANEXO 8. INSTRUMENTOS (CUESTIONARIO PARA ALUMNOS)	142
ANEXO 9. INSTRUMENTOS (CUESTIONARIO PARA EGRESADOS)	146

RESÚMEN

La presente investigación se ubica en el área de Gestión, Línea de Investigación Procesos y Diseños Organizacionales, referida al uso del Modelo Europeo de Gestión de la Calidad (EFQM) y su aplicabilidad planteándose como objetivo general: Evaluar el nivel de la calidad de la gestión universitaria que presenta la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú. El método aplicado fue el hipotético–deductivo, tipo Aplicada cuantitativo y cualitativo, de nivel descriptivo y de diseño descriptivo simple o no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 728 entre directivos, docentes, personal administrativo (no docentes), estudiantes y graduados, y con una muestra de 251. El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario utilizado en una escala de 5 alternativas y estructurada con 45 ítems. La validación se dio a través del juicio de expertos y la confiabilidad del índice de Alfa de Cronbach.

Las organizaciones que desean la mejora de su gestión deben usar una herramienta por medio del cual puedan realizar una retroalimentación de sus actividad es para promoverla mejora continua. La evaluación a mediante el Modelo de Excelencia, conocido como EFQM, refiere a uno de los métodos que emplean la evaluación verbal. Asimismo, de la evaluación de los resultados obtenidos, también evalúa la percepción del estado real de una organización.

Este trabajo de muestra que, si evaluamos el nivel de calidad de la gestión universitaria de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, estaremos en condiciones de diseñar un modelo de excelencia EFQM. Así como demostrar que es factible y viable, examinar el nivel de criterio de los agentes facilitadores y resultados de la gestión, para el diseño de un modelo integrado de gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

El trabajo permitió finalmente, extraer una serie de conclusiones que pretenden tener carácter aplicativo en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP.

Palabras claves: Modelo de Excelencia, Calidad de Gestión Universitaria, autoevaluación

ABSTRACT

The present investigation is located in the area of Management, Line of Research Processes and Organizational Designs, referred to the use of the European Model of Management of the Quality (EFQM) and its applicability considering like general objective: To evaluate the level of the quality of the management University that presents the Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú. The applied method was the hypothetical-deductive, Applied quantitative and qualitative type, descriptive level and simple descriptive design or non-experimental and transversal. The population consisted of 728 among managers, teachers, administrative staff (non-teachers), students and graduates, and a sample of 251. The research instrument used was the questionnaire used on a scale of 5 alternatives and structured with 45 items. Validation was given through expert judgment and the reliability of Cronbach's Alpha index.

Organizations that wish to improve their management should use a tool through which they can provide feedback on their activities to promote continuous improvement. The evaluation through the Model of Excellence, known as EFQM, refers to one of the methods that use verbal evaluation. Likewise, from the evaluation of the obtained results, it also evaluates the perception of the real state of an organization.

This work shows that if we evaluate the quality level of the university management of the Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, we will be able to design an EFQM model of excellence. As well as demonstrating that it is feasible and feasible, to examine the level of criteria of the facilitating agents and management results, for the design of an integrated management model of the Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

The work finally allowed to extract a series of conclusions that are intended to be applied in the School of Electrical and Electronic Engineering of the UNCP.

Keywords: Model of Excellence, Quality of University Management, self-evaluation

INTRODUCCIÓN

Luego de haber culminado mis estudios de Maestría en Administración, en la Escuela Universitaria de Post Grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, presento mi trabajo de investigación titulado “El Modelo de Excelencia en la EFQM y su Aplicabilidad a la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2017 “

Lo que me motivó a realizar el presente trabajo de investigación en primer lugar ha sido el hecho de estar laborando como docente universitario en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Asimismo, durante mis años de trabajo he podido apreciar que uno de los principales problemas que tiene la Universidad es corregir la calidad de la gestión universitaria. Actualmente con la promulgación de la Ley No. 30220 Ley Universitaria; esta ley promueve el aseguramiento de la calidad en las Universidades públicas y privadas.

El Modelo de Excelencia EFQM y su aplicabilidad en la presente investigación, nos permitirá probar la hipótesis general: Si evaluamos el nivel de calidad de la gestión universitaria de la Facultad, entonces estaremos en condiciones de aplicar el modelo EFQM en la gestión de la Facultad.

La presente investigación utiliza como técnica de investigación la encuesta, aplicando como instrumento de investigación los cuestionarios a 251 personas entre directivos, docentes, no docentes(personal administrativo), estudiantes y graduados en el pabellón de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la ciudad universitaria de la UNCP, ubicado en el distrito de El Tambo, del cual se obtuvieron los datos estadísticos que nos permitieron tabular, analizar y

probar la hipótesis demostrando que es posible evaluar el nivel de gestión universitaria en dicha Facultad.

El contenido del trabajo de investigación contiene 5 Capítulos, de acuerdo al siguiente detalle:

En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, indicando los antecedentes internacionales, nacionales y locales, formulando el problema de investigación, los objetivos, la justificación; Alcances y delimitación de la investigación y definición de variables.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, describiendo las bases teórico científicas, la definición de términos básicos, las hipótesis y variables de la investigación, así como la operacionalización de variables.

En el Capítulo III, se desarrolla la metodología, el método, tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra; así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo IV, se desarrollan los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis

En el Capítulo V, se desarrollan el análisis y discusión de resultados del trabajo de investigación.

En último lugar se indican las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos respectivos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Actualmente en los centros de educación superior la excelencia es una preocupación de los gobiernos de América latina para mejorar su rendimiento, su atractivo internacional y competitividad. En este contexto el nivel de calidad de la educación universitaria es importante, por tanto, las instituciones universitarias están implicadas en cumplir con los altos estándares establecidos por las agencias de acreditación, el caso del Perú, La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) regula a universidades públicas y privadas promoviendo innovaciones para la mejora de la calidad de la educación superior.

El Comercio del 18.01.2016. publica de El Financiero, México. GDA.Escalante(2016)“El autor es catedrático de la Facultad de Economía – UNAM y Secretario General de la Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL)”,los siguientes extractos:

Los primeros ejercicios de certificación fueron resistidos por las universidades públicas alegando la inmunidad que les otorgaba la autonomía. La intromisión de agentes externos a las universidades públicas se concibió como una violación a la autonomía y se alegó que sólo ellas debían y tenían la capacidad y el derecho de emitir un juicio acerca de si su trabajo era de calidad o lo contrario. Por supuesto, la mayoría, o por lo menos las más prestigiadas, aseguraban que su

trabajo docente y de investigación era de primera categoría.(Escalante, 2016)

La disputa entre la insistencia gubernamental y las universidades acerca de si el ejercicio de evaluación y acreditación le correspondía a un agente externo, el gobierno, o era atribución exclusiva de las universidades, se resolvió por la vía de los hechos. Por ejemplo, en México, las universidades estatales fueron forzadas a aceptar la evaluación y certificación bajo la condición de no recibir estímulos y becas para sus estudiantes de posgrado. **(Escalante, 2016)**

En el caso del Ecuador, el gobierno aprobó, en sus órganos legislativos, una ley universitaria que hacía obligatoria la evaluación y la acreditación y, además, imponía una clasificación en la que, de no alcanzarse el mínimo necesario, la universidad sería clausurada. Catorce universidades fueron cerradas por el gobierno como resultado de ese ejercicio. Más recientemente, en Nicaragua, Perú y otros países, la calificación y certificación de la calidad es una obligación inmutable de las universidades públicas y privadas.(Escalante, 2016)

Así, la evaluación y acreditación de la calidad no solo se convirtieron en una obligación a cumplir por las universidades sino, lo más importante, dio paso a metodologías, criterios, estándares e indicadores, entre otros, que no fueron consultados con las universidades y que, inevitablemente, incluían, probablemente, y tal como ocurrió, sesgos, injusticias y omisiones al momento de hacer el ejercicio. Recientemente, un grupo de universidades ecuatorianas solicitaron a la Unión de Universidades de

América Latina y el Caribe (UDUAL), la posibilidad de construir una organización, facturada desde las universidades y con sus académicos, que ofreciera procesos de calificación y certificación de la calidad, como una alternativa para la certificación internacional pero, sobre todo, que hiciera justicia, sin concesiones a la calidad, de una serie de actividades que las universidades hacen y que en las evaluaciones y acreditaciones universitarias gubernamentales no son consideradas.(Escalante, 2016)

Haciéndose eco de tal preocupación, la UDUAL ha convocado a un grupo de 14 expertos, provenientes de universidades como la UNAM, la Universidad de La Habana, de la de Guadalajara, de la Católica y Pontificia Universidad del Perú, de la Nacional de Colombia, de la Universidad de Campiñas, de la de San Carlos de Guatemala, de la Universidad Central del Ecuador y la de la Universidad Nacional de Córdoba para elaborar una metodología integral de la calificación y certificación de la calidad que sea considerada de carácter internacional, tanto para instituciones como para carreras.(Escalante, 2016)

La propuesta está muy avanzada y en breve estará disponible para realizar la primera prueba piloto del modelo. Esto ocurrirá, probablemente, en el segundo trimestre del presente año, y la Universidad de La Habana será el caso piloto a considerar.(Escalante, 2016)

De lograrse la integración de esta alternativa, la del Consejo de Evaluación y Acreditación, se habrá dado un paso de gran envergadura que servirá para iniciar un diálogo, que nunca ha ocurrido, entre actores externos a la universidad y los propios universitarios, acerca de si el

trabajo de formación de profesionales e investigadores, realmente responde a las necesidades del mundo contemporáneo y sus necesidades.(Escalante, 2016)

Los gobiernos, como representantes de la sociedad, tienen derecho y obligación de vigilar que la tarea de las universidades se haga acorde a lo que la ciencia ha alcanzado en la actualidad. Sin embargo, las universidades también tienen derecho a exigir que la diversidad de sus tareas si aportan, de distinta manera, al avance del conocimiento y no solo, como las agencias gubernamentales exige, según lo que dictan las metodologías y modelos copiados o hechos por burócratas inexpertos y autoritarios. **(Escalante, 2016)**

Al final, actores internos y externos son los que tienen que acordar como lograr evaluaciones y acreditaciones justas y equitativas. No será con imposiciones y sanciones unilaterales como las universidades mejoren. La cooperación entre ellas y las agencias gubernamentales es un mejor camino. **(Escalante, 2016)**

En el Perú, actualmente las instituciones educativas superiores estatales no están efectuando las evaluaciones de su gestión de acuerdo a los estándares de calidad, para medir el desempeño de una organización es necesario implementar un sistema de excelencia, primero para evaluar su situación actual luego implementar un sistema de mejora. Se eligió este modelo de excelencia EFQM para realizarla presente investigación debido a su lógica del modelo que es relativamente simple. Se basa en la suposición de que la excelencia de la organización solo puede

lograrse a condición de la máxima satisfacción de sus clientes internos y externos y produciendo cambios favorables en la sociedad.

La realidad política y educativa universitaria del Perú actualmente en el proceso de enseñanza aprendizaje no se tiene buenos resultados, por tanto, la formación de los estudiantes universitarios de universidades estatales no es de calidad por tanto es necesario evaluar mediante un sistema de excelencia a dichas universidades.

Por ello ahora se debe promover que los sistemas de gestión busquen mayor calidad de los servicios para satisfacer a los actores: estudiantes, docentes, no docentes, y la comunidad. La conexión entre la dimensión social y técnica es la razón por la cual el modelo EFQM parece ser óptimo para evaluar el estado de una institución educativa en términos de calidad.

En el trabajo se describen las características del Modelo de Excelencia EFQM, y luego aplicarlo en la Facultad de Ingeniería y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú de la Región Junín.

1.1.1. Formulación del problema

1.1.1.1. Problema principal

¿Cómo se viene dando el sistema gestión universitaria en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú?

1.1.1.2. Problemas secundarios

1. ¿Cuál es el nivel del criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú?
2. ¿Cuáles son los resultados de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú?
3. ¿Existe un modelo integrado de gestión de la Facultad de Ingeniería y Electrónica en la Universidad Nacional del Centro del Perú?

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El este trabajo muestra el beneficio del Modelo de Excelencia EFQM en decisiones de mejora de una organización, este trabajo usa aspectos metodológicos relacionados con la EFQM. Estos procesos se estudian para examinar su capacidad para identificar escenarios problemáticos y, sobre esa base, se identifican problemas en una organización. El trabajo concluye que el modelo de excelencia EFQM está organizado para realizar identificar las amenazas y debilidades de la institución y tomar decisiones de mejora continua.

1.2.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, en este trabajo se discute sobre el conocimiento existente acerca de la aplicación del modelo EFQM, en el ámbito de la gestión empresarial, por cuanto dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas, por cuanto directa e

indirectamente confrontan las teorías de la administración. Lo expuesto reforzara la gnoseología de la administración.

1.2.2. Justificación metodológica

Esta investigación proporciona un instrumento desarrollado para aplicar en la investigación científica y generar conocimientos validos mediante la recopilación de información y análisis de datos de acuerdo al método científico.

1.2.3. Justificación practica de una investigación

La evaluación de las instituciones aplicando El Modelo de Excelencia EFQM brinda una metodología para que las organizaciones mediante una autoevaluación obtener valiosa información se proponen y diseñan programas de mejora, su aplicación resuelve los problemas de calidad y conseguir la excelencia de universidades peruanas

1.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Alcance

Según (*Hernández, Fernandez, & Baptista, 2006, pág. 102*) Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas..

Por lo expuesto el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, donde se busca describir el estado actual de la

gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP a fin de proponer mejoras.

1.3.2. Limitaciones

Según (Arias, 2006, pág. 106) dice que Son obstáculos que eventualmente pudieran presentarse durante el desarrollo del estudio y que escapan del control del investigador

Las publicaciones cotejadas a nivel internacional son variadas, actualizadas y tienen relación con el tema investigado, sin embargo, para los casos nacionales se presenta la limitación de que los materiales bibliográficos no son similares o no presentan estas características.

El desconocimiento de desconocer el Modelo EFQM.

Otra limitación es la apatía de los integrantes de la muestra.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo principal

Evaluar el nivel de calidad de la gestión universitaria que presenta la Facultad de Ingeniería y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

1.4.2. Objetivos secundarios

1. Describir el nivel de criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

2. Describir los resultados de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
3. Plantear un modelo de EFQM, de gestión para la Facultad de Ingeniería y Electrónica en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

La sociedad actual demanda una formación de calidad de los recursos humanos, el cual obliga a las Universidades mejorar la calidad de la gestión universitaria siendo necesario diseñar e implementar programas de calidad para mejorar la gestión por tanto mejorar la calidad de la educación universitaria.

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue fundada en 1988 por 14 empresas europeas líderes en su sector, con el apoyo de la Comisión de la Unión Europea, con el objeto de ayudar a las empresas europeas a ser más competitivas en el mercado mundial. En la actualidad cuenta con más de 800 miembros y su papel es decisivo en el logro de la eficiencia de las organizaciones europeas, y en la difusión de la importancia de la mejora de la calidad, apoyando a los directivos en el proceso hacia la puesta en práctica de programas de Gestión de la Calidad.(Maderuelo, 2002)

En la década de los 80, y ante el hecho de que la Calidad se convirtiese en el aspecto más competitivo en muchos mercados, se constituye (1988) la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.), con el fin de reforzar la posición de las empresas europeas en el mercado mundial impulsando en ellas la Calidad como factor estratégico clave para lograr una ventaja competitiva global.(Maderuelo, 2002)

El Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial, se desarrolló en 1991 en consonancia con los modelos Malcolm Baldrige en los EE.UU. y el premio Deming en Japón, como marco para la autoevaluación de las organizaciones y como base para evaluar las solicitudes al Premio Europeo de la Calidad, que fue concedido por primera vez en 1992. En 1999 y tras un proceso de revisión que duró dos años se presentó la versión actual del modelo que pasó a denominarse Modelo EFQM de Excelencia. (Maderuelo, 2002)

Presentado en 1989 y revisado por última vez en 2013, **(EFQM, 2003)** el Modelo de Excelencia de la EFQM ha mostrado su eficacia como sistema de gestión de las organizaciones, a la vez que como instrumento para la autoevaluación y, además, se utiliza como marco para la valoración de los Premios Europeos a la Calidad, y, asimismo, para los Premios Nacionales a la Calidad. El Modelo está alineado con los principios de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia es propiedad intelectual de la European Foundation for Quality Management, y se puede encontrar información sobre el mismo en internet: www.efqm.org. En la actualidad es el modelo más utilizado de evaluación de la excelencia por las organizaciones empresariales europeas. **(Martinez & Riopérez, 2012, pág. 36)**

(Martinez & Riopérez, 2012, pág. 38) La Comisión Europea, desde 1997, promueve la utilización del Modelo EFQM para la evaluación de instituciones educativas, y son muchas las administraciones educativas públicas que lo han adaptado. En España, desde esa fecha, el Club Gestión de Calidad (CGC), representante en España de EFQM, con el

Instituto de Técnicas de Estudio de la Confederación Española de Centros de Enseñanza (ITE, CECE) y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD), hicieron una adaptación del modelo para su aplicación en los Centros Educativos, actualizada en el 2001 que ha sido revisada en años posteriores.

El Modelo de Excelencia de la EFQM es una herramienta práctica para ayudar a las organizaciones mediante la medición, en su camino hacia la excelencia, ayudándole a comprender sus lagunas y estimulando la búsqueda de soluciones.(Martinez & Riopérez, 2012). Se han considerado algunos trabajos que se relacionan con los tópicos a la aplicabilidad del Modelo EFQM, que sirven como punto de referencia, para aclarar algunos conceptos y dar relevancia a los aspectos significativos, que oriente la importancia del método.

Brevemente se exponen trabajos que se consideran representativos en lo significativo y el alcance de este método a utilizarse, puesto que proporcionan resultados relacionados en gestión de calidad, donde consideran el modelo de excelencia EFQM.

También se indican algunos estudios realizados en nuestro País, donde aplica el Modelo de Excelencia EFQM.

2.1.1. Nacionales

En la Tesis “***Evaluación de los agentes facilitadores para la mejora de la calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de Ingeniería y Universidad Nacional Agraria la Molina***”. Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor

de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. Unidad de Posgrado. Indica:

La mejora de la calidad es un problema importante, identificado a través de la encuesta realizada a las autoridades de las 3 universidades: UNMSM, UNI y UNALM. Aplicando el formato de la Fundación Europea (EFQM) para evaluar los agentes facilitadores para la calidad en las 3 universidades: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Universidad Nacional de ingeniería (UNI) y Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM); encontramos que las universidades, en conjunto, están preparadas para desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Se concluye que si es posible desarrollarlo; pero la situación es distinta en cada universidad respecto a su posibilidad; porque tanto la UNMSM como la UNI estarían en mejor posibilidad, toda vez que ya tienen un Sistema de gestión implementada; pero en el caso de la UNALM le faltaría prepararse. Encontramos que 02 agentes facilitadores para la calidad en las 3 universidades deben mejorarse. Primero los procesos en la universidad y luego la existencia de recursos y alianzas. Otro factor importante para mejorar la calidad es el liderazgo, respecto al cual encontramos que en las universidades si existe cierto tipo de liderazgo en las autoridades. (Fernández, 2017)

En la UNMSM y la UNALM indican un liderazgo donde “los líderes se involucran personalmente para garantizar el desarrollo,

implantación y mejora continua de la gestión de la universidad”.

En la UNI: “Los líderes mejoran la misión, visión, valores y principios; así como lideran en su relación con clientes y representantes de la sociedad”.

La tesis **“Diagnóstico de la Escuela naval del Perú para implementar un Sistema de gestión de Calidad según el Modelo EFQM”**. para obtener el grado académico de maestría en Ciencias con mención en Ingeniería Industrial. Universidad Nacional de Ingeniería. Lima-Perú.

La aplicación del modelo europeo para la gestión de la calidad EFQM en el Sistema de Instrucción de la Escuela Naval se presenta como una necesidad. Las experiencias recogidas nos indican que las organizaciones e instituciones que aplican el Modelo mejoran los resultados, los expertos e instructores hallan un empleo directo en el modelo, los individuos componente principal de la institución, de acuerdo al modelo observan el proceso de la Mejora Continua en su camino a la Excelencia, y los alumnos, para nuestro caso, los cadetes, sus familias y todo el componente humano de la Escuela Naval se reconocerán satisfechos por los cambios experimentados y por los resultados obtenidos. **(Alor Hurtado, 2016)**

En la tesis “Autoevaluación de la Calidad de Gestión en una Institución Educativa de Ventanilla – Callao”. para optar el

grado académico de Maestro en Educación Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. ESCUELA DE POSTGRADO UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA FACULTAD DE EDUCACIÓN Programa de Maestría para Docentes de la Región Callao.

La autoevaluación a la calidad de la gestión de la Institución educativa del estudio, según el personal directivo, en todos los criterios (siete) de autoevaluación tienen la situación de excelente, con porcentajes de cumplimiento de 92.50 a 98.33%. Según el personal de servicios y administrativos de la institución educativa que participaron en el estudio, seis criterios evaluados alcanzaron la categoría de insatisfactorio, con tasa de cumplimiento de 61.33% a 69.33%. Según el personal docente, existe polaridad de resultados, se encuentra un criterio de autoevaluación, con menor porcentaje alcanzado, es respecto a resultados clave de desempeño con 67.04%, encontrándose en la categoría de insatisfactorio; mientras otro criterio, gestión del personal, obtiene el de mayor porcentaje, alcanzando la categoría de satisfactorio con un 80.86 %. Según los estudiantes de la institución educativa, los criterios de autoevaluación, como liderazgo, gestión de los procesos e impacto a la comunidad, alcanzaron la situación de satisfactorio, con tasa de cumplimiento de 71.88 a 80.15%, mientras que, el criterio clientes externos tiene la situación de insatisfactorio con tasa de cumplimiento de 67.59%. Según los padres de familia de la institución educativa, sólo un criterio de

autoevaluación, liderazgo, alcanzó la categoría de satisfactorio con un rendimiento de 70.78% mientras los factores gestión de los procesos, clientes externos, impacto a la comunidad y resultados clave están en la categoría de insatisfactorio con tasas porcentuales entre 57.41 a 67.33%. Respecto a nivel de calidad de la gestión educativa en efectividad de los procesos, el nivel de eficiencia de la gestión de la Institución educativa referida, es categorizada como satisfactoria, alcanza el 75.36% de aprobación; el nivel de eficacia, tiene categoría de insatisfacción, alcanza el 67.48% de aprobación, mientras que, el nivel de efectividad propiamente dicho, alcanza el 50.85% de aprobación, categorizándose como baja satisfacción, todos éstos respecto al estándar definido por el modelo EFQM. Con el trabajo realizado se conoce que el modelo de evaluación EFQM, reúne criterios sustentables para realizar el proceso de autoevaluación en Instituciones educativas, que se verifican en la estandarización y adaptación al medio local del modelo en el instrumento de autoevaluación T.Q.M. realizado por el Dr. Francisco Farro Custodio. **(Méndez Fernández, 2017)**

Al final se indican que un resultado estadístico no puede generalizar a distintas poblaciones, solo se consideran como referencia, si tienen las mismas características, y utilizan la idéntica metodología e instrumentos, obteniendo resultados estadísticos válidos y confiables.

La Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, considera en su Plan Estratégico Institucional (Gestión 2012-2016), en la página 72, que la Filosofía Institucional se considera como base para diseñar y estructurar el Modelo de Gestión de la Calidad de la Universidad Peruana Los Andes y para tal efecto se basa en el Modelo de Gestión Organizacional de Excelencia EFQM

Señala el aludido documento que después de haber identificado con claridad los principales problemas y debilidades de la gestión de la UPLA, donde claramente se nota que la organización actualmente viene afrontando un conjunto de retos y desafíos relacionados con una tendencia fuerte de competitividad innovación creatividad, riesgos existente para mantenerse en el mercado y las dificultades para darle sostenibilidad a la Universidad, por tales razones estimamos que el “Modelo de Gestión Organizacional-EFQM”, es una herramienta de primer nivel que puede orientar los cambios necesarios para mejorar el rendimiento de la gestión de la universidad y plantear mejoras orientadas a lograr la excelencia.

2.1.2. Internacionales

En la investigación titulada "***El Modelo de Excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos***", Tesis Doctoral Madrid, España. Llegando a las siguientes conclusiones;

Las ventajas del Modelo de Excelencia Europeo como ayuda al conocimiento del centro, aportando un informe diagnóstico con sugerencias para la realización de Planes de Mejora son evidentes. Como herramienta de autoevaluación no supone costes adicionales, si bien para su mejor aplicación se recomienda la contratación de un experto en el Modelo que ayude a formar a los miembros del Equipo de Calidad, y a informar y sensibilizar hacia la cultura de calidad a toda la comunidad educativa. La posibilidad de comparar los resultados obtenidos con otros centros, y el beneficiarse de las mejores prácticas, potenciará el éxito de los Planes de Mejora en los centros, y de su calidad. los Planes de Mejora se basan en los puntos negativos detectados, y en priorizar las necesidades en función de su mayor gravedad, incidencia en el rendimiento y formación de los alumnos, y plausibilidad de que tengan éxito de acuerdo con los recursos actuales, y tratar de conseguir recursos y mejoras en formación específica para atender a las necesidades señaladas. Para la puesta en marcha de los Planes de Mejora se considera necesario crear un Equipo de Calidad, o mejor un Departamento de Calidad, interdepartamental, formado por miembros del Equipo Directivo y de los diferentes Departamentos de los niveles educativos y áreas curriculares, que serán los responsables de los procesos y de dinamizar el desarrollo de la cultura de calidad.(Martinez & Riopérez, 2012, pág. 25)

De acuerdo a estos autores el modelo de excelencia EFQM aplicado a Universidades, también se aplica a centros técnicos e instituciones educativas, la finalidad de esta investigación está relacionado con la búsqueda de aplicaciones de este modelo que proporcionen importantes prácticas y conclusiones de la aplicación del Modelo EFQM en universidades y otros centros técnicos e instituciones educativas, que buscan alcanzar una educación de calidad y competente de acuerdo a la demanda a la sociedad.

En la tesis doctoral titulada "**Auditoria Universitaria y Calidad Académica**". Universidad Autónoma de Barcelona España.

Menciona:

El objetivo de la presente investigación trata sobre la interaccionan desarrollo económico y calidad universitaria, como consecuencia de ello, la búsqueda de la excelencia académica, profesional y científica, que se convierte en un tema clave para la competitividad y la calidad de un país. También menciona las universidades tienen un no sólo ante una calidad y competencia mundial. En la actualidad, ya se empieza a comprender que la calidad no se mide por unos buenos servicios universitarios pero autárquicos, endogámicos y cerrados a la comunidad del propio país. Precisamente, estos son indicios de su baja calidad. La globalización ha generado el desarrollo de nuevos derechos sociales, ambientales, derechos civiles, etc. Ello ha generado

instituciones y regulaciones que han consolidado estos nuevos derechos. El grado de cumplimiento de estos valores y nuevos derechos se realiza a través de los sistemas de evaluación y auditoría que lleva a determinar un ranking mundial no sólo en competitividad y desarrollo económico sino en cumplimiento de servicios, derechos y objetivos.(Jiménez Tello, 2008)

Los procedimientos de evaluación adquieren un sentido u otros, se aplican de una u otra manera, según la actitud con la que se aborda la actividad evaluativa. Algunos términos como diálogo, consenso, flexibilidad, autorreflexión, coevaluación y participación deben animar la actividad evaluativa si se pretende que tenga un impacto en la calidad de los procesos de aprendizaje y si queremos que el estudiante aprenda a evaluar. **(Cabrera Rodríguez & Bordas Alcina, 2012, pág. 12)**

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. El Modelo EFQM

(Club de Excelencia en Gestión, 2018) El Modelo EFQM de Excelencia ofrece una herramienta integral que tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse mejor a sí mismas, a realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de su funcionamiento y, en consecuencia, a mejorar su gestión. De una forma muy simple, podríamos decir que el Modelo EFQM es un diagrama de causa y efecto. Si queremos lograr un resultado diferente, necesitamos cambiar algo de lo que hacemos dentro de la organización.

(Martínez & Riopérez, 2012) Las organizaciones utilizan el Modelo de Excelencia como fundamento para la operativización de las metas a conseguir, desde la planificación de sus procesos, su realización y la autoevaluación para la revisión de su proyecto. Por lo tanto, el modelo europeo de excelencia puede ser utilizado como:

- Herramienta para la autoevaluación.
- Modo de comparar las mejores prácticas entre organizaciones.
Guía para identificar las áreas de mejora.
- Base para un vocabulario y estilo de pensamiento común.
Estructura para los sistemas de gestión de las organizaciones.

El Modelo de Excelencia de la EFQM es un marco no prescriptivo basado en nueve criterios, cinco de ellos “Facilitadores o agentes” y cuatro “Resultados”. Los criterios “Agentes” se refieren a lo que una organización hace. Los criterios “Resultados” se relacionan con lo que la organización logra. Los Resultados son causados por los “Agentes” y se mejoran mediante la retroalimentación.(Martinez & Riopérez, 2012)

El Modelo EFQM: permite comprender las relaciones causa-efecto que existen entre lo que la organización hace (gestión) y lo que consigue (resultados).

Grafico 1; Modelo EFQM



Fuente: Expertos en la aplicación del Modelo Europeo de la EFQM a la mejora de la gestión empresarial.

A continuación, de la página web (TQM, 1999) información relacionada se describe:

2.2.2. Dimensiones del Modelo EFQM

Siendo el reconocimiento de los logros uno de los rasgos de la política desarrollada por la E.F.Q.M., en 1992 se presenta el Premio Europeo a la Calidad para empresas europeas.

Para otorgar este premio, se utilizan los criterios del Modelo de Excelencia Empresarial, o Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, divididos en dos grupos:

AGENTES Y RESULTADOS

El modelo se puede aplicar a cualquier organización, independientemente de su tamaño, sector o madurez. No es prescriptivo y tiene en cuenta una serie de conceptos diferentes. Proporciona un lenguaje común que permite a nuestros miembros compartir efectivamente su conocimiento y experiencia, tanto dentro como fuera de su propia organización. Asegura que todas las prácticas de gestión utilizadas por una organización forman un sistema coherente que se mejora continuamente y ofrece la estrategia prevista para la organización.

El Modelo de Excelencia EFQM se basa en nueve criterios. Cinco de estos criterios (1-5) son "agentes" y cuatro criterios (6-9) son "resultados".

CRITERIOS AGENTES

Los criterios al "agentes" cubren lo que hace una organización y cómo lo hace.

1. Liderazgo.

Excelentes líderes desarrollan y facilitan el logro de la misión y visión. Desarrollan valores organizacionales y sistemas necesarios para el éxito sostenible y aplicar estos a través de sus acciones y comportamientos. Durante los períodos de cambio conservan una constancia de propósito. Cuando sea necesario, tales líderes son capaces de cambiar la dirección de la organización e inspirar a otros a seguir.

- Los líderes a desarrollar la misión, visión, valores y ética y son modelos de una cultura de excelencia.
- Los líderes están implicados personalmente en asegurar el sistema de gestión de las organizaciones desarrollando, implementando y mejorando continuamente
- Los líderes refuerzan una cultura de excelencia con las personas de las organizaciones.
- Los líderes identifican y dirigen el cambio organizacional.

2. Personas.

Las organizaciones excelentes gestionan, desarrollan y liberar todo el potencial de sus personas a nivel individual, de equipo y basados en el nivel de organización. Promueven la equidad, la igualdad, involucran y capacitan a su gente. Ellos se preocupan por comunicarse, recompensando y reconociendo, de manera que motive al personal y genera compromiso para usar sus habilidades y conocimientos en beneficio de la organización.

- Los recursos humanos se planifican, dirigen y mejoran
- El conocimiento y las competencias de los recursos humanos se identifican, desarrollan y mantienen.
- Las personas están involucradas y empoderadas.
- Las personas y la organización dialogan constantemente.
- Las personas son recompensadas y reconocidos.

La implicación y la asunción de responsabilidades: La integración de todos en un proyecto común. El diálogo entre las personas y la organización: La comunicación descendente, ascendente y horizontal. La remuneración, el reconocimiento y la atención a las personas: Lo que la organización da a la persona a cambio de su dedicación. (TQM, 1999)

3. Política y Estrategia

Las organizaciones excelentes implementan su misión y visión desarrollando una estrategia orientado a los interesados que toma en cuenta el mercado y sector en el que opera. Las políticas, planes, objetivos y procesos son desarrollados e implementados para ejecutar la estrategia.

- La política y la estrategia están basadas en las actuales y futuras necesidades y expectativas de las partes interesadas.

- La política y la estrategia están basadas en la información de la medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y actividades relacionadas con el exterior.
- La política y la estrategia son desarrollados, revisados y actualizados.
- La política y la estrategia se comunica y despliega mediante un marco de procesos clave

4. **Alianzas y Recursos.**

Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, los proveedores y recursos internos para apoyar la política y la estrategia y el funcionamiento de sus procesos, durante la planificación y la gestión de las asociaciones y recursos para equilibrar las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.

- Los agentes externos se gestionan
- Las finanzas son administradas
- La infraestructura y materiales son administrados
- Administración del conjunto de técnicas

5. **Procesos**

Excelentes organizaciones diseñan, gestionan y mejoran procesos con el fin de satisfacer plenamente y generar un mayor valor para los clientes y otras partes interesadas.

- Los procesos se diseñan y gestionan de forma sistemática

- Los productos y servicios se diseñan y desarrollan en función de las carencias y perspectivas del cliente
- Los productos y servicios se producen, entregan y reciben servicio
- Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes

CRITERIOS DE RESULTADOS

Los criterios de "Resultados" cubren lo que una organización logra.

6. Resultados en las Personas

El grado en que la organización satisface las necesidades y expectativas de sus miembros afecta de manera fundamental al buen desarrollo de sus actividades, así como al establecimiento de relaciones satisfactorias con los clientes y con el entorno social.

Contrariamente a la tradicional identificación de la empresa con sus accionistas, el personal es la compañía, y análogamente en otros tipos de organizaciones. Es, por lo tanto, incompatible un alto nivel excelencia organizacional con un personal insatisfecho. Esta satisfacción, igual que ocurría con los clientes, se expresa mediante percepciones subjetivas que la organización conocerá interesándose por ellas y preguntando a sus empleados de forma sistemática y mediante las técnicas adecuadas.

También serán útiles para complementar este conocimiento los indicadores objetivos tales como índices de absentismo, formación impartida, participación en proyectos de mejora, etc.

Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus personas.

- Medidas de percepción
- Indicadores de desempeño

7. Resultados en los clientes

Los clientes son quienes utilizan los productos o servicios de la organización, bien para consumirlos (clientes finales) bien para distribuirlos o para usarlos como entrada a su propia cadena de producción (clientes inmediatos). La creación de utilidad para unos y otros (la satisfacción de sus necesidades) es el objeto de la actividad de la organización, tanto si esta viene motivada por el lucro como por cualquier otra consideración. El Modelo considera, por lo tanto, que es primordial para el éxito a largo plazo de la organización la percepción que sus clientes tienen sobre sus productos y servicios, sobre su utilidad, la facilidad de uso y otras características (incluso a veces inexpresivas) de los mismos, así como sobre la forma en que se desarrollan sus relaciones con la organización. Igual que en los otros resultados, se evalúan también los indicadores internos que pueden predecir o ser consecuencia del grado de satisfacción

subjetivo de los clientes (por ejemplo. índices objetivos de calidad, número de reclamaciones, etc.)

Excelentes organizaciones miden de forma integral y logran resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.

- Medidas de percepción
- Indicadores de desempeño

8. Resultados en la Sociedad

Toda organización vive inmersa en la sociedad. Mantiene relaciones mutuas tanto con los particulares que habitan en su entorno físico como con cuerpos sociales organizados (autoridades locales, estatales o internacionales, asociaciones culturales o de otra índole,). También sus empleados están imbricados en una red de relaciones familiares, políticas, jurídicas, etc.

Todas estas relaciones darán lugar apercepciones de los grupos sociales sobre la actividad de la organización y sobre los efectos que ésta tiene sobre ellos. Estos efectos pueden ser también medidos directamente mediante los correspondientes indicadores que podrían incluir el impacto sobre el nivel de empleo, la producción de ruidos y otras contaminaciones, las contribuciones económicas o de otros tipos a actividades sociales o comunitarias, etc.

Excelentes organizaciones miden de forma integral y logran resultados sobresalientes con respecto a la sociedad.

- Medidas de percepción
- Indicadores de desempeño

9. Resultados clave

Toda organización persigue un conjunto de metas y objetivos finales. Este criterio examina hasta qué punto estas metas y objetivos se alcanzan. Si se trata de una organización con ánimo de lucro, el rendimiento final incluirá necesariamente conceptos tales como los ingresos, los gastos, el beneficio, el valor de la acción etc. Y también, a veces, la cuota de mercado, el número de clientes y otros análogos.

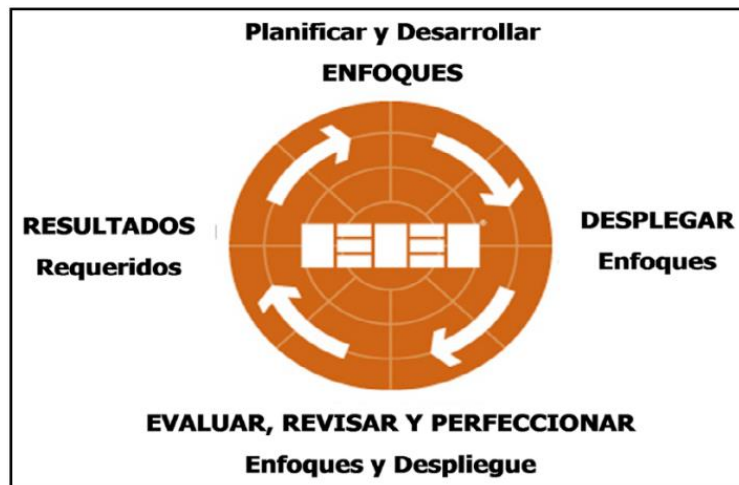
Excelentes organizaciones miden de forma integral y logran resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia.

- Resultados clave de rendimiento
- Indicadores clave de rendimiento.
-

La Lógica REDER

El Esquema REDER: proporciona una herramienta para analizar el rendimiento, para medir la madurez de la gestión de una organización.

Grafico 2: La lógica REDER



1. Determina los resultados que pretende lograr como parte de su estrategia o ¿Qué estamos tratando de lograr?
2. Planificar y desarrollar un conjunto integrado de Enfoques sólidos para ofrecer los resultados requeridos en el futuro. o ¿Cómo tratamos de lograr los resultados?
3. Implementar los enfoques de manera sistemática para garantizar la implementación o ¿Cómo / dónde / cuándo se implementará?
4. Evaluar y refinar los enfoques implementados basados en el monitoreo y el análisis de los resultados obtenidos y las actividades de aprendizaje continuo. o ¿Cómo medimos si está funcionando? o ¿Qué hemos aprendido y qué mejoras se pueden hacer?

Al evaluar los RESULTADOS, primero analizamos su relevancia para la estrategia de la organización y lo útiles que son para revisar el progreso en relación con sus objetivos clave. Los

resultados muestran claramente cómo la organización avanza en comparación con sus estrategias clave.

2.2.3. Competencia:

Es la capacidad de hacer algo de manera exitosa o eficiente; el alcance del conocimiento o habilidad de una persona o grupo. La competencia se interpreta como un sistema bastante especializado de habilidades individuales o colectivas, competencias o habilidades que son necesarias o suficientes para alcanzar un objetivo específico.(TQM, 1999)

2.2.4. Calidad:

La calidad es el proceso continuo de construcción y mantenimiento de relaciones mediante la evaluación, anticipación y cumplimiento de las necesidades explícitas e implícitas. La calidad es satisfacer al cliente. El cliente define la calidad. El cliente percibe la calidad de un producto o servicio. La calidad es la forma en que los productos y servicios de una empresa se comparan con los de la competencia o cómo se comparan con los ofrecidos por la empresa en el pasado.

2.2.5. Mejora continua:

La mejora continua, a veces llamada mejora continua, es la mejora continua de productos, servicios o procesos a través de mejoras graduales y progresivas. La mejora continua es un esfuerzo continuo para mejorar productos, servicios o procesos. Estos

esfuerzos pueden buscar una mejora "incremental" a lo largo del tiempo o una mejora "decisiva" a la vez.

La mejora continua significa esforzarse consistentemente para mejorar sus productos o servicios de acuerdo con los más altos estándares. Es un proceso que, a largo plazo, logra: Enfoque en el cliente, mejora de la calidad de la prestación del servicio, procesos y procedimientos simplificados, cambio de actitud y reconocimiento de clientes

La mejora continua es ahora una necesidad. A medida que las empresas compiten por la supervivencia y el dominio del mercado, deben considerar: Mayor productividad, los clientes ahora buscan qué producto o servicio satisface mejor sus necesidades, el efecto de la tecnología en negocios y clientes y que aquellos que no pueden mantener la mejora se están quedando atrás.

2.2.6. Modelo EFQM:

El modelo de excelencia EFQM refleja la forma en que las organizaciones exitosas pueden desarrollar una fórmula ganadora para lograr la excelencia. Cada uno de los nueve recuadros del modelo EFQM tiene una definición de alto nivel y el modelo de excelencia EFQM incluye criterios y sub-criterios que plantean preguntas para evaluar el desempeño de las organizaciones solicitantes.

La autoevaluación utilizando el modelo de excelencia EFQM ayuda a la administración a identificar las deficiencias de la

gestión para mejorarlos y lograr objetivos realistas y un mejor rendimiento.

2.2.7. La Norma-ISO:

La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo (Más de un millón de organizaciones en el mundo están certificadas ISO 9001

2.2.8. Liderazgo:

Las excelentes organizaciones tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen posible, actuando como modelos a seguir para sus valores y ética y para inspirar confianza en todo momento. Son flexibles, lo que permite a la organización anticiparse y llegar de manera oportuna para garantizar el éxito continuo de la organización.

2.2.9. Política y estrategia:

Cómo la organización implementa su misión y visión a través de una estrategia clara enfocada en las partes interesadas respaldada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos principales.

2.2.10. Personas:

Las organizaciones excelentes valoran a su gente y crean una cultura que promueve el logro mutuamente beneficioso de los objetivos organizacionales y personales. Desarrollan las capacidades del personal y promueven el equilibrio. Cuidan, comunican, recompensan y reconocen, de manera que motive a las personas, genere compromiso y les permita utilizar sus habilidades y conocimientos para el beneficio de la organización.

2.2.11. Alianzas y recursos:

Las excelentes organizaciones planifican y administran asociaciones externas, proveedores y recursos internos para respaldar su estrategia, sus políticas y la operación efectiva de los procesos. Se aseguran de que administren eficazmente su impacto ambiental y social.

2.2.12. Proceso de auto-evaluación:

La autoevaluación es el proceso mediante el cual una carrera reúne y analiza información sobre sí misma, a partir de criterios y patrones de evaluación definidos, con el fin de generar mecanismos de control de su calidad. Para que el desarrollo de este proceso sea provechoso y útil, deben garantizarse un conjunto de condiciones y requisitos. Se trata de aquellos aspectos que deben estar presentes antes de iniciar un proceso autoevaluativo para asegurar su adecuado desarrollo. Estos son. la comprensión

cabal del sentido y alcances del proceso, la motivación interna, la aceptación de la evaluación externa, el apoyo explícito y auténtico de las autoridades, el liderazgo y competencias del equipo conductor del proceso y la disponibilidad de recursos humanos y materiales.

2.2.13. Gestión por Procesos:

En su forma más genérica, cualquier conjunto de actividades realizadas por una empresa que se inicia por un evento, transforma información, materiales o compromisos comerciales, y produce un resultado. Las cadenas de valor y los procesos comerciales a gran escala producen productos que los clientes valoran.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

3.1.1. Tipo de investigación descriptiva:

La investigación descriptiva se puede explicar como una declaración de los hechos tal como están en la actualidad con el investigador que no tiene control sobre la variable. Además, los estudios descriptivos pueden caracterizarse simplemente como el intento de determinar, describir o identificar lo que es un hecho.

En el trabajo de investigación es **investigación de tipo descriptivo donde** se realiza la evaluación de la calidad de la gestión universitaria que ofrece la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad (EFQM) el año 2017, Goldor (2007) “los estudios descriptivos se concentran en medir con la mayor exactitud posible la variable planteada, por ello el investigador debe definir qué se va a medir y cómo lograr precisión en esa medición”

La investigación descriptiva es “aquella técnica que sirve para recopilar datos contemporáneos por medición directa o indirecta a través de otras personas”. Además, “la investigación descriptiva está orientada al conocimiento de la realidad tal como la vemos en la vida diaria y obedece a presentar una situación espacio-tiempo sin alterar los datos”

Aquellas que tienden a dar respuesta a las preguntas: ¿Cómo se presenta el fenómeno educativo en el medio? Asimismo, (**Sánchez & Reyes, 2006, págs. 102-103**) definen la investigación descriptiva simple: “La forma más elemental de la investigación en la que el investigador busca y recoge información contemporánea respecto a una situación determinada, en este caso no se busca relacionar o controlar variables, sino que nos limitamos a recoger información que nos proporciona la situación actual para analizarla y tomar decisiones”.

En ese sentido, se trata de evaluar la calidad educativa que ofrece la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP a los estudiantes, en un determinado límite de tiempo y establecer como esta formación ha de influenciar para que los egresados desarrollen o no un buen desempeño laboral. Por lo tanto, el estudio de investigación no sólo se limitará a la recolección y tabulación de datos, sino que va más allá, describirá el problema tal como es, interpretará el significado de lo hallado y sistematizará la información para derivar de ello recomendaciones orientadas a elaborar un plan de mejora a fin de optimizar los factores de calidad en la gestión de la Facultad.

3.1.2. Según su objeto de estudio:

Es una Investigación aplicada por cuanto se propone obtener los hallazgos de una investigación básica, para determinar si podrían usarse para desarrollar nuevos modelos de gestión. Además, la

investigación realizada para resolver problemas específicos o para responder preguntas específicas.

3.1.3. Según la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar.

Investigación no experimental: Se entiende por investigación no experimental cuando se realiza un estudio sin manipular deliberadamente las variables. Según Hernández et al. (2006), “las encuestas se consideran un diseño que se puede aplicar en las investigaciones no experimentales transversales para la obtención de datos relacionados a la investigación”.

3.1.4. Según el nivel de medición

Un análisis exhaustivo de una empresa debe incluir la observación de los factores cualitativos y cuantitativos que impactarían en la toma de decisiones. Los factores cuantitativos comunes incluyen el cálculo de diferentes indicadores (de rendimiento, resultados clave) y la consideración de diferentes indicadores financieros (ingresos netos, activos netos).

El análisis cualitativo puede ser mucho más subjetivo y realmente depende de la organización que se está analizando y del propósito general del análisis. La percepción de la eficacia de la gestión es importante, ¿cree que pueden dirigir la institución de manera efectiva y aprovechar las oportunidades? también es posible que desee saber algo como esto. Las evaluaciones cualitativas requieren un grado de juicio profesional en términos de lo que es relevante y lo que debe discutirse o estudiarse.

3.1.5. Según su ubicación temporal

Es transversal; El estudio transversal es una herramienta de investigación utilizada para capturar información basada en datos recopilados para un punto específico en el tiempo; permite estimar la magnitud y distribución del compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un momento dado.

Las variables utilizadas en un único estudio se basan en el tipo de investigación que se realiza y en lo que el estudio pretende demostrar o validar. Los hallazgos de la investigación ayudan a eliminar los supuestos y los reemplazan con datos reales sobre las variables específicas estudiadas durante el período de tiempo considerado en el estudio transversal.

3.1.6. Según el tiempo en que se efectúan

Es una investigación sincrónica, ya que se estudia la gestión en un determinado momento o periodo de la historia, es como una foto.

3.1.7. Diseño de investigación

Hernández (2010: 120-149): “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. La investigación no experimental, estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo.”

“El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (Hernández.2010. pág. 120)

El diseño corresponde a una investigación descriptivo simple, utilizamos este procedimiento para determinar las características de nuestra única una variable muestra. El problema de la investigación es: ¿Cómo se viene dando la evaluación de la calidad en la Facultad de Ingeniería Eléctrica de la Universidad Nacional del Centro del Perú? Se considera: muestra (M) observando la variable Modelo de Excelencia EFQM para observar y describir el nivel de percepciones de los docentes, estudiantes, egresados y no docentes. El esquema es:

$$M \rightarrow X_i \rightarrow O_i$$

M: Muestra de estudio.

X_i: Variable de análisis, $i = 1$

O₁ :Resultados de la medición de la encuesta de Directivos

O₂ :Resultados de la medición de la encuesta a Docentes

O₃ :Resultados de la medición de la encuesta a Personal no Docente

O₄ :Resultados de la medición de la encuesta a los Estudiantes

O₅ :Resultados de la medición de la encuesta a los Egresados

3.1.8. Estrategia de prueba de hipótesis:

Para probar las hipótesis, se realizó una encuesta siendo validado esto por la opinión de expertos y calculando el índice del alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento estadístico, a continuación se efectúan minuciosas descripciones de los criterios de los agentes impulsores y los resultados de la

gestión, a fin de identificar las percepciones de los agentes respecto a la gestión institucional con el fin de diseñar un modelo integrado de gestión de la Facultad de Ingeniería y Electrónica y tomar medida de mejora de la calidad en la gestión.

El objetivo es determinar el estado de los agentes impulsores de la gestión y los resultados de la gestión, mediante la comparación de la situación actual con los criterios del modelo EFQM, los datos pueden extraerse a partir de una muestra cuidadosamente seleccionada, y la información recogida acerca de las percepciones de la muestra con el cual se generaliza las percepciones de la gestión institucional de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP. Mediante la autoevaluación con el modelo EFQM se desea implementar una gestión más eficiente, eficaz y efectiva. Con el diagnóstico de la gestión de la FIEE se plantea un proceso de mejora continua de la institución.

Cabe acotar que estamos utilizando la estadística descriptiva que para obtener las percepciones de los actores se determinan utilizando los resultados porcentuales obtenidos en los cuadros y las tendencias de los histogramas realizados de las encuestas.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población es los miembros de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP, que es una Institución de educación superior, ubicada en la Provincia de Huancayo, en el distrito de El Tambo, para el estudio se consideró: 35 docentes entre ordinarios y no ordinarios (contratados), Administrativos 06, los docentes ordinarios tienen más de 10 años de laboren docencia, con perfiles de la carrera profesional que ofrece la Facultad. No esta demás señalar que existe un Consejo de facultad, dirigido por un Decano, los mismos que serán sometidos a encuesta.

La población estudiantil es de 537 jóvenes entre masculinos y femeninos entre 17 y 25 años de edad, la mayoría de estudiantes ingresan a la Universidad rindiendo examen de admisión que se realiza dos veces al año, la información se obtiene de los estudiantes que cursan diferentes ciclos en la carrera profesional de Ingeniería Eléctrica.

Respecto a los egresados se considerará 150 estudiantes egresados de los últimos 03 años, ya que son los involucrados y conocedores de los problemas actuales de la institución.

3.2.2. Muestra

Para la investigación se extraerá una muestra con las siguientes características:

La población tiene un tamaño de 728 personas y se confía en un 95%

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = 251$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra.

N: Tamaño de población (N = 728)

Z: Factor de fiabilidad es 1,96 cuando es un 95% de confianza.

P = 0,5 Proporción de éxito de la característica de interés.

Q = 1-P = 0,5

d: Máximo error permisible en el estudio. En este caso d = 0.05 (5%).

TABLA Nº 2: Población y Tamaño de la muestra

INFORMANTES	POBLACIÓN	%	MUESTRA
Directivos	9	0.83%	3
Docentes	26	3.59%	9
No docentes	6	0.69%	2
Estudiantes	537	74.17%	185
Egresados 3 Últimos años	150	20.72%	52
Total	728	100.00%	251

Fuente: Elaboración propia

3.3. HIPOTESIS

3.3.1. Hipótesis general

Si evaluamos el nivel de calidad de la gestión universitaria que presenta la Facultad de Ingeniería y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú entonces estaremos en condiciones de diseñar un modelo de EFQM.

3.3.2. Hipótesis específicas

1. Examinar el nivel del criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de IngenieríaEléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú es factible y viable.
2. Verificar los resultados de la gestión de la Facultad de IngenieríaEléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, es factible y viable
3. El diseño de un modelo integrado de gestión de la (Universidad Nacional del Centro del Perú, 2018)Facultad de Ingeniería yElectrónica en la Universidad Nacional del Centro del Perú, es factible y viable.

3.4. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN
MODELO DE EXCELENCIA EN LA EFQM	La definición de EFQM es una filosofía de gestión de las organizaciones excelentes que logran y mantienen niveles sobresalientes de desempeño, para que cumplan o superen las expectativas de todos sus grupos de interés.	Es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo. (TQM, 1999)	Criterios Agentes	Liderazgo	5=Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3=Indiferente 2=En desacuerdo 1=En Total desacuerdo
				Política y Estrategia	
				Personas	
				Alianzas y recursos	
				Procesos	
			Criterio Resultados	Cientes internos	
				Cientes externos	
				Impacto en la Sociedad	
				Resultados clave	

3.5. INSTRUMENTOS

Que para nuestro caso utilizaremos la encuesta. “La encuesta es un procedimiento para obtener datos de una fracción de la población al cual se le denomina muestra, con las respuestas del cuestionario se obtienen características de los indicadores que se desean determinar” considerando que objetivos que se pretenden alcanzar en la investigación se utiliza la encuesta para recolectar la información para analizarlos.

Los instrumentos utilizados para obtener la información, es un instrumento utilizado en investigaciones realizadas en el Perú por Francisco Farro (Farro, 2007), mediante este instrumento se mide la calidad de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica, así como la generación de criterios para la mejora de la calidad.

El instrumento consta de 5 cuestionarios, que se valora con una escala tipo Likert de 5 puntos, los cuales se dividen en dos grandes grupos (Tabla 3), el primero corresponde a los agentes (5 criterios) y, el segundo, a los resultados (4 criterios). Un cuestionario está dirigido a directivos (45 ítems), uno a docentes (45 ítems), no docentes (45 ítems), uno a estudiantes (45 ítems) y uno egresados (45 ítems). La categorización según Farro (2004), se dará de la siguiente manera:

La justificación estadística del instrumento se comprobará mediante la confiabilidad por del índice Alfa de Cronbach.

Tabla 3:

Categorización de Porcentajes de calidad de la gestión

CATEGORÍA	RANGO DEL% PARA CUMPLIMIENTO EN AUTOEVALUACION
Totalmente de acuerdo	90-100
De acuerdo	70-89
Indiferente	50-69
En desacuerdo	30-49
En Total desacuerdo	0-29

Fuente: Farro, F, (2004)

Tabla 4:

Descripción del Cuestionario de Autoevaluación de Calidad de Gestión

DIMENSIONES	CRITERIOS
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Liderazgo ○ Política y Estrategia ○ Personas ○ Alianzas y recursos ○ Procesos
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ○ Clientes internos ○ Clientes externos ○ Impacto en la Sociedad ○ Resultados clave

Fuente: Farro, F. (2006)

Tabla 5:

Descripción de los porcentajes en calidad de la gestión Educativa según EFQM

DIMENSIONES	CRITERIOS	PORCENTAJE DE CALIDAD
Agentes 50%	Liderazgo	10%
	Política y Estrategia	8%
	Personas	9%
	Alianzas y recursos	9%
	Procesos	14%
Resultados 50%	Clientes internos	9%
	Clientes externos	20%
	Impacto en la Sociedad	6%
	Resultados clave	15%

Fuente: Farro, F (2004)

3.6. PROCEDIMIENTOS

Hernández, R. (2006): “El procesamiento de información implica el uso de técnicas estadísticas que facilitan el manejo de los datos obtenidos”.

La información obtenida se procesa en tablas de frecuencia relativa que indica los porcentajes de cumplimiento. Las distribuciones de frecuencia pueden presentarse en forma de gráficas del tipo barras indicando en las etiquetas los porcentajes respectivos valores de cada ítem.

Al respecto se gestionó ante el Decano, acerca de las condiciones y fechas para programar la ejecución de la evaluación. Se realizó la evaluación el mes de setiembre del año 2017. Los cuestionarios se

aplicaron por separado en diferentes momentos y por el mismo investigador. La aplicación de los cuestionarios a los estudiantes, se realizó en las aulas de la Facultad, de persona a persona, por secciones, contando con personal de apoyo, para el llenado del cuestionario se consideró una duración de un tiempo promedio de 30 minutos. En la aplicación al personal no docente de la facultad, los cuestionarios se realizaron en forma individual para desarrollarlos dentro de los ambientes la Facultad, respecto a los egresados se visitó los centro de prácticas y los estudiantes que realizan los tramites en los ambientes de la Facultad.

3.7. ANALISIS DE DATOS

Al finalizar con la recolección de datos, se tabuló los datos con el personal de apoyo, se trabajó una base de datos en el programa informático Microsoft Excel, versión 2016, para finalmente realizar el análisis estadístico utilizando el programa computacional Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) de la Empresa IBM, en su versión 24.0, español.

El grado en que el instrumento mide aquello que desea medir se refiere a la validez de un instrumento. La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). “Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con

los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.”

Para la validez del instrumento se utilizó el índice de Alfa de Cronbach:

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa	Situación
>0.9	excelente
>0.8	bueno
>.7	aceptable
>0.6	cuestionable
>0.5	pobre
<0.5	inaceptable

Los cuestionarios se aplicaron a los miembros del Concejo de Facultad de la FIEE considerados directivos de la institución, luego se aplicó el cuestionarios al personal administrativo y docentes ordinarios, finalmente se aplicó el cuestionario a los estudiantes y egresados de los últimos 03 años de la Facultad, luego de la tabulación de datos, se demuestra la confiabilidad del instrumento EFQM usando la prueba alfa de Cronbach, con los siguientes resultados:0.803890433 (nivel bueno) para el cuestionario aplicado a los directivos, con el personal docente se obtuvo un índice de Cronbach de 0.787274191 (nivel aceptable), con el personal no docente se obtuvo un índice de 0.871436256 (nivel bueno), el índice de Cronbach para los estudiantes fue de 0.714690647 (nivel

aceptable), y en los egresados se obtiene un índice de 0.759202515 (nivel aceptable). estos resultados concuerdan con la tesis de Maestría de Méndez Fernandini, Patricia Glenda (2012): “**Autoevaluación de la Calidad de Gestión en una Institución Educativa de Ventanilla-Callao**”.USIL Lima-Perú Pág. 32.

Con los resultados estadísticos obtenidos se considera a los instrumentos aplicados con un nivel aceptable de confiabilidad.

CAPITULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

A partir de los resultados encontrados en la presente investigación, aceptamos la hipótesis general que establece evaluar el nivel de calidad de la gestión universitaria que presenta la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, se acepta la hipótesis debido a que el promedio de la evaluación de la gestión universitaria es del 46.16% menor al 70% que está dentro de los niveles mínimos de calidad, además se tiene un nivel bajo de efectividad de la gestión 21%

Se aceptala hipótesis especifica¹ que establece examinar el nivel de criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, el promedio de la evaluación es de 46.74% también debajo de los niveles mínimos de gestión de calidad por tanto es factible y viable mejorar el criterio agente facilitadores.

El promedio de la evaluación de los resultados de la gestión es del 45.43% está debajo de los niveles mínimos por tanto se aceptala hipótesis especifica 2 que establece verificar los resultados de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, es factible y por tanto es viable y factible mejorar los resultados de la gestión

4.2. ANALISIS E INTERPRETACION

DATOS Variable: Modelo de Excelencia en la EFQM

4.1.1. ANALISIS PARA EL CUESTIONARIO N° 1 DIRIGIDO A: DIRECTIVOS

Se realizaron la interpretación y el análisis de los resultados de la variable Modelo de Excelencia en la EFQM y sus respectivas dimensiones.

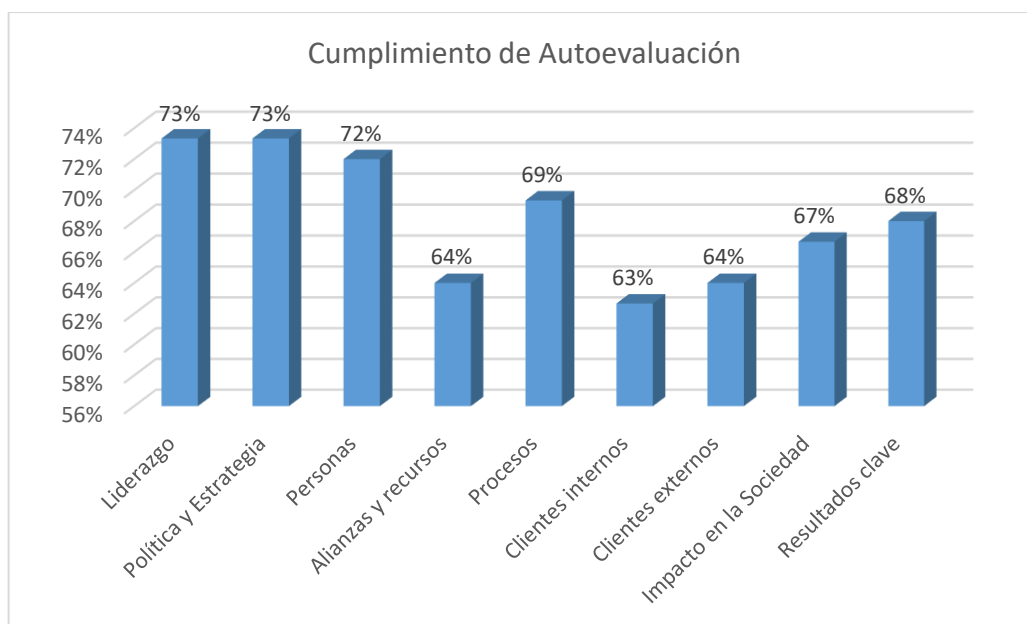
Tabla 6: Puntuaciones obtenidas por los directivos de la FIEE

CRITERIO	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE IDEAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AUTOEVALUACION	CATEGORIA
Liderazgo	55	75	73%	DE ACUERDO
Política y Estrategia	55	75	73%	DE ACUERDO
Personas	54	75	72%	DE ACUERDO
Alianzas y recursos	48	75	64%	INDIFERENTE
Procesos	52	75	69%	INDIFERENTE
Clientes internos	47	75	63%	INDIFERENTE
Clientes externos	48	75	64%	INDIFERENTE
Impacto en la Sociedad	50	75	67%	INDIFERENTE
Resultados clave	51	75	68%	INDIFERENTE

Fuente: Elaboración propia

Grafico 3:

Puntuaciones obtenidas del personal directivo



Fuente: Elaboración propia

Con los puntajes logrados por los directivos de la FIEE que participaron en la investigación, en estos 3 criterios los directivos están de acuerdo con una tasa de desempeño de 72 a 73% y en los demás tiene el estado indiferente con tasa de cumplimiento entre 63% y 69%.

4.1.2. ANALISIS PARA EL CUESTIONARIO N° 2 DIRIGIDO A: DOCENTES

Se realizaron la interpretación y el análisis de los resultados de la variable Modelo de Excelencia en la EFQM y sus respectivas dimensiones.

Tabla 7:

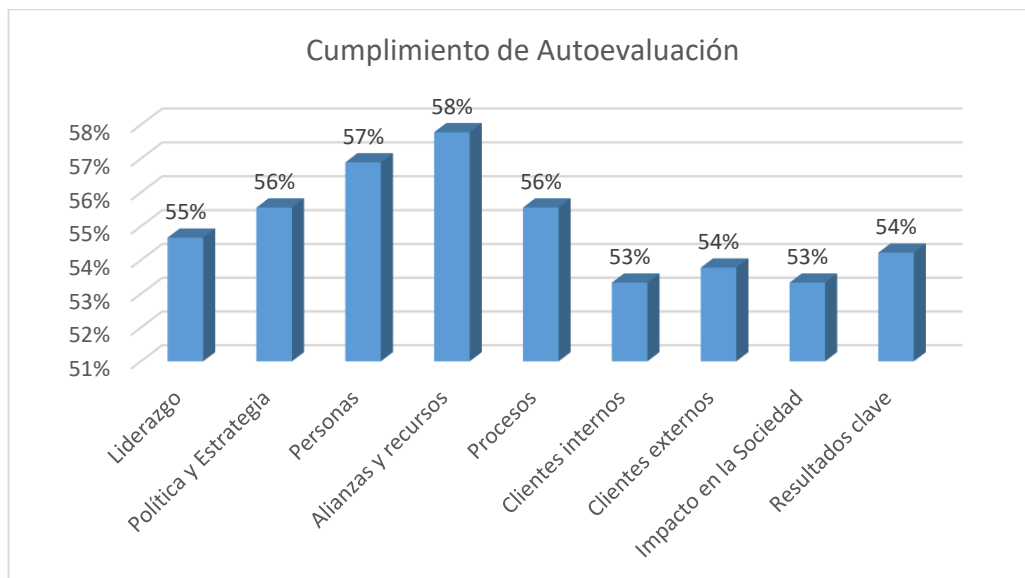
Puntuaciones obtenidas por los docentes de la FIEE

CRITERIO	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE IDEAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AUTOEVALUACION	CATEGORIA
Liderazgo	123	225	55%	INDIFERENTE
Política y Estrategia	125	225	56%	INDIFERENTE
Personas	128	225	57%	INDIFERENTE
Alianzas y recursos	130	225	58%	INDIFERENTE
Procesos	125	225	56%	INDIFERENTE
Clientes internos	120	225	53%	INDIFERENTE
Clientes externos	121	225	54%	INDIFERENTE
Impacto en la Sociedad	120	225	53%	INDIFERENTE
Resultados clave	122	225	54%	INDIFERENTE

Fuente: Elaboración propia

Grafico 4:

Puntuaciones obtenidas del personal docente



Según la tabla N° 7 y figura N° 4 el puntaje de los docentes de la FIEE encuestados, los criterios tienen el estado indiferente, con tasa de desempeño de 53 a 58% y donde los criterios personas y alianzas y recursos tienen la más alta puntuación de 57% y 58% pero permanecen en el estado indiferente.

**4.1.3. ANALISIS PARA EL CUESTIONARIO N° 3 DIRIGIDO A:
NO-DOCENTES ADMINISTRATIVOS**

Se realizaron la interpretación y el análisis de los resultados de la variable Modelo de Excelencia en la EFQM y sus respectivas dimensiones.

Tabla 8:

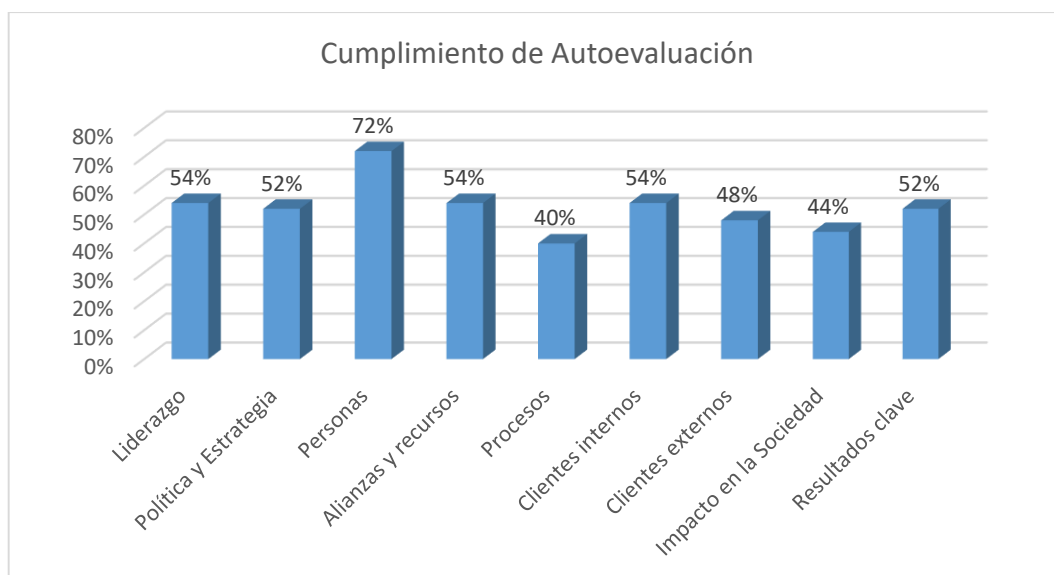
Puntuaciones obtenidas por los no-docentes de la FIEE

CRITERIO	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE IDEAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AUTOEVALUACION	CATEGORIA
Liderazgo	27	50	54%	INDIFERENTE
Política y Estrategia	26	50	52%	INDIFERENTE
Personas	36	50	72%	DE ACUERDO
Alianzas y recursos	27	50	54%	INDIFERENTE
Procesos	20	50	40%	EN DESACUERDO
Clientes internos	27	50	54%	INDIFERENTE
Clientes externos	24	50	48%	EN DESACUERDO
Impacto en la Sociedad	22	50	44%	EN DESACUERDO
Resultados clave	26	50	52%	INDIFERENTE

Fuente: Elaboración propia

Grafico 5:

Puntuaciones obtenidas del personal no-docente



Según la tabla N° 8 y figura N° 5 el puntaje obtenido por los administrativos encuestados de la FIEE, 3 criterios tienen el estado en desacuerdo, con tasa de desempeño de 40 a 48%, también 5 criterios tienen el estado indiferente con tasa de desempeño de 52 a 54% y en un sub-criterio tiene el estado acuerdo con una tasa de desempeño de 72%

**4.1.4. ANALISIS PARA EL CUESTIONARIO N° 3 DIRIGIDO A:
ESTUDIANTES**

Se realizaron la interpretación y el análisis de los resultados de la variable Modelo de Excelencia en la EFQM y sus respectivas dimensiones.

Tabla 9:

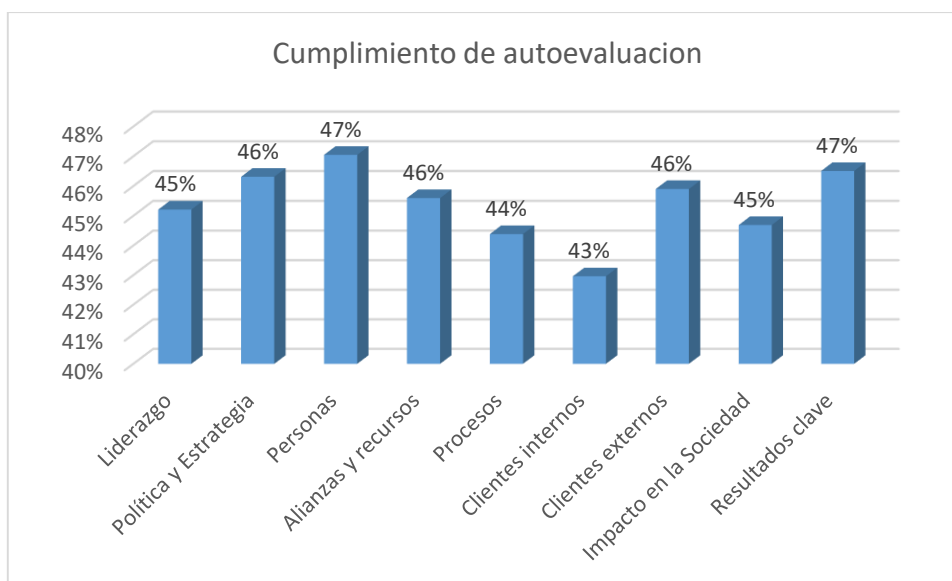
Puntuaciones obtenido por los estudiantes de la FIEE

CRITERIO	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE IDEAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AUTOEVALUACION	CATEGORIA
Liderazgo	2091	4625	45%	EN DESACUERDO
Política y Estrategia	2142	4625	46%	EN DESACUERDO
Personas	2176	4625	47%	EN DESACUERDO
Alianzas y recursos	2109	4625	46%	EN DESACUERDO
Procesos	2053	4625	44%	EN DESACUERDO
Clientes internos	1987	4625	43%	EN DESACUERDO
Clientes externos	2123	4625	46%	EN DESACUERDO
Impacto en la Sociedad	2067	4625	45%	EN DESACUERDO
Resultados clave	2151	4625	47%	EN DESACUERDO

Fuente: Elaboración propia

Grafico 6:

Puntuaciones obtenidas por los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N° 9 y figura N° 6 los puntos obtenidos por los estudiantes encuestados de la FIEE, en los 9 criterios estudiados tienen el estado en desacuerdo, con tasa de desempeño entre 43% a 47%, se puede ver que el factor clientes internos tiene el puntaje más bajo de 43%.

4.1.5. ANALISIS PARA EL CUESTIONARIO N° 3 DIRIGIDO A: EGRESADOS

Se realizaron la interpretación y el análisis de los resultados de la variable Modelo de Excelencia en la EFQM y sus respectivas dimensiones.

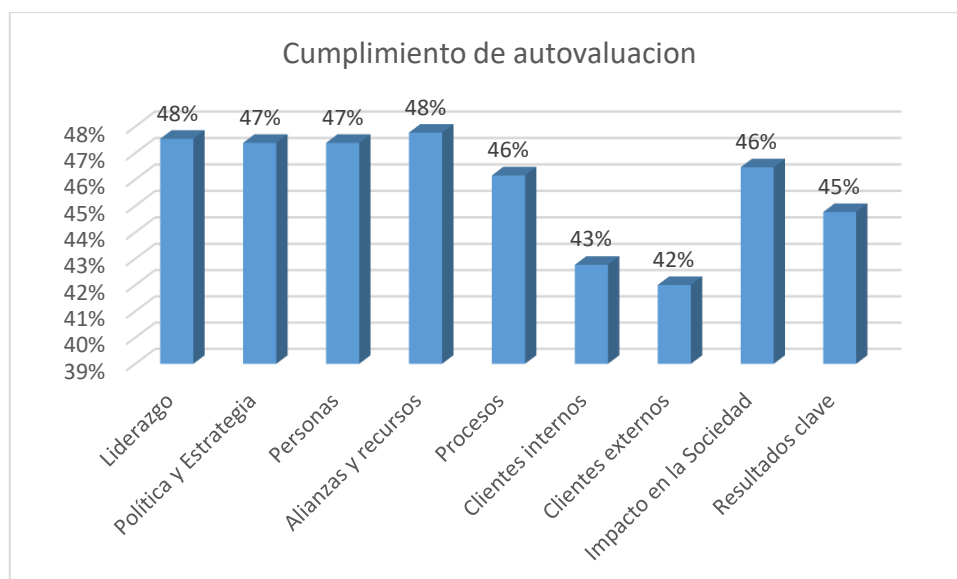
Tabla 10:*Puntuaciones obtenidas por los egresados de la FIEE*

CRITERIO	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE IDEAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AUTOEVALUACION	CATEGORIA
Liderazgo	618	1300	48%	EN DESACUERDO
Política y Estrategia	616	1300	47%	EN DESACUERDO
Personas	616	1300	47%	EN DESACUERDO
Alianzas y recursos	621	1300	48%	EN DESACUERDO
Procesos	600	1300	46%	EN DESACUERDO
Clientes internos	556	1300	43%	EN DESACUERDO
Clientes externos	546	1300	42%	EN DESACUERDO
Impacto en la Sociedad	604	1300	46%	EN DESACUERDO
Resultados clave	582	1300	45%	EN DESACUERDO

Fuente: Elaboración propia

Grafico 7:

Puntuaciones obtenidas por los egresados



Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N° 9 y figura N° 6 los puntos obtenidos por los egresados encuestados de los 03 últimos años de la FIEE, en los 9 criterios estudiados tienen el estado en desacuerdo, con tasa de desempeño entre 42% a 48%, en esta tabla se puede apreciar que el factor clientes externos tiene el puntaje más bajo de 42%.

4.1.6. Situación de la gestión institucional según modelo de autoevaluación EFQM

Tabla 11:

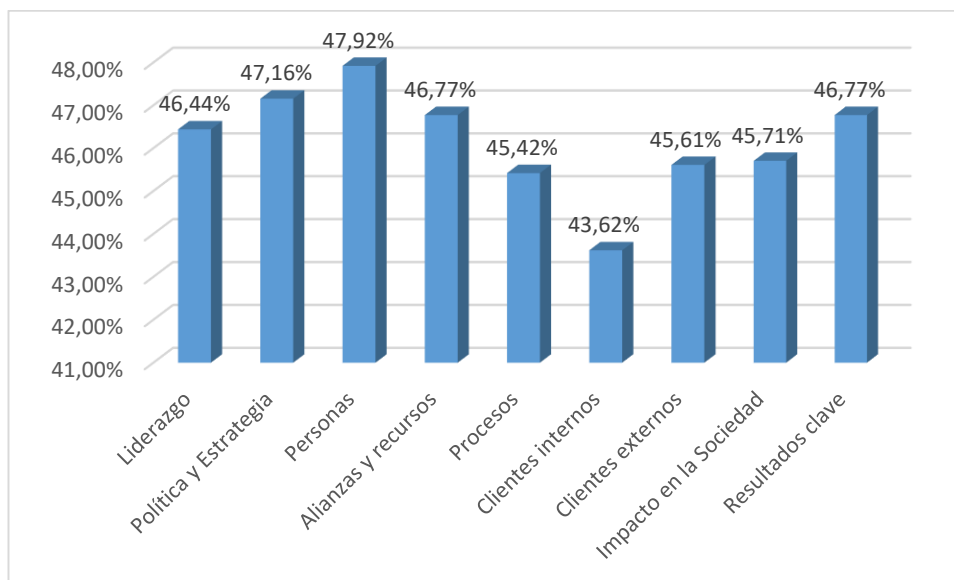
Situación de la gestión institucional de la FIEE

CRITERIO	Puntaje alcanzado	Puntaje ideal	% cumplimiento de autoevaluación	Categoría
Liderazgo	2914	6275	46.44%	EN DESACUERDO
Política y Estrategia	2959	6275	47.16%	EN DESACUERDO
Personas	3007	6275	47.92%	EN DESACUERDO
Alianzas y recursos	2935	6275	46.77%	EN DESACUERDO
Procesos	2850	6275	45.42%	EN DESACUERDO
Agentes Facilitadores	14665	31375	46.74%	EN DESACUERDO
Clientes internos	2737	6275	43.62%	EN DESACUERDO
Clientes externos	2862	6275	45.61%	EN DESACUERDO
Impacto en la Sociedad	2868	6275	45.71%	EN DESACUERDO
Resultados clave	2935	6275	46.77%	EN DESACUERDO
Resultados	11402	25100	45.43%	EN DESACUERDO
RESULTADOS ACUMULADOS	26067	56475	46.16%	EN DESACUERDO

Fuente: Elaboración propia

Grafico 8:

Situación de la gestión institucional de la FIEE



Fuente: Elaboración propia

De la evaluación de los criterios del modelo EFQM, se obtiene los siguientes resultados:

- El resultado acumulado de la gestión institucional tiene una tasa de cumplimiento de 46.16%, el estado la gestión institucional es en desacuerdo.
- Los resultados de la calificación de los agentes impulsores de la gestión muestran una situación en desacuerdo: Liderazgo (46.44%), Política y Estrategia (47.16%), Personas (47.92%), Alianzas y recursos (46.77%) y Procesos (45.42%), con un promedio de 46.74%.
- Respecto a los resultados de la gestión también muestran una situación en desacuerdo: Clientes internos (43.62%), Clientes

externos (45.61%), Impacto en la Sociedad (45.71%) y Resultados clave (46.77%). Con un promedio del 45,43%.

El estado actual en la gestión de la Facultad de Ingeniería eléctrica y Electrónica de la UNCP, después de la evaluación de los resultados, la percepción de la gestión universitaria, tiene una situación de en desacuerdo con 46.16%.

El estado los agentes impulsores de la gestión tiene un promedio de 46.74%. Los resultados de la gestión tienen un promedio de 45.43%.

4.1.7. Determinación de la Efectividad en función a los criterios de calidad del modelo EFQM

Para calcular la efectividad de la gestión institucional se determina en función a la eficiencia y la eficacia. En primer lugar, se consideran los resultados de la encuesta (situación actual) y el estado estándar (situación ideal) analizando los criterios de los agentes impulsores de la gestión y resultados.

Para calcular la efectividad de la gestión, se determina dividiendo el puntaje real de los agentes impulsores de la gestión entre su puntaje ideal, luego multiplicarlo por 100%, obteniendo la eficiencia de la calidad de gestión de la institución.

La eficacia de la calidad de gestión de la institución se calcula dividiendo el puntaje real de los resultados obtenido entre su puntaje ideal, luego multiplicarlo por 100%.

La efectividad de la gestión institucional se calcula multiplicando la eficiencia y eficacia.

En la siguiente tabla se determina la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión institucional de la Facultad de Ingeniería eléctrica y Electrónica de la UNCP.

Tabla 12:
Determinación de la Efectividad en función a los criterios de calidad del modelo EFQM

Dimensiones	Criterios	Situación actual			Situación ideal		
		Puntos	Eficiencia %	Total %	Puntos	Eficiencia %	Total %
Agentes (Eficiencia)	Liderazgo	2914	4.64%	23.30%	6275	10.00%	50%
	Política y Estrategia	2959	3.77%		6275	8.00%	
	Personas	3007	4.31%		6275	9.00%	
	Alianzas y recursos	2935	4.21%		6275	9.00%	
	Procesos	2850	6.36%		6275	14.00%	
		Eficacia			Eficacia		
Resultados (Eficacia)	Clientes internos	2737	8.72%	22.59%	6275	20.00%	50%
	Clientes externos	2862	4.10%		6275	9.00%	
	Impacto en la Sociedad	2868	2.74%		6275	6.00%	
	Resultados clave	2935	7.02%		6275	15.00%	
Efectividad (Calidad de la gestión)				21.05%			100%
Eficiencia				46.59%			100%
Eficacia				45.17%			100%

Fuente: Elaboración propia

A partir de los resultados mostrados en la tabla N° 12 podemos apreciar los puntajes directos, el ponderado de porcentaje por cada factor y los correspondientes a la eficiencia, eficacia y efectividad. El porcentaje total ideal de 50% para el factor agentes impulsores de la gestión, la muestra obtiene 23.30%, mientras que en el factor resultados de la gestión de un total ideal de 50%, se encontró 22.59%, de los cuales se deriva el porcentaje y nivel alcanzado en eficiencia y obteniéndolos siguientes resultados:

El nivel de eficiencia obtenido por los agentes impulsores de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP 46.59% (EN DESACUERDO)

El nivel de eficacia obtenido en términos de resultados por la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP es de 45.17%. (EN DESACUERDO)

La efectividad de la gestión de obtenido por la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP 21.05% (EN TOTAL DESACUERDO)

CAPITULO V

DISCUSIÓN

La discusión plantea analizar e interpretar los resultados de la investigación del cual se obtienen las conclusiones. El propósito de este ítem es evaluar la pertinencia de la hipótesis general, interpretando y comparando los resultados obtenidos con la teoría para encontrar las conclusiones. Antes de discutirlos ya se ha realizado la descripción y por tanto se mencionan los resultados a medida que se van discutiendo. Esto indica que en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica el promedio de los resultados del modelo de excelencia EFQM tiene bajo nivel (46,16 %); por tanto, se requiere adoptar los criterios de mejora de calidad para incrementar al mínimo recomendado (70,00%) por el modelo EFQM en 23,84%.

A continuación, se muestran la interpretación de los criterios del modelo EFQM aplicado en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP.

El resultado de los directivos encuestados de la FIEE, en 3 criterios de la dimensión agentes impulsores de la gestión los directivos están de acuerdo con una tasa de desempeño de 72 a 73%, en estos criterios la percepción de los directivos tiende a estar de acuerdo con la gestión ya que están vinculados con la gestión, pero, en los criterios que corresponden a la dimensión resultados de la gestión tienen una percepción de indiferente con tasa de desempeño entre 63% y 69%, concluyendo que existen deficiencias en la gestión.

El resultado de los docentes encuestados de la FIEE, los criterios tienen el estado indiferente, con tasa de desempeño de 53% a 58%, con estos resultados se aprecia que las percepciones de los docentes no están de acuerdo con la gestión. Analizando los criterios de los docentes y directivos apreciamos que los criterios casi coinciden con una tendencia a estar de acuerdo con la gestión ya que estos agentes están relacionados con la gestión por el plan de estudios y la mayoría de docentes tienen la misma profesión. En tal sentido tenemos que el Modelo de Excelencia Europeo en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, considerando los agentes impulsores de la gestión y los resultados de la gestión es muy deficiente.

Los resultados obtenidos por los administrativos encuestados (no-docentes) de la FIEE, 3 criterios tienen el estado en desacuerdo, con tasa de desempeño de 40 a 48%, también 5 criterios tienen el estado indiferente con tasa de desempeño de 52 a 54% y en un criterio tiene el estado acuerdo con una tasa de desempeño de 72% en este criterio se tiene un factor favorable con la gestión debido a que el personal administrativo y los directivos mantienen relación en la gestión, en términos acumulados los administrativos (no docente) de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP no están de acuerdo con la gestión institucional.

Los resultados obtenidos por los estudiantes encuestados de la FIEE, en los 9 criterios estudiados tienen el estado en desacuerdo, con tasa de desempeño entre 43% a 47%. En tal sentido tenemos que con respecto a la dimensión agentes impulsores de la gestión y la dimensión resultados de gestión, en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad

Nacional del Centro del Perú, los estudiantes tienen una percepción no están de acuerdo con la gestión institucional.

De los puntajes obtenidos por los egresados de los 03 últimos años de la FIEE que participaron en el estudio, considerando que estos están relacionados con la gestión actual, en los 9 criterios estudiados tienen el estado en desacuerdo, con tasa de desempeño entre 42% a 48%. En tal sentido tenemos que la dimensión Agentes Impulsores de la Gestión y Resultados de la gestión percibido por los egresados de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú es que no están de acuerdo con la gestión institucional.

De los puntajes conseguidos al estimar los indicadores del modelo EFQM, se obtiene los siguientes resultados acumulados de la gestión institucional tiene una tasa de desempeño de 46.16%, el estado de la gestión institucional es en desacuerdo. Los resultados de la calificación de los agentes impulsores de la gestión muestran una situación en desacuerdo: Liderazgo (46.44%), Política y Estrategia (47.16%), Personas (47.92%), Alianzas y recursos (46.77%) y Procesos (45.42%) y evaluando los resultados de la gestión se obtuvo lo siguiente: Clientes internos (43.62%), Clientes externos (45.61%), Impacto en la Sociedad (45.71%) y Resultados clave (46.77%).

La situación actual de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP, después de realizar la evaluación, la percepción de la comunidad universitaria no está satisfechos con la gestión, tiene una situación de en desacuerdo con 46.16%.

El estado los agentes impulsores de la gestión tiene un promedio de 46.74% no se está realizando bien los procesos, las alianzas, los procesos, no se aprovechan al personal por tanto no existe liderazgo en la gestión.

Los resultados de la gestión tienen un promedio de 45.43%, la satisfacción de los empleados, estudiantes egresados y la sociedad no es aceptable por tanto la gestión no está dando buenos resultados.

El desempeño de la calidad de las instituciones educativas está relacionado con la eficiencia y eficacia a fin de aumentar la calidad de la gestión institucional así mejorar la calidad y el rendimiento de la educación universitaria.

Al relacionarla eficiencia y eficacia de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP el nivel de efectividad es bajo (21.05%). Del cual deducimos que la FIEE no ha alcanzado un porcentaje de efectividad entre 70-80% que se considera aceptable, sin conseguir los objetivos y cumplir con la meta de la institución, por el cual, los estudiantes no están satisfechos con la gestión actual de la institución.

Evaluando los niveles de calidad de la gestión universitaria que muestra la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, se acepta la hipótesis general el cual indica que si evaluamos la calidad de la gestión, entonces estaremos en condiciones de concluir que hay necesidad de socializar las bondades del modelo EFQM. Que para en la primera etapa se tiende por lo menos alcanzar los niveles mínimos de calidad.

Analizando los sub-criterios del criterio agentes facilitadores de la gestión, se acepta la hipótesis específica 1, el cual indica que, si examinamos

el nivel de criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, entonces será factible y viable.

Considerando los resultados de la gestión, se acepta la hipótesis específica² donde indica que, si verificamos los resultados de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, entonces será factible y viable.

Asimismo, de los resultados anteriores se acepta la hipótesis específica³, el cual indica que el diseño de un modelo integrado de gestión la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, es factible y viable.

CONCLUSIONES

1. El nivel de calidad de la gestión universitaria que muestra la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, tiene un resultado acumulado de la gestión institucional una tasa de desempeño de 46.16% concluyendo que la calidad de la gestión universitaria de la Facultad no es aceptable. La aplicación del Modelo EFQM en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica, los criterios agentes facilitadores de la gestión, labor realizada por directivos, docentes y administrativos no está dando logros en la Facultad, por tanto, no se tiene buenos resultados de la gestión.
2. El nivel de criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú tiene un promedio de 46.74%, por tanto, el rol de los agentes facilitadores de la gestión es deficiente. No existe liderazgo por parte de los directivos, la planificación y la estrategia no satisface las necesidades de la comunidad educativa, no se está utilizando el valor de los docentes para producir resultados, falta mejorar las alianzas estratégicas y optimizar los recursos financieros, materiales, tecnológicos e información, los procesos no están orientados las necesidades y expectativas de los clientes.
3. Los resultados de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú tienen un promedio de 45.43%, obteniendo que los resultados de la gestión son deficientes. No se está optimizando los recursos para la satisfacción de

los docentes, personal no docente, estudiantes y egresados. Las demandas de la sociedad no están satisfechas.

4. Se ha verificado que la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, tiene las condiciones para implementar un modelo de gestión de calidad. De lo mencionado en las conclusiones anteriores la Facultad requiere implementar un modelo de gestión de calidad a fin de mejorar la gestión universitaria en concordancia con la Ley Universitaria 30220.

RECOMENDACIONES

1. Implementar y aplicar el nuevo modelo de excelencia en la EFQM en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Coordinar con El Concejo de Facultad de la FIEE la implementación del sistema de calidad, para un adecuado planeamiento, organización, dirección y control de la Institución que permitan al Concejo de Facultad tomar decisiones en beneficio de la FIEE.
2. Aplicar e implementar la mejora continua utilizando el Modelo EFQM en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, considerando los criterios de los agentes facilitadores de la gestión.
3. Considerar este estudio de autoevaluación para implementar la mejora de procesos de gestión con la participación de las Autoridades, Docentes, Personal Administrativo, alumnos y egresados, para implementar el nuevo Modelo de Gestión de la Calidad (EFQM) con el objetivo de obtener excelentes resultados en la gestión.
4. Implementar un sistema de calidad para la mejora de la calidad educativa universitaria en las demás Facultades de la Universidad, a fin de solucionar los problemas de calidad de la gestión, con un mayor liderazgo, mejores recursos e incrementando las alianzas estratégicas en la Universidad

REFERENCIAS

- Alor Hurtado, M. M. (23 de 08 de 2016). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA*. Recuperado el 3 de 01 de 2017, de Diagnostico de la Escuela naval del Perú para implementar un Sistema de gestión de Calidad según el Modelo EFQM: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/1872>
- Arias, F. (02 de 12 de 2006). *ebevidencia.com*. Recuperado el 12 de 08 de 2017, de EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Introducción a la metodología científica: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Cabrera Rodríguez, F. A., & Bordas Alcina, M. I. (30 de 4 de 2012). *Dirección Provincial de Educación de Gestión Privada*. Recuperado el 13 de 12 de 2016, de Estrategias de evaluación de los aprendizajes centrados en el proceso: <https://dpegp.files.wordpress.com/2012/04/lectura-1-eva-apren.pdf>
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Club de Excelencia en Gestión. (08 de 04 de 2018). *CLUB EXCELENCIA EN GESTION*. Obtenido de Modelo EFQM: <http://www.clubexcelencia.org/modelo-efqm>

Comisión Nacional de Acreditación, CNA-CHILE. (4 de 08 de 2011). *MANUAL PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN*. Obtenido de Chile Acreditación: http://acreditacion.cl/pdf/manual_autoevaluacion.pdf

Escalante, R. (18 de enero de 2016). Calidad educativa: ¿tarea del gobierno o de las universidades? *El Comercio*, pág. 18.

Farro Custodio, F. (1996). *Gerencia de Centro Educativos: hacia la calidad total*. Lima: Udegraf.

Farro Custodio, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima: Udegraf.

Farro, F. (2007). *Evaluación y acreditación para universidades de calidad: metodologías y experiencias*. Lima, Peru: Imprenta Sanchez SRL.

Fernández, L. (28 de 02 de 2017). *Cybertesis UNMSM*. Recuperado el 10 de 12 de 2017, de Evaluación de los agentes facilitadores para la mejora de la calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de Ingeniería y Universidad Nacional Agraria La Molina: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3716/Fernandez_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gomez, L., & Macedo, J. (2011). *Los proyectos ambientales y su contribucion en la Realidad Peruana. Investigaciones educativas* (Vol. 15). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hérrnandez, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill.

- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2006). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). México: McGraw-Hill.
- Jiménez Tello, M. d. (14 de marzo de 2008). *AUDITORÍA UNIVERSITARIA Y CALIDAD*. Recuperado el 3 de enero de 2017, de Dipòsit digital de documents de la UAB: <https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2007/tdx-0314108-160127/pjt1de1.pdf>
- Maderuelo, J. A. (2002). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. *Medifam [online]*, 12(10), 41-54.
- Martinez, C., & Riopérez, N. (1 de junio de 2012). *Educación XX1*. doi:<https://doi.org/10.5944/educxx1.8.0.342>.
- Méndez Fernández, P. G. (28 de 02 de 2017). *Repositorio USIL*. Obtenido de Autoevaluación de la Calidad de Gestión en una Institución Educativa de Ventanilla – Callao: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1180>
- Montaner, S. (18 de 03 de 2016). Recuperado el 5 de 12 de 2016, de IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS: https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/55076/IMPLANTACION%20EFQM_14181513685561026670559147911141.pdf?sequence=3
- Normas9000.com. (4 de 10 de 2017). *¿Qué es ISO 9001?* Obtenido de Normas9000.com: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- TQM. (22 de abril de 1999). *Modelo EFQM de Excelencia*. Obtenido de Modelo EFQM de Excelencia: <http://tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>

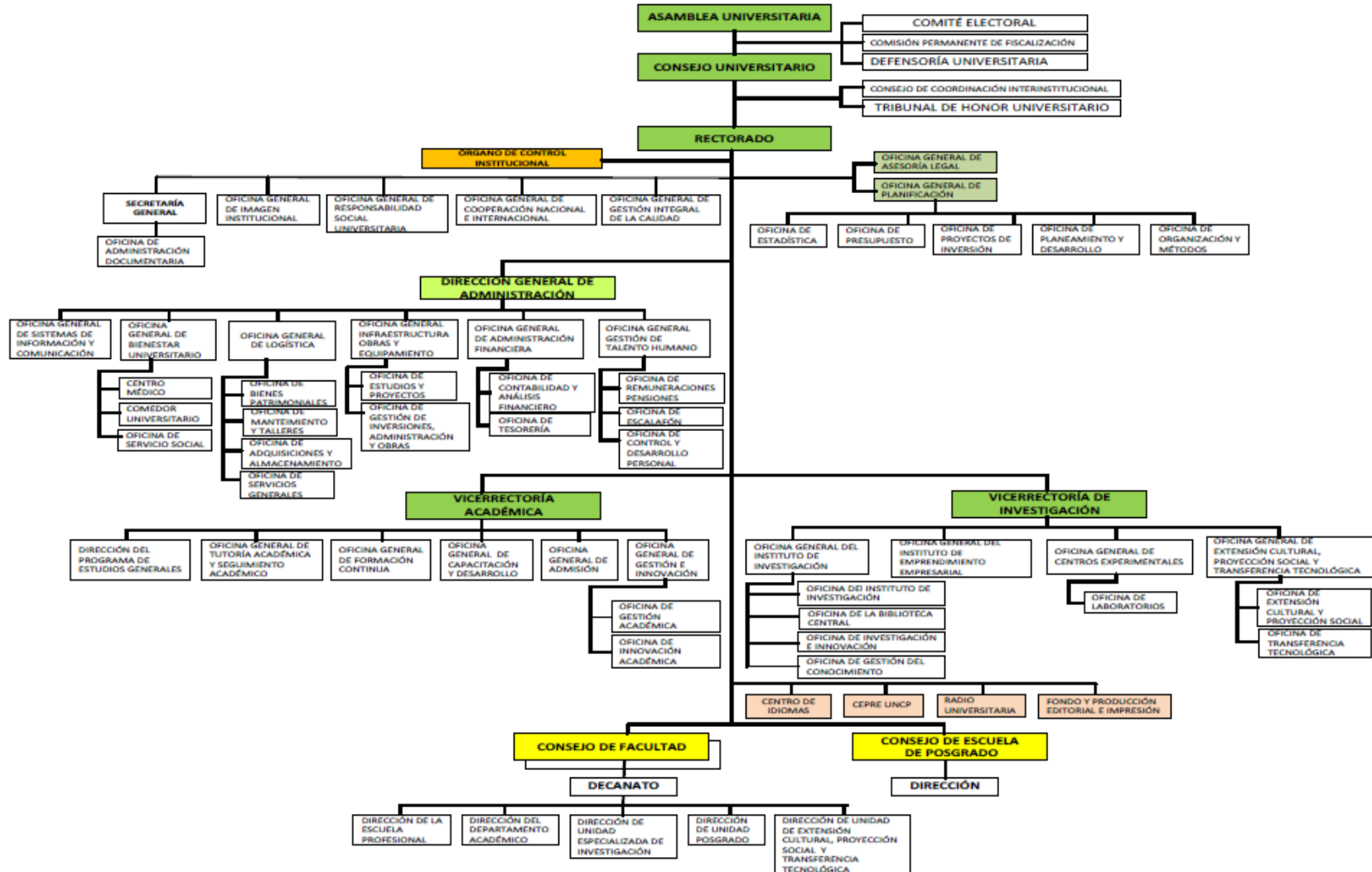
ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

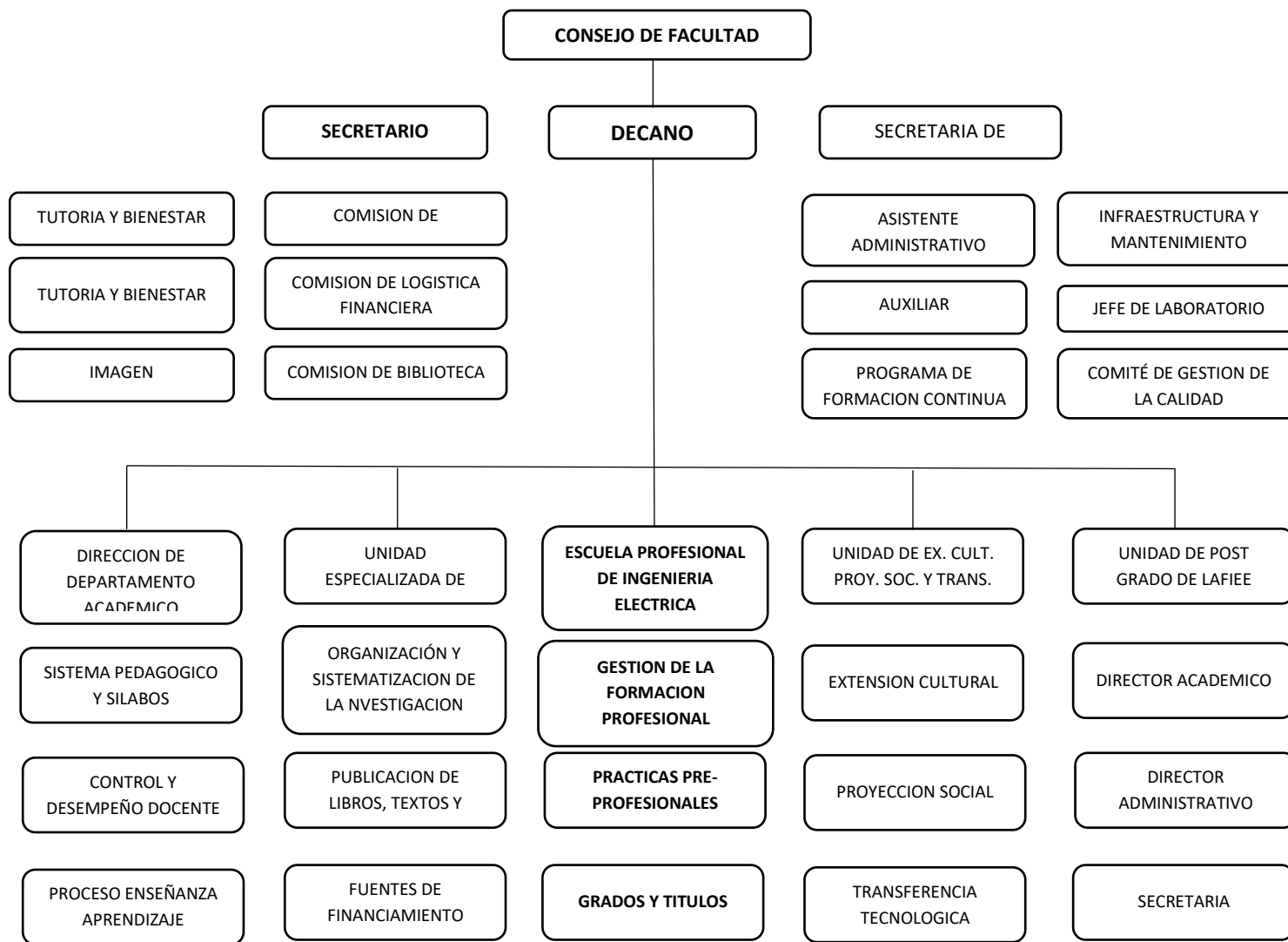
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Cómo se viene dando el sistema gestión universitaria en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel del criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú?</p> <p>2. ¿Cuáles son los resultados de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú?</p> <p>3. ¿Existe un modelo integrado de gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del centro del Perú?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Evaluar el nivel de calidad de la gestión universitaria que presenta la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>1. Describir el nivel de criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.</p> <p>2. Describir los resultados de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.</p> <p>3. Plantear un modelo de EFQM, ¿de gestión para la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica en la Universidad nacional del centro del Perú?</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Si evaluamos el nivel de calidad de la gestión universitaria que presenta la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, entonces estaremos en condiciones de diseñar un modelo de EFQM</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <p>1. Examinar el nivel del criterio de los agentes facilitadores en la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, es factible y viable.</p> <p>2. Verificar los resultados de la gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, es factible y viable</p> <p>3. El diseño de un modelo integrado de gestión de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, es factible y viable.</p>	<p>EL MODELO DE EXCELENCIA EN LA EFQM</p>	<p style="text-align: center;">DIMENSION 1:</p> <p>AGENTES</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Liderazgo ○ Política y Estrategia ○ Personas ○ Alianzas y recursos ○ Procesos <p style="text-align: center;">DIMENSION 2:</p> <p>RESULTADOS</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Clientes internos ○ Clientes externos ○ Impacto en la Sociedad ○ Resultados clave 	<p>Método: Hipotético-Deductivo</p> <p>Tipo: Aplicado cuantitativo y cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Descriptivo simple o no experimental y transversal</p> <p>Población: 728</p> <p>Muestra probabilística: 251</p> <p>Técnicas e Instrumentos: Ficha técnica: Nombre: Validez y confiabilidad: Se validará con 3 juicios de expertos con maestros y doctores en Administración - Alfa de Cron Bach</p> <p>Uso de datos: Procesados a través del paquete estadístico SPSS-V 24</p>

ANEXO 2: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL – UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ



ANEXO 3: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA FACULTAD DE INGENIERIA ELECTRICA Y ELECTRONICA



ANEXO 4: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante:.....
 1.2 Institucion donde labora:

Titulo de la Investigacion: **EL MODELO DE EXCELENCIA EN LA EFQM Y SU APLICABILIDAD A LA FACULTAD DE INGENIERIA ELECTRICA Y ELECTRONICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ – 2017**

- 1.3 Nombre el instrumento motivo de la evaluacion: El cuestionario

ASPECTOS DE LA VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagogica																				
4.ORGANIZACION	Existe una organización logica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestion pedagogica																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teoricos científicos																				
8. COHERENCIA	Coherencia entre las dimensiones, sudimensiones e indicadores																				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico																				
10.PERTINENCIA	Es util y adecuado para la investigacion																				

Opinion de aplicabilidad:
 FIRMA Y SELLO DE

DEFICIENTE

BAJO

REGULAR

BUENA

MUY BUENO

Fiabilidad aplicada a los Directivos de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluidoa	0	,0
	Total	3	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	45

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los miembros de Consejo de facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad	149,67	86,333	-,963	,834
Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	150,00	67,000	,952	,779
Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	149,33	76,333	,000	,804

Los miembros del Consejo de Facultad motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio.	149,67	86,333	-,963	,834
Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	149,67	74,333	,167	,803
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	150,00	67,000	,952	,779
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	149,67	69,333	,693	,787
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	149,67	69,333	,693	,787
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	150,67	69,333	,693	,787
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	150,00	67,000	,952	,779

Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	150,00	84,000	-,756	,828
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	149,67	69,333	,693	,787
Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	150,33	65,333	,619	,783
Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	150,33	82,333	-,386	,833
Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	149,33	76,333	,000	,804
Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	149,67	86,333	-,963	,834
Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	149,67	74,333	,167	,803
Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	151,00	67,000	,952	,779
Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	149,67	69,333	,693	,787
Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	150,67	69,333	,693	,787
Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	149,33	76,333	,000	,804

Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	150,00	84,000	-,756	,828
Los procesos de formación en valores y actitudes son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	149,33	76,333	,000	,804
Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	150,67	69,333	,693	,787
Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	150,00	84,000	-,756	,828
La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	149,67	69,333	,693	,787
La Institución Educativa y el Vicerectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y prog	150,33	72,333	,176	,806

Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	150,67	69,333	,693	,787
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	150,67	69,333	,693	,787
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación con las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	149,67	69,333	,693	,787
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	149,67	69,333	,693	,787
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	149,67	74,333	,167	,803
Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	150,67	69,333	,693	,787

Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	150,33	65,333	,619	,783
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	150,33	60,333	,966	,763
Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	149,67	69,333	,693	,787
Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	150,00	79,000	-,292	,816
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	149,33	76,333	,000	,804
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	149,67	74,333	,167	,803
Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	149,67	69,333	,693	,787

Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de Facultad.	149,67	74,333	,167	,803
Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	149,33	76,333	,000	,804
Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	149,67	74,333	,167	,803
Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	150,00	67,000	,952	,779
Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	150,00	84,000	-,756	,828

Fiabilidad aplicada a los Docentes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	9	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	45

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los miembros de Consejo de facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad	122,22	116,694	,178	,786
Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	121,67	110,250	,496	,773

Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	121,44	112,028	,659	,773
Los miembros del Consejo de Facultad motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio.	121,78	113,944	,345	,780
Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	122,00	116,000	,172	,787
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	121,44	122,528	-,127	,798
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	122,00	113,250	,260	,784
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	121,89	109,361	,498	,772
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	121,67	113,750	,385	,779

Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	121,89	118,611	,075	,790
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	121,89	117,111	,316	,782
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	121,44	115,028	,418	,779
Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	121,89	105,861	,676	,764
Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	122,00	114,250	,555	,777
Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	122,00	105,000	,710	,762
Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	122,22	121,444	-,075	,793
Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	121,89	122,361	-,133	,795
Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	121,89	121,361	-,072	,797
Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	121,89	128,611	-,389	,810
Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	121,56	113,278	,465	,777

Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	121,22	116,694	,235	,784
Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	121,89	123,111	-,160	,798
Los procesos de formación en valores y actitudes son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	121,56	127,528	-,454	,804
Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	121,89	123,361	-,173	,799
Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	121,56	122,278	-,158	,793
La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	122,11	111,361	,464	,775

La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y prog	121,67	119,250	,089	,788
Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	121,89	120,111	,038	,789
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	121,78	116,444	,435	,781
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación con las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	122,00	113,000	,313	,781
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	121,78	118,694	,113	,787
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	121,89	107,861	,676	,767

Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	121,89	108,111	,561	,770
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	121,89	116,861	,169	,786
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	121,89	119,611	,084	,788
Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	121,56	116,278	,394	,781
Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	121,56	114,278	,397	,779
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	121,56	119,778	,069	,788
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	121,56	109,778	,709	,769

Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	122,11	105,861	,779	,762
Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de Facultad.	121,67	115,500	,381	,780
Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	122,00	116,250	,255	,783
Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	121,56	121,278	-,064	,793
Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	121,67	114,000	,500	,777
Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	121,67	113,250	,416	,778

Fiabilidad aplicada a los No Docentes (administrativos) de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	2	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	2	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	45

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los miembros de Consejo de facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad	114,00	98,000	-1,000	,898
Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	113,50	84,500	,000	,872

Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	114,50	84,500	,000	,872
Los miembros del Consejo de Facultad motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio.	116,50	84,500	,000	,872
Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	115,50	84,500	,000	,872
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	116,00	72,000	1,000	,853
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	114,50	84,500	,000	,872
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	115,00	72,000	1,000	,853
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	115,00	72,000	1,000	,853

Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	114,00	72,000	1,000	,853
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	114,00	98,000	-1,000	,898
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	114,00	72,000	1,000	,853
Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	114,00	72,000	1,000	,853
Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	114,00	98,000	-1,000	,898
Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	113,50	84,500	,000	,872
Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	114,00	98,000	-1,000	,898
Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	115,50	84,500	,000	,872
Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	115,00	72,000	1,000	,853
Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	114,50	84,500	,000	,872
Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	115,00	72,000	1,000	,853

Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	115,50	84,500	,000	,872
Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	116,00	98,000	-1,000	,898
Los procesos de formación en valores y actitudes son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	115,50	84,500	,000	,872
Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	115,00	72,000	1,000	,853
Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	115,50	84,500	,000	,872
La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	114,00	72,000	1,000	,853

La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y prog	115,00	72,000	1,000	,853
Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	115,00	72,000	1,000	,853
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	115,00	72,000	1,000	,853
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación con las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	115,00	98,000	-1,000	,898
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	114,00	72,000	1,000	,853
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	113,50	84,500	,000	,872

Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	115,00	72,000	1,000	,853
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	116,50	84,500	,000	,872
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	116,50	84,500	,000	,872
Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	116,00	72,000	1,000	,853
Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	114,50	84,500	,000	,872
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	115,50	84,500	,000	,872
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	114,50	84,500	,000	,872

Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	116,00	72,000	1,000	,853
Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de Facultad.	115,00	72,000	1,000	,853
Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	115,50	84,500	,000	,872
Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	114,50	84,500	,000	,872
Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	114,50	84,500	,000	,872
Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	115,00	72,000	1,000	,853

Fiabilidad aplicada a los Estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	185	100,0
	Excluidoa	0	,0
	Total	185	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	45

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los miembros de Consejo de facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad	99,92	96,662	,231	,708
Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	99,83	97,782	,171	,711

Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	99,99	95,728	,287	,705
Los miembros del Consejo de Facultad motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio.	99,90	98,114	,136	,713
Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	99,84	97,133	,193	,710
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	99,85	97,462	,189	,710
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	99,78	97,225	,199	,710
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	99,95	97,345	,184	,711
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	99,83	95,905	,245	,707

Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	99,79	98,751	,091	,716
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	99,77	97,861	,138	,713
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	99,86	97,063	,193	,710
Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	99,83	97,727	,179	,711
Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	99,74	97,976	,137	,713
Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	99,81	99,709	,047	,718
Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	99,91	98,540	,120	,714
Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	99,94	98,415	,125	,714
Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	99,81	98,103	,147	,712
Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	99,86	97,871	,159	,712
Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	99,87	98,168	,158	,712

Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	99,90	97,343	,228	,709
Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	99,96	97,808	,163	,712
Los procesos de formación en valores y actitudes son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	99,94	97,806	,178	,711
Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	99,97	98,629	,132	,713
Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	99,92	97,542	,197	,710
La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	100,03	96,564	,278	,706

La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y prog	99,97	97,298	,203	,710
Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	100,11	95,553	,312	,704
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	99,97	95,211	,325	,703
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación con las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	99,96	97,379	,191	,710
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	99,92	96,097	,270	,706
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	99,89	97,884	,167	,711

Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	99,84	98,655	,111	,714
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	99,86	98,589	,135	,713
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	99,80	96,998	,209	,709
Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	99,86	94,944	,375	,701
Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	99,92	96,423	,249	,707
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	100,02	95,173	,325	,703
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	99,92	95,809	,301	,705

Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	99,88	97,594	,161	,712
Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de Facultad.	99,79	97,284	,176	,711
Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	99,88	96,131	,257	,707
Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	99,73	98,557	,120	,714
Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	99,86	98,698	,098	,715
Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	99,90	96,136	,276	,706

Fiabilidad aplicada a los Egresados de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNCP

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	52	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	45

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los miembros de Consejo de facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad	100,81	112,786	,158	,758
Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	100,58	112,641	,132	,759

Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	100,63	113,374	,109	,760
Los miembros del Consejo de Facultad motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio.	100,65	111,799	,177	,757
Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	100,73	115,416	-,003	,764
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	100,69	111,433	,221	,755
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	100,67	114,067	,071	,761
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	100,62	112,986	,119	,760
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	100,81	111,805	,209	,756

Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	100,65	110,427	,297	,752
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	100,65	113,956	,081	,761
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	100,71	108,758	,365	,749
Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	100,62	112,398	,194	,756
Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	100,73	112,946	,174	,757
Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	100,73	111,377	,218	,755
Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	100,46	117,195	-,108	,766
Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	100,65	112,231	,216	,755
Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	100,87	111,609	,228	,755
Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	100,56	117,114	-,099	,767
Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	100,81	110,707	,246	,754

Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	100,83	109,675	,278	,753
Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	100,69	111,002	,265	,753
Los procesos de formación en valores y actitudes son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	100,67	109,989	,314	,751
Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	100,71	109,229	,338	,750
Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	100,85	111,348	,251	,754
La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	100,79	107,582	,493	,744

La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y prog	101,12	105,045	,630	,738
Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	100,87	108,864	,429	,747
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	100,88	107,045	,517	,743
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación con las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	100,94	109,899	,383	,749
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	100,87	111,217	,233	,755
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	101,02	113,000	,144	,758

Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	100,94	111,350	,229	,755
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	100,88	108,418	,429	,747
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	101,08	105,327	,633	,739
Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	100,62	113,143	,140	,758
Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	100,92	108,465	,407	,747
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	100,63	114,825	,031	,763
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	100,75	107,172	,422	,746

Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	100,75	112,623	,156	,758
Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de Facultad.	100,75	113,132	,139	,758
Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	100,85	113,780	,086	,761
Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	100,69	118,492	-,194	,769
Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	100,96	108,940	,375	,749
Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	100,85	115,701	-,023	,766

ANEXO 5. INSTRUMENTOS(CUESTIONARIO "A" PARA DIRECTIVOS)

El Modelo de Excelencia en la EFQM y su Aplicabilidad a la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2017

DATOS INFORMATIVOS

Nombre _____ de _____ la _____ Institución: _____

Masculino () Femenino ()

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario es parte de un Proyecto de investigación que pretende lograr una auto evaluación de la Institución educativa con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad educativa. Marcar con un aspa (x) una sola alternativa de acuerdo con la siguiente escala:

1	2	3	4	5
En total	Endesacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de

DIMENSION I: Agentes impulsores de la gestión					
I1 Liderazgo					
Los miembros de Consejo de facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad.	1	2	3	4	5
Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	1	2	3	4	5
Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	1	2	3	4	5
Los miembros del Consejo de Facultad motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio.	1	2	3	4	5
Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	1	2	3	4	5
I2 Política y Estrategia					

La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	1	2	3	4	5
La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	1	2	3	4	5
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	1	2	3	4	5

I3 Personas					
El elemento humano de la Institución Educativa se planifica, gestiona y mejora en forma sistemática	1	2	3	4	5
Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	1	2	3	4	5
Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	1	2	3	4	5
Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
I4 Alianzas y recursos					
Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	1	2	3	4	5
Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	1	2	3	4	5
Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	1	2	3	4	5
Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	1	2	3	4	5
Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	1	2	3	4	5
I5 Procesos					
Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
Los procesos de formación en valores y actitudes son	1	2	3	4	5

sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.					
Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	1	2	3	4	5
Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	1	2	3	4	5

DIMENSION II: Resultados de la gestión					
I1 Resultados en los clientes internos					
La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	1	2	3	4	5
La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y programas).	1	2	3	4	5
Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	1	2	3	4	5
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	1	2	3	4	5
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación con las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	1	2	3	4	5
I2 Resultados en el personal. (Clientes externos)					
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	1	2	3	4	5
La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	1	2	3	4	5
Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	1	2	3	4	5
Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias	1	2	3	4	5

a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).					
Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	1	2	3	4	5
I3 Resultados en la Sociedad					
Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	1	2	3	4	5
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	1	2	3	4	5
Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	1	2	3	4	5
Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	1	2	3	4	5
I4 Resultados claves de la Organización					
Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de Facultad.	1	2	3	4	5
Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	1	2	3	4	5
Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	1	2	3	4	5
Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	1	2	3	4	5
Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 6. INSTRUMENTOS(CUESTIONARIO "B" PARA DOCENTES)

El Modelo de Excelencia en la EFQM y su Aplicabilidad a la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2017

DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Institución:

Masculino () Femenino ()

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario es parte de un Proyecto de investigación que pretende lograr una auto evaluación de la Institución educativa con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad educativa. Marcar con un aspa (x) una sola alternativa de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
En total		Indiferente	De acuerdo	Totalmente de

DIMENSION I: Agentes impulsores de la gestión				
I1 Liderazgo				
1. Los miembros de Consejo de Facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelo de una Institución Educativa de calidad.	1	2	3	45
2. Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	1	2	3	45
3. Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	1	2	3	45
4. Los miembros del Consejo de Facultad, motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio.	1	2	3	45
5. Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa.	1	2	3	45

I2 Política y Estrategia					
6. La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	1	2	3	4	5
7. La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
8. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	1	2	3	4	5
9. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
10. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	1	2	3	4	5

I3 Personas					
11. El elemento humano de la Institución Educativa se planifica, gestiona y mejora en forma sistemática	1	2	3	4	5
12. Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	1	2	3	4	5
13. Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	1	2	3	4	5
14. Existe diálogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
15. Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
I4 Alianzas y recursos					
16. Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	1	2	3	4	5
17. Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	1	2	3	4	5
18. Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	1	2	3	4	5
19. Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	1	2	3	4	5
20. Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento	1	2	3	4	5
I5 Procesos					
21. Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
22. Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente	1	2	3	4	5

planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.					
23. Los procesos de formación en valores y actitudes son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
24. Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	1	2	3	4	5
25. Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	1	2	3	4	5
DIMENSION II: Resultados de la gestión					
I1 Resultados en los clientes internos					
26. La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	1	2	3	4	5
27. La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y programas, etc.).	1	2	3	4	5
28. La forma de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	1	2	3	4	5
29. Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	1	2	3	4	5
30. Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación con las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	1	2	3	4	5

I2 Resultados en el personal. (Clientes externos)					
31. La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	1	2	3	4	5
32. La Institución Educativa y la Alta Dirección miden	1	2	3	4	5

sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.					
33. Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	1	2	3	4	5
34. Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	1	2	3	4	5
35. Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	1	2	3	4	5
I3 Resultados en la Sociedad					
36. Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
37. Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	1	2	3	4	5
38. Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	1	2	3	4	5
39. Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	1	2	3	4	5
40. Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	1	2	3	4	5
I4 Resultados claves de la Organización					
41. Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de Facultad.	1	2	3	4	5
42. Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	1	2	3	4	5
43. Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	1	2	3	4	5
44. Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	1	2	3	4	5
45. Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 7. INSTRUMENTOS(CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS)

El Modelo de Excelencia en la EFQM y su Aplicabilidad a la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2017

DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Institución:

Masculino () Femenino ()

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario es parte de un Proyecto de investigación que pretende lograr una auto evaluación de la Institución educativa con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad educativa. Marcar con un aspa (x) una sola alternativa de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
En total	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente

DIMENSION I: Agentes impulsores de la gestión					
I1 Liderazgo					
1. Los miembros de Consejo de Facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad.	1	2	3	4	5
2. Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado	1	2	3	4	5
3. Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	1	2	3	4	5
4. Los miembros del Consejo de Facultad, motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio	1	2	3	4	5
5. Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	1	2	3	4	5

I2 Política y Estrategia					
6. La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	1	2	3	4	5
7. La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
8. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	1	2	3	4	5
9. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
10. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	1	2	3	4	5

I3 Personas					
11. El elemento humano de la Institución Educativa se planifica, gestiona y mejora en forma sistemática	1	2	3	4	5
12. Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	1	2	3	4	5
13. Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	1	2	3	4	5
14. Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
15. Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
I4 Alianzas y recursos					
16. Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	1	2	3	4	5
17. Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	1	2	3	4	5
18. Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	1	2	3	4	5
19. Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	1	2	3	4	5
20. Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	1	2	3	4	5
I5 Procesos					
21. Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
22. Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5

23. Los procesos de formación en valores y actitudes son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
24. Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	1	2	3	4	5
25. Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	1	2	3	4	5

DIMENSION II: Resultados de la gestión

I1 Resultados en los clientes internos

26. La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	1	2	3	4	5
27. La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y programas, etc.).	1	2	3	4	5
28. La forma de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	1	2	3	4	5
29. Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	1	2	3	4	5
30. Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación a las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	1	2	3	4	5

I2 Resultados en el personal. (Clientes externos)

31. La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	1	2	3	4	5
32. La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	1	2	3	4	5
33. Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio	1	2	3	4	5

educativo.					
34. Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	1	2	3	4	5
35. Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	1	2	3	4	5
I3 Resultados en la Sociedad					
36. Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
37. Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	1	2	3	4	5
38. Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	1	2	3	4	5
39. Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	1	2	3	4	5
40. Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	1	2	3	4	5
I4 Resultados claves de la Organización					
41. Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de facultad.	1	2	3	4	5
42. Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	1	2	3	4	5
43. Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	1	2	3	4	5
44. Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	1	2	3	4	5
45. Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 8. INSTRUMENTOS(CUESTIONARIO PARA ALUMNOS)

El Modelo de Excelencia en la EFQM y su Aplicabilidad a la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2017

DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Institución:

Masculino () Femenino ()

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario es parte de un Proyecto de investigación que pretende lograr una auto evaluación de la Institución educativa con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad educativa. Marcar con un aspa (x) una sola alternativa de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
En total	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSION I: Agentes impulsores de la gestión					
I1 Liderazgo					
1. Los miembros de Consejo de Facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad.	1	2	3	4	5
2. Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	1	2	3	4	5
3. Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	1	2	3	4	5
4. Los miembros del Consejo de Facultad, motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio.	1	2	3	4	5
5. Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	1	2	3	4	5
I2 Política y Estrategia					
6. La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de servicio.	1	2	3	4	5
7. La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
8. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se	1	2	3	4	5

revisan y se actualizan.					
9. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
10. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	1	2	3	4	5

I3 Personas					
11. El elemento humano de la Institución Educativa se planifica, gestiona y mejora en forma sistemática	1	2	3	4	5
12. Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	1	2	3	4	5
13. Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	1	2	3	4	5
14. Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
15. Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
I4 Alianzas y recursos					
16. Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	1	2	3	4	5
17. Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	1	2	3	4	5
18. Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	1	2	3	4	5
19. Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	1	2	3	4	5
20. Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	1	2	3	4	5
I5 Procesos					
21. Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
22. Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
23. Los procesos de formación en valores y actitudes son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
24. Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	1	2	3	4	5
25. Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	1	2	3	4	5
DIMENSION II: Resultados de la gestión					

I1 Resultados en los clientes internos					
26. La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	1	2	3	4	5
27. La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y programas, etc.).	1	2	3	4	5
28. La forma de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	1	2	3	4	5
29. Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	1	2	3	4	5
30. Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación a las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	1	2	3	4	5

I2 Resultados en el personal. (Clientes externos)					
31. La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	1	2	3	4	5
32. La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	1	2	3	4	5
33. Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	1	2	3	4	5
34. Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	1	2	3	4	5
35. Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	1	2	3	4	5
I3 Resultados en la Sociedad					
36. Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
37. Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	1	2	3	4	5
38. Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	1	2	3	4	5
39. Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	1	2	3	4	5

40. Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	1	2	3	4	5
14 Resultados claves de la Organización					
41. Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de facultad.	1	2	3	4	5
42. Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	1	2	3	4	5
43. Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	1	2	3	4	5
44. Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	1	2	3	4	5
45. Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 9. INSTRUMENTOS(CUESTIONARIO PARA EGRESADOS)

El Modelo de Excelencia en la EFQM y su Aplicabilidad a la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2017

DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Institución;

Masculino () Femenino ()

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario es parte de un Proyecto de investigación que pretende lograr una auto evaluación de la Institución educativa con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad educativa. Marcar con un aspa (x) una sola alternativa de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSION I: Agentes impulsores de la gestión					
I1 Liderazgo					
1. Los miembros de Consejo de Facultad desarrollan la misión institucional y cumplen el papel de modelos de una Institución Educativa de calidad.	1	2	3	4	5
2. Los miembros del Consejo de Facultad están personalmente comprometidos en asegurar que el sistema de gestión institucional se desarrolle, se ponga en práctica y sea continuamente mejorado.	1	2	3	4	5
3. Los miembros del Consejo de Facultad están comprometidos con los egresados, padres, alumnos y representantes de la comunidad universitaria	1	2	3	4	5
4. Los miembros del Consejo de Facultad, motivan, apoyan y reconocen al personal docente, administrativo y de servicio	1	2	3	4	5
5. Los miembros del Consejo de Facultad participan y asignan recursos para desarrollar los procesos de mejora continua en la Institución Educativa	1	2	3	4	5
I2 Política y Estrategia					
6. La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos y personal administrativo y de	1	2	3	4	5

servicio.					
7. La planificación y estrategia de la Institución Educativa se basan en la información procedente del análisis y mediciones de los resultados de los procesos de aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
8. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan, se revisan y se actualizan.	1	2	3	4	5
9. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos- clave, aprendizaje, tutoría y formación de valores.	1	2	3	4	5
10. Los planes y estrategias de la Institución Educativa se comunican, implementan y evalúan los resultados.	1	2	3	4	5

I3 Personas					
11. El elemento humano de la Institución Educativa se planifica, gestiona y mejora en forma sistemática	1	2	3	4	5
12. Se identifican, desarrollan y apoyan los conocimientos y competencias del personal	1	2	3	4	5
13. Se implica y da autonomía responsable al personal (empowerment)	1	2	3	4	5
14. Existe dialogo y comunicación eficaz entre el personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
15. Se retribuye, reconoce y cuida al personal de la Institución Educativa	1	2	3	4	5
I4 Alianzas y recursos					
16. Se gestiona alianzas estratégicas con otras Instituciones y programas educativos para obtener la colaboración externa.	1	2	3	4	5
17. Se gestiona adecuadamente los recursos económicos y financieros.	1	2	3	4	5
18. Se gestiona adecuadamente los edificios, instalaciones y equipamientos.	1	2	3	4	5
19. Se identifican, evalúan y utilizan adecuadamente las tecnologías educativas.	1	2	3	4	5
20. Se gestionan adecuadamente los recursos de la información y del conocimiento.	1	2	3	4	5
I5 Procesos					
21. Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
22. Los procesos de orientación y tutoría son sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.	1	2	3	4	5
23. Los procesos de formación en valores y actitudes son	1	2	3	4	5

sistemáticamente planeados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma continua.					
24. Los servicios de apoyo académico (biblioteca, centros de cómputo e informática, etc.) son sistemáticamente programados, ejecutados, evaluados en términos de logros o resultados y rediseñados en forma periódica.	1	2	3	4	5
25. Los servicios administrativos y prestaciones de la Institución Educativa son sistemáticamente diseñados, ejecutados y evaluados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios	1	2	3	4	5
DIMENSION II: Resultados de la gestión					
I1 Resultados en los clientes internos					
26. La Institución Educativa mide sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre el clima universitario y el nivel de logros educativos que está alcanzando la institución.	1	2	3	4	5
27. La Institución Educativa y el Vice rectorado Académico miden sistemáticamente la percepción que tiene el personal docente, administrativo y de servicio sobre la eficacia de liderazgo de la dirección (desarrollo profesional, formación, roles, planes y programas, etc.).	1	2	3	4	5
28. La forma de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias del personal docente	1	2	3	4	5
29. Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio tales como: absentismo, puntualidad, quejas, accidentes, estímulos e incentivos, reconocimientos, etc.	1	2	3	4	5
30. Se realizan innovaciones y cambios de estrategias en relación a las formas de tomar medidas de satisfacción del personal docente, administrativo y de servicio (benchmarking, nuevas aportaciones del ámbito teórico, etc.).	1	2	3	4	5

I2 Resultados en el personal. (Clientes externos)					
31. La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente (con indicadores y estándares de calidad) la percepción que tienen los clientes o usuarios directos (padres y alumnos) del servicio educativo.	1	2	3	4	5
32. La Institución Educativa y la Alta Dirección miden sistemáticamente la percepción que tienen los usuarios indirectos (egresados y agentes de la comunidad local) del servicio educativo.	1	2	3	4	5

33. Las formas de tomar medidas se actualizan y se modifican considerando las aportaciones y sugerencias de los usuarios del servicio educativo.	1	2	3	4	5
34. Se toman medidas y se analizan otras formas complementarias a la satisfacción de los clientes, tales como: imagen externa de la Facultad, posicionamiento de competencia, etc.).	1	2	3	4	5
35. Se realizan innovaciones y cambios de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios externos.	1	2	3	4	5
I3 Resultados en la Sociedad					
36. Se toman acciones efectivas para reducir e incrementar los logros de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
37. Se toman acciones efectivas para reducir y prevenir el fracaso universitario, el ausentismo y la deserción académica.	1	2	3	4	5
38. Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa respecto a los niveles de éxito y reconocimiento de los egresados como miembros integrantes de la comunidad.	1	2	3	4	5
39. Nivel de impacto positivo de la Institución Educativa en el nivel cultural y social del entorno y de la localidad.	1	2	3	4	5
40. Nivel en que la Institución Educativa se involucra activamente con la comunidad mediante acciones caritativas, deportivas, etc.	1	2	3	4	5
I4 Resultados claves de la Organización					
41. Resultados positivos clave del desempeño en la gestión institucional del Consejo de facultad.	1	2	3	4	5
42. Impacto social positivo y reconocimiento explícito recibidos por la Institución Educativa	1	2	3	4	5
43. Nivel de eficacia en términos de resultados entre lo planeado y lo logrado en el plan estratégico institucional (PEI).	1	2	3	4	5
44. Resultados positivos en el ámbito económico y financiero tales como: incremento de activos, productividad de los recursos, flujo de caja, etc.	1	2	3	4	5
45. Nivel comparativo positivo de los resultados educacionales en relación a las principales universidades competidores.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACION