



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza
aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial
SENATI, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. López Zúñiga Diana Lizet

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Ciencias de la Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): LOPEZ ZUÑIGA DIANA LIZET

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

CERTIFICACIÓN ISO 9001-2008 EN EL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA CARRERA TÉCNICA, ELECTRÓNICA INDUSTRIAL SENATI, 2018.

Fecha: 29 de agosto de 2018

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Segundo Pérez Saavedra

Firma: *[Handwritten signature]*

SECRETARIO: Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Firma: *[Handwritten signature]*

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: *[Handwritten signature]*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Estilo APA

Concordar Prueba Estadística

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

DEDICATORIA:

A mi madre, por el amor y apoyo incondicional que siempre me has dado, por tener siempre la fortaleza y coraje de salir adelante, por haberme formado con buenos sentimientos y valores.

Al hombre que me dio la vida y amor incondicional Augusto, por ser el mejor padre que una persona puede desear, siempre estarás en nuestros pensamientos y corazones.

A mis hermanos, por enseñarme el don de la paciencia y la reflexión, por compartir alegrías y tropiezos de los cuales salimos triunfadores, por su confianza y por ser los mejores ejemplos de que con esfuerzo y dedicación ni el cielo es el límite, gracias por ser parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO:

El más sincero de los agradecimientos al Dr. Felipe Guizado Oscoco que como asesor, me ha guiado, apoyado y corregido con un interés que han alcanzado todas las expectativas que deposite en su persona.

Al Jefe Académico del SENATI Sr. Fernando Rodríguez Álvarez, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y brindarme su apoyo para la realización de esta investigación en tan prestigiosa institución.

A todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional en la elaboración de este trabajo por su tiempo y sus ánimos para seguir esforzándome en ser una profesional de excelencia.

Y doy gracias a Dios por permitirme cumplir un sueño más y de bendecirme cada día.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Diana Lizet López Zúñiga, identificado con DNI N° 43231307, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Certificación ISO 9001-2008 del proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018” presentada, para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, agosto 2018

Firma

Diana Lizet López Zúñiga

DNI: 43231307

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Se presenta la tesis titulada Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación.

Se resaltó que la selección de personal es importante ya que consiste en elegir a la persona correcta para el momento determinado, con la finalidad de obtener un desempeño alineado a metas de la organización, además de que la selección no es un procedimiento aislado de la provisión de personal.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora.

Índice

CARATULA	i
Páginas Preliminares	
Página de Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	Xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	46
1.5. Justificación del estudio	46
1.6. Hipótesis	47
1.7. Objetivos	48
II. MÉTODO	50
2.1. Diseño de investigación	51
2.2. Variables, operacionalización	53
2.3. Población y muestra	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5. Métodos de análisis de datos	58
2.6. Aspectos éticos	58
III. RESULTADOS	60
3.1 Descripción de resultados	61
3.2 Contrastación de hipótesis	67

IV. DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS	89
VIII ANEXOS	94
Anexo 1: Artículo Científico	95
Anexo 2: Matriz de consistencia	109
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	113
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	119
Anexo 5: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	153
Anexo 6: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	156
Anexo 7: Documento de autorización de la autoridad para realizar el trabajo de investigación	164

Índice de Tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización: Variable ISO 9001:2008.	53
Tabla 2	Matriz de operacionalización: Proceso Enseñanza Aprendizaje.	54
Tabla 3	Población y muestra de estudio.	56
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento para medir el ISO 9001:2008.	57
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento para medir el Proceso Enseñanza Aprendizaje.	57
Tabla 6	Niveles de la Certificación ISO 9001-2008 de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	61
Tabla 7	Niveles del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	62
Tabla 8	Niveles de la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	63
Tabla 9	Niveles de la fase en la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	64
Tabla10	Niveles de fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	65
Tabla 11	Niveles de fase la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	66
Tabla 12	Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.	67
Tabla 13	Presentación de los coeficientes.	68

Tabla 14 Presentación de la regresión la certificación ISO 9001 – 2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.	69
Tabla 15 Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.	70
Tabla 16 Presentación de los coeficientes.	70
Tabla 17 Presentación de la regresión de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.	71
Tabla 18 Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.	72
Tabla 19 Presentación de los coeficientes.	73
Tabla 20 Presentación de la regresión la certificación ISO 9001 – 2008 en fase en la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.	74
Tabla 21 Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.	74
Tabla 22 Presentación de los coeficientes.	75
Tabla 23 Presentación de la regresión la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.	76
Tabla 24 Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.	77
Tabla 25 Presentación de los coeficiente.	77
Tabla 26 Presentación de la regresión Ila certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.	78

Índice de Figuras

Figura 1	Consolidado del proceso de acreditación de la USMP.	22
Figura 2	Comparación entre los enfoques de Gestión de la Calidad.	28
Figura 3	Diseño correlacional causal.	52
Figura 4	Niveles de la Certificación ISO 9001-2008 de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	61
Figura 5	Niveles del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	62
Figura 6	Niveles de la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	63
Figura 7	Niveles de la fase en la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	64
Figura 8	Niveles de la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	65
Figura 9	Niveles de la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.	66

RESUMEN

El presente trabajo de estudio fue elegido, porque en mi centro de labores SENATI, consideran de mucha importancia contar con la certificación internacional ISO 9001- 2008, dado que es aquel mecanismo que permite conseguir el logro de los objetivos deseados, destacándose como fundamental el Proceso de Aprendizaje Enseñanza. Por lo cual la presente tesis, titulado “Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018”, tiene como finalidad determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso enseñanza – aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018, analizando las dimensiones de la fase de planificación, ejecución, actividades de desarrollo personales y sociales; y formación práctica en empresa planteados por SENATI, según su directiva general y procesos fundamentales de la formación y capacitación profesional con código: SEN-DIRG-02 (2005).

Al estudio le corresponde el método hipotético – deductiva, el enfoque a utilizar será el cuantitativo, el diseño corresponde a una investigación no experimental transversal, descriptiva correlacional causal, el tipo de estudio es básica. Para finalizar se concluyó que la certificación ISO 9001-2008 incide significativamente en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI, 2018; el cual se evidencia a través de los resultados obtenidos por cada dimensión analizada.

Palabras clave: Certificación ISO 9001 -2008, Procesos Enseñanza Aprendizaje, SENATI.

ABSTRACT

The present study work was chosen, because in my SENATI work center, they consider it of great importance to have the international certification ISO 9001-2008, given that it is that mechanism that allows achieving the desired objectives, highlighting the Process as fundamental of Learning Teaching. Therefore, this thesis, entitled "Certification ISO 9001-2008 in the teaching-learning process of technical career, industrial electronics SENATI, 2018", aims to determine the impact of ISO 9001 - 2008 certification in the teaching-learning process of the technical career, industrial electronics, SENATI 2018, analyzing the dimensions of the planning phase, execution, personal and social development activities; and practical training in business proposed by SENATI, according to its general directive and fundamental processes of training and professional training with code: SEN-DIRG-02 (2005).

The study corresponds to the hypothetical - deductive method, the approach to be used will be the quantitative one, the design corresponds to a transversal non - experimental investigation, descriptive causal correlation, the type of study is basic. To conclude, it was concluded that the ISO 9001-2008 certification significantly affects the Teaching Learning Process of the technical career, Industrial Electronics, SENATI, 2018; which is evidenced through the results obtained by each dimension analyzed.

Key words: Certification ISO 9001 -2008, Learning Teaching Processes, SENATI.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática.

El ascendente nivel de demanda del mercado tiene a las instituciones públicas como privadas en el cumplimiento de todas las reglamentaciones, esto ha originado la necesidad de incorporar procedimientos que permitan mejorar el desarrollo de su gestión. Con el objetivo de afrontar en mayor medida a grandes retos, emergencias, requerimientos, competitividad, reducción de los costos, tiempos de contestación, y especialmente a las exigencias de los productos y servicios de calidad que ofrecen, de la misma manera, a los requerimientos de los mercados laborales y de las personas. En consecuencia, se debe analizar la significancia y el valor que alcanza la calidad, ya que es un término bastante reiterado dentro de nuestro contexto. Así mismo Perales (2016), en sus argumentos generales señaló: que el acogimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad es una determinación estratégica para una institución, el cual lo ayudará a progresar su desempeño global y brindar un cimiento sólido para las iniciativas de desarrollo sostenible (p.2).

Por consiguiente, las instituciones deben indagar la mejor forma de desarrollar sus actividades en todos las áreas es así que la instauración de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001, es valorada como una acción estratégica para elevar los beneficios, enriquecer la producción, ser más efectivos y cimentar una base firme y adecuada para que la institución tenga un futuro excelente. Dado que la meta del ISO es alcanzar acuerdos con respecto a soluciones que cumplan con las demandas de los clientes. Cabe referir que las normas se desarrollan de forma voluntaria, debido que la ISO, es una entidad no oficial y no cuenta con la autoridad para reclamar su cumplimiento. No obstante estas normas pueden convertirse en una obligación para que la institución permanezca apta en el mercado. Dado que la Norma ISO 9001:2008 concentra los fundamentos de la gestión de la calidad que una institución debe tener para poseer un sistema práctico que le posibilite dirigir y aumentar la calidad de sus productos o servicios.

Todas estas experiencias que se han venido manifestando han influenciado para que otros sectores implementen este modelo, destacándose el sector educativo. Según Rodríguez (2015) en sus determinaciones indicó: que el fortalecimiento de la calidad, es el acto de asegurar los procesos y resultados de las instituciones, en ejercicio de criterios y estándares preestablecidos. Así mismo la mejora continua debe ser el cimiento para garantizar la permanencia del proceso educativo. Dado que cuando existe incremento y desarrollo, es fundamental la identificación de cada proceso con la finalidad de implantar acciones preventivas y correctivas (p.1).

En nuestro país, la calidad educativa es una preocupación actualmente, por ejemplo, los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior Técnica durante los 3 años de formación profesional logran egresar; sin embargo, al concluir no todos terminan insertarse en el campo laboral. Es por ello que el sector productivo ha conducido a preguntarse si los egresados poseen las competencias que exige el mundo de hoy. Por lo tanto al estimar la calidad educativa como una meta a lograr por las Instituciones de Educación Superior Técnica en el Perú, representa el sacrificio de todos los que la conforman (entorno social, económico, productivo, educativo y gubernativo).

Ante esta problemática, el SENATI realiza una autoevaluación de sus servicios e identifica que los procesos internos no eran óptimos y estaban desfasados y ocasionaba malestar en el cliente. Por lo cual en el año 2005, ven por conveniente certificarse bajo la norma Gestión de la Calidad ISO 9001, en sus 80 sedes a nivel nacional con la finalidad de incrementar la satisfacción de los clientes, lo mismo que para aumentar la efectividad de los procesos. El cual está encauzado a la mejora continua, en atención cliente y ordenado con la misión, visión, objetivos, promoviendo la prevención de riesgos, con el objetivo de formar profesionales técnicos y muy productivos con la visión de ser una Institución que lidere en América Latina la excelencia en formación profesional tecnológica.

Por lo tanto, se hace necesario determinar de qué manera incide la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera

técnica, electrónica industrial, SENATI 2018; para comprobar la significancia de la utilización del modelo ISO 9001, en la educación superior técnica. Dado que en la metodología, se valora el aprender haciendo mediante circunstancias concretas de trabajo. Así mismo la evaluación y certificación se elaboran a través de técnicas de observación del desempeño con principios y estándares del sector productivo.

1.2. Trabajos previos

Internacional.

Según Burgos (2017), en su investigación titulada "*Diseño de un modelo de sistema de gestión de la calidad basado en la norma 9001:2015. En el departamento de posgrado y educación continua de la universidad de Milagro*", presentado en la Facultad de Ingeniería Química en la Universidad de Guayaquil, como requisito para obtener el Título como Ingeniero en Sistemas de Calidad y Emprendimiento. El cual tuvo como propósito estructurar un Sistema de Gestión de Calidad cimentado en la Norma ISO 9001:2015, en el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Universidad de Milagro, donde recabó información relevante y desarrolló el diagnóstico, pronóstico y control de la misma, he identificó los diferentes factores que afectan la calidad en la Institución, realizó toda la fundamentación teórica que le permitió el entendimiento teórico del Sistema de Gestión de Calidad, aplicó las metodologías y herramientas para el levantamiento y recolección de información, el cual le permitió realizar un análisis de datos por apartados, he identificó el nivel y el total de cumplimiento de los procesos, realizó un análisis FODA, con la finalidad de identificar la situación interna y externa que amenazan a la institución. Propuso una misión, visión, objetivos de calidad y la propuesta de políticas. Para lo cual realizó el manual de funciones, procedimientos, organigramas funcionales, diagnóstico de Ishikawa y lista de verificación. En tal sentido el propósito de este diseño es dar cumplimiento a las necesidades actuales en relación a los principios y valores institucionales, mejorando continuamente sus procesos claves para alcanzar el éxito a largo plazo. Se llegó a la conclusión que es necesario tener un sistema de gestión de la

calidad en el instituto de posgrado y educación, el cual aporte a priorizar la mejor manera de tener la satisfacción de las necesidades y anhelos, con la meta de llegar al éxito para bien de la sociedad ecuatoriana.

De la misma manera Guachamín (2017), en su investigación titulada *“Diseño del sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el instituto de posgrado de la facultad de ciencias químicas de la universidad central del ecuador”*, presentado en la Universidad Central del Ecuador, como requisito para optar el Grado de Magíster en Sistemas de Gestión de Calidad. El cual tuvo como objetivo obtener la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de todos los requisitos establecidos de un modo estandarizado. La intención de este trabajo fue determinar los procesos imprescindibles para el SGC. Estos comprenden tanto los procesos operativos (tales como los necesarios para la provisión de productos y servicios) y procesos del sistema (como la auditoría interna y revisión por la dirección). Además, le otorgara definir los procesos a continuar para la justificación de acciones correctivas y la gestión de riesgos. Como también obtendrá una ventaja y distinción competitiva frente a otras instituciones que ofrecen servicios similares, porque no cuentan con Sistemas de Gestión. Se concluye que es necesario ejecutar dicho diseño debido que el mercado actual exige que los productos y servicios entregados deban ser los mejores, esto se ve garantizado a través del cumplimiento de altos estándares de calidad que proporciona un SGC.

Según Arribas (2015) en su investigación titulada *“Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos”*, presentado en la Facultad de Educación en la Universidad de UNED - Madrid, como requisito para obtener el grado académico de Doctor en Educación. El cual tuvo como propósito analizar y valorar la correlación de la norma ISO 9001, en la educación, por intermedio de la definición e instauración de los sistemas de gestión de la calidad, el mejoramiento de la estructura escolar y los resultados de las instituciones educativas. Como también analizó la importancia del profesorado y de los directivos sobre la ejecución de los sistemas

de gestión de la calidad cimentados en ISO 9001 en instituciones educativas, estimar su adecuación para la educación. La investigación fue abordada utilizando metodologías mixtas, cuantitativas como cualitativas, como es propio de la investigación evaluativa. Se utilizó el modelo lógico para la valoración de programas basado en Scriven, por intermedio de ello analizó el diseño, los recursos, procesos planificados y ejecutados para su explicación, las metas a corto plazo y los resultados obtenidos. Se llegó en conclusión que esta investigación brinde explicación provechosa para todo aquel que esté interesado en el tema, y sea beneficioso para los directivos de la institución, a quienes se les proporcionó la información para apoyo en la toma de decisiones y mejora sobre la ejecución del sistema de gestión de la calidad ISO 9001.

Así mismo, Baquerizo (2014), en su publicación *“La calidad de la gestión educativa presentado en la revista científica ECOCIENCIA”*, expone las definiciones del desarrollo de la gestión educativa, calidad en el proceso, redes sociales y las redes educativas. Enfatiza que la calidad educativa se demuestra en las circunstancias para desarrollar los procesos y en el resultado de productos del que hacer en la institución, es decir, el aprendizaje obtenido por quienes utilizan sus recursos. Así mismo hace referencia que la UNESCO fomenta el acceso de una educación de calidad y afirma una perspectiva cimentado en los derechos humanos en todas las tareas educativas. Dentro de esta perspectiva, se percibe al aprendizaje en dos niveles. A nivel del estudiante, la educación necesita investigar y examinar el conocimiento previo de los estudiantes, buscar los modos formales e informales, ejercer la no discriminación y proporcionar un entorno de aprendizaje seguro y apoyado. A nivel del sistema de aprendizaje, se requiere una estructura de apoyo para introducir políticas, decretar normas, disponer recursos y evaluar los resultados de aprendizaje de manera que se consiga el mejor impacto posible sobre un aprendizaje para todos. Se concluye que para obtener un verdadero aprendizaje es indispensable tener una educación de mayor calidad ya que es necesario atender los requerimientos de la sociedad actual, donde se ha establecido la necesidad de que el trabajo de la persona sea más efectivo y eficiente.

De la misma manera Vesga (2013), en su publicación *“Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior presentado en la Revista científica Guillermo de Ockham”*, indicó en sus determinaciones: que la cultura de una institución es un aspecto clave para la instauración de procedimientos de gestión de la calidad, con la finalidad de encaminar la cultura de estrategias de administración, ya sea adaptando los procedimientos de gestión a la cultura actual o trabajando la cultura para incorporar la estrategia de gestión. También señala que suelen aparecer dificultades para su instauración causados por hábitos y comportamientos de las personas que conforman la institución, lo que conlleva a investigar alternativas para la práctica de habilidades en el tratamiento de la resistencia al cambio. Se llegó a la conclusión que los procedimientos de gestión no es una fórmula que se captura de un manual de herramientas gerenciales, para practicarla de la misma forma a todas las instituciones. Dado que la cultura de una institución establece, la expresión más representativa de su esencia y de su identificación, por la cual se debe tener en cuenta al instaurar un sistema de gestión.

Nacional

Según Gutiérrez (2014), en su investigación titulada *“La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”*, presentado en la Escuela de Posgrado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, como requisito para obtener el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. El cual tuvo como propósito evaluar influencia de la implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO en tres vivencias educativas: universidad, instituto y escuela superior, con la finalidad de identificar las características principales de dichos procesos, como también las dificultades y los factores que definieron el éxito o las limitaciones, se confrontaron los resultados. La investigación fue cualitativa de tipo bibliográfico mixto, porque se seleccionaron intencionalmente los textos de análisis, y también las vivencias de análisis. Se concluyó realizando una auditoria que posibilito realizar el informe final. Los resultados más importantes fue

constatar que la implementación de un SGC trae beneficios, como incrementar el rendimiento operacional, al tener detallado todos los procesos se disminuye las dudas y se impiden pérdidas. Así mismo se argumentó la correlación directa entre la implementación del sistema de gestión de la calidad y la mejora de la calidad educativa de dichas instituciones.

Según Perales (2016), en su propuesta de investigación titulada *“Diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a los procesos operativos de un centro de idiomas”*, presentado en la Facultad de Gestión y Alta Dirección en la Pontificia Universidad Católica del Perú, como requisito para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial. Tuvo como propósito realizar el diseño e implementación del SGC según la norma ISO 9001, para el centro de idiomas UK. Realizó la evaluación inicial que permitió determinar el estado de la administración de la calidad en dicha institución y utilizó los instrumentos de investigación que permitieron la recaudación de los datos para efectuar el análisis pertinente del diagnóstico inicial. Así mismo se desarrolló un análisis descriptivo del sujeto de estudio, institución de idiomas UK, y se describieron sus primordiales lineamientos estratégicos, los procesos y servicios que ofrece. La metodología de la investigación tuvo alcance descriptivo, enfoque cualitativo y las principales herramientas de investigación son la observación cualitativa y las entrevistas abiertas y semiestructurada. Para luego proponer la implementación del SGC, la fase de su planificación, objetivos, compromiso de la dirección, el mapeo de procesos, la propuesta de mejora, el plan de acción, la estructura del sistema y la administración de los recursos humanos. Se llegó a la conclusión de realizar la implementación del SGC, por ende se elabora toda la documentación del sistema. Así mismo la valorización del sistema, que concibe las fases de seguimiento y mejora continua, realizando auditorías Internas, verificaciones del sistema y actividades correctivas y preventivas.

Como también Baca, León, Mayta, Bancayán (2014), en su publicación *“Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú presentado en la revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado”*, señaló

que la calidad en la educación superior es una expresión que va deliberándose e incursionando desde años anteriores, por la representación esencial que ejerce en la persona, la obtención de recientes saberes y la investigación, por lo que se considera importante la mejora de la enseñanza, para lograr el incremento del servicio y la satisfacción de los clientes. Indican que en el Perú, existen diferentes universidades con experiencias de acreditaciones extranjeras, orientadas a garantizar la calidad educativa. La Universidad de San Martín de Porres, es un ejemplo, dado que sus carreras han sido acreditadas internacionalmente tales como:

Figura 1: Consolidado del proceso de acreditación de la USMP.

Cuadro resumen 2. Consolidado del proceso de acreditación de la USMP

Facultad	Agencia	Acreditada hasta el año
Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	Association of Collegiate Business Schools and Programs – ACBSP	2019
	European Council For Business Education- ECBE	2015
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras	Association of Collegiate Business Schools and Programs – ACBSP	2019
	European Council For Business Education- ECBE	2015
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y De Psicología	Consejo Latinoamericano de Acreditación en la enseñanza del Periodismo- CLAEP	2016
	Tourism Education Quality- TEDQUAL	2016
	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia – España- ACSUG	2018
Facultad de Derecho	l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya- AQU	2014
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	Accreditation Agency for Degree Programmes In Engineering (ASIIN)	2015
	European Accreditation of Engineering Programmes (EUR-ACE)	2015
	Accreditation Board for Engineering and Technology –ABET	2016
	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia – España- ACSUG	
Facultad de Medicina Humana	Red Internacional de Evaluadores- RIEV	2014
	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia- ACSUG	2018
Facultad de Obstetricia y Enfermería	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia- ACSUG	2017
Facultad de Odontología	Instituto Latinoamericano de Acreditación en Odontología (ILAO)	2015
	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia- ACSUG	2017
Instituto para la Calidad de la Educación	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia- ACSUG	2018

Baca, et al (2014 p.44).

Se concluyó, que es admirable el interés de las instituciones de educación superior y voluntad del Estado Peruano, por determinar articulaciones que garanticen la calidad educativa, ya sea a través del sistema nacional o de referentes internacionales.

Según Díaz (2017), en su propuesta de investigación titulada *“Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la ciudad de Trujillo”*, presentado en la Escuela de Posgrado en Ingeniería en la Universidad Nacional de Trujillo, como requisito para optar el grado académico de Maestra en Ingeniería Industrial, con mención en Organización y Dirección de Recursos Humanos. El cual tuvo como objetivo legitimar un SGC según la norma ISO 9001:2015, para el área de Calidad Educativa – Gestión Docente. Se utilizaron las técnicas de análisis de contenido, ya que se recogió información de forma ordenada, como también de observación directa y entrevistas. La metodología tiene alcance descriptivo y su diseño fue de campo. Se llegó a la conclusión de proceder con la preparación de los diferentes manuales con respecto a la gestión de la calidad, para que la universidad actualice sus procesos y procedimientos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad

El término Calidad es empleada con más reiteración, en los diferentes ámbitos: doméstico, docente, político o industrial con diferentes variantes que hay que entender en función del contexto. Según Miranda, Chamorro & Rubio (2007), en sus determinaciones señaló: que “etimológicamente, el término calidad del latín “qualitas – atis”, definido por el Diccionario de la Real Academia Española como La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes especies”. (p.7). Esta es la concepción, de la mayoría de las personas que tienen la idea utilizar el término calidad. Se trata de un concepto fuertemente relacionado al bien material o servicio, pero no conectado con los procedimientos que se realizan a cabo.

Según Guachamin (2017), en sus determinaciones señaló: que la calidad de los productos y servicios de una institución dependerá de la capacidad para satisfacer a los clientes, es por ello que los cambios que se realicen en los procesos serán en función de los requerimientos solicitados. Dado que nuestra actualidad se fomenta la competitividad en el mercado, es por ello que la calidad es la estrategia de una institución para ser competitivos. (p. 12).

Así mismo Gutiérrez (2014), citó a Maseda (1999), el cual definió: que el término calidad no se considera como una rareza actual sino que se encontró en la aparición del hombre desde sus orígenes, en el que se definió como pensamiento primario de calidad a la calificación de los insumos alimenticios, las armas y su acondicionamiento para defenderse. (p. 23). Por otro lado Deming (1989), en su conceptualización señaló que: los inconvenientes para conceptualizar la calidad radica en la interpretación de las carencias futuras del cliente, de modo que el producto se pueda estructurar y elaborar otorgando bienestar por el precio que tenga que pagar el cliente. (p. 132). Podemos concluir según lo expuesto, que este término, trajo como consecuencia que la calidad se pueda puntualizarse en relación al cliente y someterse según la apreciación que tenga sobre el producto.

Otro juicio importante, Miranda et al. (2007), afirmó: que la calidad son las características de una institución (producto, actividad, organización o persona) y que se encargan de satisfacer las necesidades de los clientes. (p. 7). Así mismo Nicoletti (2008), en sus determinaciones indicó: que el concepto de calidad es evaluativo, dado que debe comprobarse su origen y manifestarla en conclusiones que faciliten su representación. (p 76). Por lo cual, los significados estarán relacionados al enfoque social, y de las personas que la mencionan. (Directivos, trabajadores, etc.) En tal sentido, se debe tener en cuenta que la calidad en su trayecto histórico señala que el producto es de calidad, si es competente de responder las expectativas que se tenga de su uso y las solicitudes que se van presentando en cada situación.

Por otro lado Crosby (1979), señaló que: la palabra calidad se utiliza para señalar el valor relativo de las cosas (bueno o malo) y aquella manifestación moderna de calidad de vida. Ya pues es cabalmente la razón por la que debemos determinar la calidad, como el cumplimiento de los requerimientos, por lo cual deben estar establecidos para evitar malentendidos, las mediciones se deben realizar constantemente para determinar conformidad con esos requerimientos. (p. 22). De ello puedo indicar que la calidad es la ejecución de los requerimientos fijados en el producto y/o servicios descritos de forma numérica, con la finalidad de valorar las peculiaridades de un producto. De tal manera definir si hay aceptación y pueda ser apreciado de calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad

Según Carro & Carro (2008), en sus determinaciones indicó: que un SGC, es una secuencia de elementos que se relacionan, para implantar y acatar la política y objetivos de calidad, con la finalidad de dirigir una institución. Así mismo indicó que la política de calidad son las pretensiones que encaminan a una institución con respecto a los objetivos de calidad y lo anhelado por la institución. (p. 37). Así mismo Cuatrecasas (2010), en sus determinaciones señaló: que la apropiada gestión de calidad en la planificación, diseño, desarrollo del producto. Así como la conveniente implementación, control y certificación final, llevará a acceder una ventaja competitiva a través de la satisfacción de los clientes. (p.25).

Según Camisón, Cruz & Gonzales (2006), en sus argumentos indicó: que el SGC de una institución es una serie de tácticas, metas, políticas, formas, medios, competencias, tecnologías, normas, aprendizajes, procesos y procedimientos de trabajo, por la cual los directivos planifican, ejecutan y controla todas sus actividades, con la finalidad de lograr las metas preestablecidas (p.346). Por otro lado Perales (2016), citó a James (1997), quien indicó: que el SGC está esquematizado a fin de proveer el apoyo y los mecanismos requeridos para la dirección eficiente de las diferentes tareas vinculadas con la calidad en una institución. (p. 23).

Enfoques de Calidad

Para obtener un mejor entendimiento de la calidad se debe corroborar los enfoques o nociones en los que se basa. Es decir el recorrido desde la revisión o control, inclusive abordar toda la institución, determinando que la calidad sea el principio de toda tarea. De tal manera se identificó los siguientes enfoques:

Enfoque como inspección

Según Camisón et al. (2006), en sus determinaciones señaló: que la inspección tiene diferentes alcances, además determina la decisión, ya sea de aceptación, rechazo, reproceso o concluir en acciones correctivas. Así mismo la finalidad fundamental de la inspección es prevenir que productos malogrados estén accesibles al cliente. Su actuación radica en determinar las características de calidad del producto. Para comprobar la aprobación del producto final y retirar los productos malogrados. (p. 224).

Así mismo Cuatrecasas (2010), consideró: que la inspección es la verificación de los productos de salida, antes de que sean distribuidos hacia los clientes, predominando la inspección del producto. En tal sentido los que no cumplen con las determinaciones o se alejan de los límites permitidos, se le considera malogrados y se descartaban. (p. 18). De igual forma Perales (2016), citó a Miranda et al. (2007), quien indicó: que el objetivo de la inspección es lograr determinar ciertas peculiaridades o reconocer defectos del producto a través de una inspección total del producto concluido, con la finalidad de descartar los productos no aceptables; pero sin ningún tipo de trabajos de prevención ni planes de mejora. (p. 15). De tal forma considerando la ineficacia de la inspección, se investiga más herramientas que otorguen llevar un mejor control del producto no solo finalizado, sino en su desarrollo de fabricación.

Enfoque como control estadístico de calidad

Según Camisón et al. (2006), en sus determinaciones señaló: que si se tiene un control riguroso de los procesos, no existirán productos malogrados. Dado que

enunciaban incluir la calidad en el desarrollo del producto, el cual constituye el núcleo de este enfoque. Por lo cual se controla los procesos, determinando la aceptación de algunas peculiaridades de la calidad, pues con este enfoque se determina la variabilidad de las características del producto. (p. 227). Así mismo Gutiérrez (2014), citó a James (1997), quien determinó: que esta etapa se manifiesta en contestación a la mínima eficacia de la inspección, por lo cual consideran que con el control estadístico de los datos, se logra obtener el proceso utilizado en la fabricación de un producto o servicio. Es decir, que teniendo las determinaciones del cliente para la elaboración del producto o servicio, se logra estandarizar la producción, lo permitirá una rebaja de los costos, dado que se minoran las pérdidas y aumenta la eficacia. (p. 30).

Según Cuatrecasas (2010), consideró: que la aplicación estadística para el control, fue un avance que permitió reducir la inspección. Dado que son técnicas que se basan en el muestreo de los productos que salen, pero a pesar de ello aún se evidencia que existe ineficiencia, pues solo es un básico control estadístico. Por consiguiente, los errores aún están concurrentes ya que no se incide en su perfeccionamiento, ya que solo se identifican los productos malogrados antes de que lleguen al cliente. (p. 19).

Enfoque de la calidad a través del aseguramiento de la calidad

Según Perales (2016), en sus argumentaciones definió: que la calidad y su entorno de operación, en esta fase, ya no se restringen solamente al control estadístico al final del desarrollo, sino que se expanden a la inspección de cada fase. Por lo cual, se obtiene un mejor control dentro del desarrollo, a fin de acatar con los detalles determinados por los clientes. (p. 16). Así mismo Cuatrecasas (2010), señaló: que la calidad termina siendo una característica del producto, dado que ahora no solo obedece las determinaciones, sino adicionalmente satisface a los clientes. (p. 20). Por otro lado según Gutiérrez (2014), citó a Texitor (2009), quien indicó: que el aspecto humano, también se debe implicar para la obtención de la calidad. Por lo cual, este enfoque resulta importante en el

desarrollo de la producción, como también en la exigencia de mejorar la calidad lograda. (p. 31).

Enfoque de gestión de calidad total

Camisón et al. (2006), en sus determinaciones señaló: que la verificación de calidad total es un desarrollo práctico a fin de agrupar el mantenimiento y desarrollo de la calidad en todas las áreas que conforman la institución a fin de obtener una plena satisfacción del cliente en todos sus niveles más económicos. (p. 232). Así mismo Perales (2016), indicó: que en esta etapa analiza el mercado y las necesidades del cliente, detectando el ámbito estratégico de la calidad como una oportunidad de competencia. (p. 17). Así mismo Gutiérrez (2014), en sus determinaciones señaló: que la calidad no solo será la responsabilidad de algunas personas, sino engloba a toda la institución y relaciona todas sus áreas, con la finalidad de lograr una ventaja competitiva. (p. 32). En conclusión, se expone en el cuadro la comparación de los enfoques de la gestión de calidad que se han mencionado.

Figura 2: Comparación entre los enfoques de Gestión de la Calidad

Características	Inspección	Control	Aseguramiento	Calidad total
Objetivo	Detección de defectos	Control de productos y procesos	Organización y coordinación	Impacto estratégico de la calidad
Visión de la Calidad	Problema a resolver	Problema a resolver	Problema a resolver de forma activa	Oportunidad para alcanzar una ventaja competitiva
Énfasis	En el suministro de componentes	En el suministro de componentes	En la totalidad de cadena de valor añadido	En el mercado y en las necesidades del cliente
Métodos	Fijación de estándares y medición	Muestreo y técnicas estadísticas	Programa y Sistema. Planificación estratégica	Planificación estratégica
Responsabilidad	Departamento de inspección	Departamento de producción	Todos los departamentos	La dirección de forma activa y toda la organización
Orientación	Producto	Procesos	Sistema	Personas
Enfoque	La calidad de comprueba	La calidad se comprueba	La calidad se produce	La calidad se gestiona

Fuente: Miranda et al. (2007)

Organización internacional de normalización (ISO)

Según Castellón (2009), en sus determinaciones generales señaló: que en 1946 nace la Organización Internacional de Normalización, para dar solución los requerimientos de estandarizar productos, procedimientos y posibilitar la coordinación internacional y la integración de estándares industriales; se le estableció las siglas ISO, un prefijo griego que significa "IGUALDAD" y no tiene nada que ver con el nombre. La ISO es una institución no gubernamental y está conformada por 148 países, a través de sus sedes nacionales de normalización, su secretaría general se encuentra ubicada en su sede en Ginebra, Suiza. Así mismo por intermedio de sus comités técnicos estructuran las normas internacionales y son aceptadas por los organismos miembros. En 1987 fueron aceptadas las normas ISO 9000 y forman un grupo de normas y lineamientos de renombre, en ellas se determinan las mínimas exigencias de calidad, internacionalmente aceptados, para dicho año esta familia estaba agrupada por la: ISO 9000, ISO9001, ISO 9002, ISO9003 e ISO 9004. (p. 41).

También Castellón (2009) indicó, que hubo diferentes instituciones que buscaron la forma de adoptar estas normas, porque observaron una posibilidad de mejorar la forma de su quehacer de las cosas a través de la instauración de un SGC cimentado en dichas normas. En 1994 se reexaminan las normas y se obtiene una nueva versión, conservando el mismo núcleo, en seguir haciendo realce en la documentación y la estandarización. Posteriormente en el 2000 se realiza la renovación completa de las normas modificando su realce a la mejora continua y en un enfoque al cliente, inhabilitando las normas ISO 9002 e ISO 9003, de tal forma queda establecida en: norma ISO 9000 SGC (Fundamentos y Vocabulario), ISO 9001 SGC (Requisitos) e ISO 9004 SGC (Directrices para la mejora del desempeño), quedando la norma ISO 9001 la única certificable. En noviembre de 2008, oficializaron la nueva versión, conservando la misma filosofía y genérica para su aplicación en cualquier institución indistintamente de su rubro, tamaño ya sea público o privado. Los cambios en la norma fueron en su totalidad, pero no genera cambios para los SGC basados en la norma ISO 9001:2000, sin

embargo, cada institución evaluará los cambios para adaptarse a la nueva versión. (p. 42).

Por otro lado Gutiérrez (2014), citó a Texidor (2009), quien manifestó: que el objetivo de la ISO, es crear normas que ayuden a la concordancia universal de bienes y servicios, incentivar la colaboración en trabajos intelectuales, científica, tecnológica y económica, vinculadas con la normalización. Como también citó a Yzaguirre (2006), quien indicó: que se debe proporcionar una fianza de calidad que especifique que los productos y servicios tengan los mínimos requerimientos dispuestos por ambas partes. (p.40). Así mismo Arribas (2015), en sus determinaciones indicó: que el ISO constituye una compilación de normas de apoyo para las instituciones con la finalidad de que estructuren y adapten un SGC. Ya que dichas normas, nacen como resultado de las exigencias de calidad de los productos requeridos por los clientes en el rubro industrial, pero su competencia de adaptación logra que lleguen a los diferentes sectores como educativos y servicios. Así mismo señaló, que la ISO proporciona los elementos para normalizar la calidad de un proceso de un producto o servicio; como también establece directrices que sirven de guías para la institución, con la finalidad de asegurar un determinado rango de calidad, para los clientes y la dirección de la institución. (p.40).

Familia de normas ISO 9000

Según Perales (2016), en sus argumentos generales señaló: que la ISO 9000, surge como secuencia de las corrientes internacionales los cuales determinaron la necesidad de un sistema de gestión, que garantice que los productos complazcan las demandas del mercado. En el que detallan las especificaciones a continuar por una institución con la finalidad de establecer un SGC normalizado y complazca a sus clientes. (p.23). Por otro lado Miranda, et al. (2007), en sus determinaciones señaló: que un SGC es la estructuración organizativa, el cual es necesario para encaminar la gestión de la calidad en la institución. (p. 185).

Según Camisón, et al. (2006), en sus argumentaciones señaló: que se creó las normas ISO 9000, a fin de apoyar a las instituciones en la instauración, operación y mantenimiento de un SGC. Por lo cual se presentó a la familia de normas ISO 9000, donde se indicó:

Norma ISO 9000: describió los principios y la terminología de la gestión de calidad y normas de aseguramiento con la finalidad de brindar una guía para poner en acción un SGC.

Norma ISO 9001: especificó los elementos que debe tener un SGC cimentado en un modelo de aseguramiento de la calidad. Dicha norma se aplicó en las instituciones que debían demostrar su competencia para brindar productos o servicios que cumplan los requisitos durante todo el proceso.

Norma ISO 9004: provee las directrices que se deben considerar para el diseño de un SGC interno y tiene como objetivo la mejora del rendimiento de la organización y la satisfacción de los clientes. (p. 366 – 367).

Norma ISO 9001: 2008

La Norma ISO 9001 (2008), determinó las exigencias indispensables para la implementación de un SGC, en sus argumentos generales señaló:

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

(a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, (b) sus necesidades cambiantes, (c) sus objetivos particulares, (d) los productos que proporciona, (e) los procesos que emplea, f) su tamaño y la estructura de la organización. (p. 6).

Principios de Gestión de la Calidad

Según Arribas (2015), señaló: que las normas ISO y sus SGC, se fundamentan en ocho principios que pueden ser empleados por la dirección de la institución a fin de dirigir hacia una mejora de su quehacer. Estas son:

Primer principio enfoque al cliente: los clientes son considerados como lo más importante, ya que se tomará en cuenta sus necesidades actuales, como las futuras, también satisfacer sus exigencias y alcanzar sus expectativas, así mismo en el segundo principio que es el Liderazgo, nos indica que los líderes serán los responsables de la orientación y la organización, el tercer principio que se refiere a la participación del personal, indicó que todo el personal se debe comprometer para el beneficio de la empresa, así mismo en el cuarto principio que es el enfoque basado en procesos, señaló que un cuando las tareas y recursos se relacionan como un proceso, se logran obtener resultados eficientes, el quinto principio es el enfoque de sistema para la gestión, indicó que un sistema de procesos contribuye en el logro de las metas y en la mejora de una empresa, así mismo el sexto principio es la mejora continua, señaló que la finalidad de la empresa es la mejora continua de sus competencias, el séptimo principio está basado en hechos para la toma de decisión y el octavo principio es las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, lo cual genera valor. (p. 40).

Capítulos de la norma ISO 9001:2008

Según Arribas (2015), en sus determinaciones indicó: que el ISO 9001, proporciona una óptima estructuración de la empresa, el cual traerá consigo la satisfacción de los clientes. También determina los requerimientos del cliente y la mejora procesos con la finalidad de cumplir con esos requisitos. Así mismo estudia la satisfacción del cliente y la aceptación de medidas para mejorar esta satisfacción y debe ser documentado, el personal debe ser formado. Así mismo se deben realizar auditorías internas para corroboran su eficacia. Dichos requisitos están basados en los ocho principios de gestión de la calidad, el cual están determinados en los capítulos y apartados de la norma. (p.42),

Perales (2016), en sus determinaciones generales señaló: que la norma ISO 9001: 2008, tiene ocho capítulos que manifiestan unos requisitos que deben acatar las instituciones para ofrecer seguridad de que su SGC obedece los requerimientos de calidad determinados en la norma así, como lo manifiestan los capítulos del 1 al 3 son de carácter introductorio y los capítulos del 4 al 8 determinar cuáles son los procesos necesarios que se deben considerar para implementación el sistema de gestión de la calidad.(p. 27).

Normalización, certificación y sus beneficios

Según Perales (2016), citó a Miranda et al. (2007), quien manifestó: que la normalización se preocupa en corroboran criterios en determinadas componentes y se permite la utilización de un léxico común en áreas de tareas concretas, mediante la realización de normas que, producto de un foro, buscan la protección de los intereses de los clientes. (p.28). Asimismo, Perales (2016), definió: que la normalización de los SGC trae beneficio a las instituciones tales como:

Aminora el tiempo de entrega del servicio, suprime las fallas en la calidad y logra una institución competitiva. Así mismo fomenta la mejora e innovación de las fases a través de la mejora continua del sistema. También permite el desarrollo como institución y mejora la planificación y coordinación interna. Así mismo aminora los reclamos y quejas presentadas, lo que colabora a la satisfacción del cliente y mejora la imagen de la institución. Por lo cual aumenta el reconocimiento frente a los clientes y los fideliza. Así mismo motiva y compromete a todas las personas que conforman la institución, sobre los procesos de la empresa y los resultados de sus objetivos. Como también ofrece oportunidades de capacitación y crecimiento a todo el personal y su certificación otorga ventaja nivel nacional y mundial. Así mismo aumenta el control de los recursos y respalda el uso eficiente y eficaz de los mismos. Como también apoya en el cumplimiento de las normas y requisitos de su rubro. Todo lo mencionado permitirá trabajar con instituciones donde ISO 9001 es una obligación o expectativa. (p. 28).

Dimensión de la calidad

Dimensión 1 Gestión de los Recursos

Según ISO 9001 (2008), determinó: que la norma indica que para un oportuno curso de la institución, se requiere una apropiada administración de los recursos, ya sea materiales como humanos. Así mismo de una administración eficiente y eficaz de los recursos (humanos, infraestructura y ambiente de trabajo imprescindibles). Por lo cual ISO 9001 (2008), señaló:

Provisión de recursos: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

(a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y (b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Recursos humanos: El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Competencia, formación y toma de conciencia. La organización debe:

(a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, (b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, (c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas, (d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y (e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Infraestructura: La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea

aplicable: (a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, (b) equipo para los procesos (tanto hardware como software) y (c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

Ambiente de trabajo: La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. (p. 7).

Dimensión 2 Realización del Producto

Según ISO 9001 (2008), en sus argumentos generales determinó: que la norma indica que la institución deberá planificar y desarrollar los procedimientos indispensables para la elaboración del producto. Por lo cual, la ejecución del producto o servicio tiene que ser acorde con los requerimientos de los otros procesos del SGC. Según ISO 9001 (2008), señaló: que en la planificación de la elaboración del producto, la institución debe determinar, lo siguiente: los metas de la calidad y los requisitos para el producto, la necesidad de fijar procesos y documentos, facilitar recursos específicos para el producto, actividades de corroboración, aprobación, seguimiento, medición y verificación. (p. 8).

Dimensión 3 Medición, análisis y mejora

Según ISO 9001 (2008), en sus argumentos generales determinó: que la institución debe establecer instrumentos de medida y adquisición de datos de la articulación del SGC a fin de verificar si la institución consigue alcanzar las metas trazadas. Según ISO 9001 (2008), señaló: que la institución debe planificar e instaurar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para, mostrar la aceptación con los requerimientos del producto y asegurarse de la conformidad del SGC y aumentar continuamente su eficacia. Los seguimientos y medición de la satisfacción del cliente, permitirá medir el desempeño del SGC. Así mismo, se deben realizar auditorías internas para determinar si el SGC es conforme a lo planificado y establecido por norma internacional, como también si se mantiene de modo eficaz, se recomienda que las auditorías internas no deben

ser realizadas personas que trabajan en el proceso. Así mismo deben existir registros de las auditorías y de sus resultados, posteriormente deben asegurarse de que se realizan las correcciones y acciones correctivas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. (p. 14).

Con respecto al seguimiento y medición de los procesos: la institución debe aplicar métodos apropiados que demuestren la competencia de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Así mismo se debe realizar el seguimiento y medición del producto, el cual medirá las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Por lo cual se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Por último la institución debe realizar la mejora continua, de acuerdo a los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la verificación por la dirección. (p. 15 – 16).

Variable 2 Proceso Enseñanza Aprendizaje

Educación

Según Pozo, Alvarez, Luengo & Otero (2004), en sus determinaciones señaló: que el vocablo educación aparece identificado en obras literarias escritas en castellano no antes del siglo XVII. Así mismo citó a Garcia & Garcia (1996), quien señaló: que los términos que se utilizaban eran los de criar y crianza, que hacían referencia a sacar hacia adelante, adoctrinar como sinónimo de doctrino, y discipular para indicar disciplina o discípulo, son conclusiones que se relacionan con la atención adecuada, la protección y el apoyo material que dedicaban las personas adultas a las personas en proceso de desarrollo. (p. 31).

Pozo, et al. (2004), en sus argumentos indicó: que el vocablo educación, posee un doble origen etimológico, puede ser comprendido como complementario o antinómico. Su origen latino se otorga a los términos educere y educare. Por lo cual la palabra educere se define como "conducir fuera de", "extraer de dentro hacia fuera", por lo cual, la educación se comprende como el crecimiento de las

capacidades de la persona cimentado en la competencia que tiene para desarrollarse. En tal sentido, este enfoque propone la conformación de una persona individual y única. (p.32).

Por tanto, no podemos negar que la educación es un componente preciso en el desarrollo del ser humano. Por lo que se da debido a la aglomeración de las experiencias que se adquieren en la vida, bien sea de forma voluntaria o involuntaria. Según Trejo (2012), citó a Luzuriaga (1984), quien indicó: que la educación la conceptúa desde cinco aristas: Primero como: un hecho real en la vida individual y social, que acepta diferentes formas. Dado que la educación como realidad está presente en toda la humanidad, ya que lo recibe de diversas fuentes, como la familia, amigos, medios de comunicación, la escuela, etc. El segundo punto: lo concibe una función elemental, tanto para la vida de la persona como para la sociedad, es algo que no se puede hacer o dejar de hacer arbitrariamente, sino que debe cumplirse. Por ser una función necesaria para la supervivencia de las personas y comunidades. El tercer punto: la entiende como una tendencia al perfeccionamiento, dado que el ser humano realiza toda clase de esfuerzos para aprender un oficio, carrera, entre otros, con la finalidad que la persona evolucione integralmente y demuestre sus potencialidades adquiridas. El cuarto punto: la considera como una función cultural donde la educación tiene que ser objetiva y subjetiva. Así mismo debe hacer pervivir la cultura a través de los siglos y su influencia se hace resaltante en todos los miembros de las comunidades y por último ve a la educación como una función social en el que justifica que la persona no es un ser solitario, sino vive y se desarrolla en relación directa con otras personas. Dado que él hombre vive en un estado social, de ahí se dice que la educación es consecuencia de la sociedad. (p. 13 – 15).

Como también Trejo (2012), citó a Serramona (1991), quien indicó: que la educación puede tener tres significados globales tales como: como sistema educativo: donde se le da un contenido histórico – comparativo, es así, como se puede clasificar a la educación en occidental, medieval o moderna entre otras. Como producto de una acción: se dice de una buena o mala educación, resultado que dependerá de diferentes factores por considerar, de la metodología aplicada

en el proceso enseñanza – aprendizaje, el interés del educando, entre otros y como proceso: porque se interrelaciona de manera prevista o imprevista a dos o más personas y los sitúa en situaciones de intercambio e influencias recíprocas, de lo cual se advierte que los agentes principales en el proceso educativo son el educador y el educando (más no son los únicos). (p. 16).

Elementos de la Educación

Según Trejo (2012), cito a Lemus (1969), quien indicó: que los componentes de la educación son las piezas esenciales que participan en la acción educativa, entre los principales tenemos: Educando, Educador y Materia. Así mismo Citó a Serramona (1991), quien señaló: que los elementos son: El primero Acción: toda vez que el educando y el educador son elementos clave en la concepción educación, entre ellos se originan una relación dinámica, según la cual el sujeto se realiza personalmente, a través de las influencias que recibe del exterior y que actúan sobre sus competencias a efecto de incrementarlas y concretarlas. Dado que la acción involucra un constante actuar entre el educando en el proceso educativo. El segundo es la Intencionalidad: se basa su presencia en que la actividad educativa es conscientemente intencional. Dado que la intención del educador es educar y la del educando es recibir esa educación, con la que podrá concretar el objetivo del aprendizaje, transformando la información en planes concretos que especifiquen los resultados educativos a conseguir a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje. Por último es Sistemático: ya que la actividad educativa va encaminada a conseguir metas, con lo cual, se relacionan actos y se plantean etapas probables para llegar a ellas. Éstas se cumplen a través de la práctica de un proceso sistemático, es decir, a través de que todos los componentes son organizados hacia la meta. (p. 17 – 18).

Características de la Educación

Según Luzuriaga (1984), en sus determinaciones indicó: que la educación presenta dos características universales, tales como: vertical, porque se desarrolla durante toda la vida de la persona y esta desde los comienzos de la

sociedad humana y se supone que continuará hasta el fin de ella. Dado que la educación no se cumple en un determinado periodo de la vida de la persona, sino se desarrolla durante la existencia de la persona, desde que nace hasta que muere. Así mismo se dice que es horizontal, porque adquiere en todas las expresiones de la vida de la persona y se extiende a todos los hombres y a todos los pueblos que forman la sociedad, desde la época primitiva a los más civilizados. Por ende la educación, entendido en su amplio y exacto sentido, no se limita a un aspecto de la existencia humana, sino contempla todas las manifestaciones de la vida. (p.18).

Pilares de la Educación

Según Delors (1996), indico: que la educación se muestra como una de las claves de acceso al siglo XXI. Dado que responde al reto de un mundo que cambia rápidamente es por ello que considera como las bases de la educación a los cuatro pilares: primero trata de aprender a vivir juntos reconociendo mejor a los demás, historia, tradiciones y espiritualidad y, a partir de ahí, generar un espíritu nuevo que genere la realización de proyectos y solución conflictos. Segundo se trata de aprender a conocer, en el que conviene ordenar una cultura general competentemente amplia con la probabilidad de estudiar a fondo un número reducido de materias. Esta cultura sirve de base para una educación permanente durante toda la vida. (p17). Tercero se trata de aprender a hacer, adquiriendo una capacidad que permita hacer frente a numerosas situaciones y que proporcione el trabajo en equipo. En diferentes casos esta capacidad y estas calificaciones se hacen más accesibles si alumnos y estudiantes cuentan con la oportunidad de evaluarse y de enriquecerse participando en tareas profesionales o sociales de forma paralela a sus estudios (escuela y el trabajo). (p17). Por último se trata de aprender a ser, puesto que en la actualidad nos exigirá una mayor autonomía y capacidad de juicio, junto con la consolidación de la responsabilidad personal en la realización del destino. Otra obligación destacada es, no dejar de investigar los talentos que, como tesoros, están enterrados en el fondo de cada persona, como: la memoria, el raciocinio, la imaginación, las aptitudes físicas, el sentido de la

estética, la facilidad de comunicarse, el carisma natural de la persona entre otros. (p17).

Fines de la Educación

Según Trejo (2012), en sus determinaciones indicó: en términos genéricos, los fines de la educación persiguen, la obtención de la persona acabada, perfecto en todas sus dimensiones. Alcanzando un estado perfecto, mediante la acción educadora. En razón de lo anterior, los fines de la educación se agrupan y jerarquizan según diversos criterios: Conforme al criterio de validez, se clasifican en “generales”, cuando son representativos para todas las personas, y “particulares”, cuando lo son para una persona, un grupo o un sector de la población. Conforme al criterio por alcance de objetivos, pueden ser “generales”, dada la definición del mundo y de la vida que se acepta. Y “parciales”. Porque van apareciendo en el largo proceso de la educación, pero siempre en relación con el fin último o general. Conforme al criterio por referencia a su objeto, los propósitos de la educación pueden dividirse en dos clases: “Inmanentes”, dado que hacen referencia directa a una persona o grupo. En este grupo se considera el crecimiento de las capacidades de las personas, la integración en el grupo social, así como la formación profesional, ya que van más allá de su individualidad o llevan ésta fuera del mundo sensible. (p. 19).

Así mismo Trejo (2012), cito a Nerici (1973), en sus argumentos señaló: que los fines de la educación se clasifican en: Sentido social: porque forma a las recientes generaciones para recibir, conservar y enriquecer la tradición cultural del grupo. Así mismo prepara los procedimientos de subsistencia y organización de los grupos humanos, teniendo en cuenta las recientes demandas sociales en el entorno y nuevos conocimientos. Como también promover el desarrollo económico y social, a fin de disminuir las exenciones y proporcionar los beneficios de la civilización considerablemente a todas las personas. Así mismo en Sentido Individual: porque proporcionan una apropiada atención a cada persona, según sus posibilidades, de modo que beneficien completamente el desenvolvimiento de su personalidad. Así mismo inculca a la persona sentimientos de grupo a fin de

impulsar a cooperar con sus semejantes, remplazando la competencia por la colaboración. Como también en Sentido trascendental: porque orienta a la persona hacia el prendimiento del camino artístico y poético de las cosas, y de las personas con objeto de ofrecerle vivencias desinteresadas. Adicionalmente llevarlo a tomar conciencia y a reflexionar sobre los enormes problemas y enigmas de las cosas de la vida. (p. 26).

Tipos de Educación

Según Luzuriaga (1984), los tipos de educación pueden variar según el punto de vista que se adopte y puede ser: una educación “espontánea o indirecta”: el cual se realiza de forma difusa o natural, por la influencia del ambiente humano o social. Este tipo de educación se adquiere de forma involuntaria, no se persigue. Es directa cuando, se adquiere por una influencia que se ejerce de un modo sistemático por medio del educador y la escuela. Como también Educación “intencional”: el cual tiene como finalidad lograr la formación del educando. Así mismo la Educación “individual”, dado que se refiere directamente a la persona excluyendo de toda consideración social. Como también la Educación “social”, se refiere a la colectividad, sea local, de grupo o nacional. Así mismo Educación “profesional”, que atiende particularmente al aspecto vocacional de la persona y la “Autoeducación”, cuando la persona se forma o desarrolla por sí mismo, a través de su esfuerzo y medios propios. (p. 35).

Como también Trejo (2012), citó a Serramona (1991), quien indicó: que se puede distinguir como, educación formal, ya que es aquella que es completamente intencional y acontece en un diseño sistémica institucionalizada llamada escuela, lo cual conlleva al logro de títulos académicos reconocidas legalmente y como educación no formal, dado que es el conjunto de actividades intencionales que acontecen fuera del sistema escolar formal, y que no pretenden concluir con aprendizajes reconocidos oficialmente, es la que se da fuera de la escuela, la que se produce en escenarios como los museos interactivos o centros y ciudades de ciencias. El cual se produce en el entorno social, a través de medios muy diversos, no existe un contenido único ni explícito, y siempre hay un

aprendiz. Un ejemplo de educación informal es la educación recibida de nuestra familia o amigos. (p. 32).

Proceso Enseñanza – Aprendizaje

Según Trejo (2012), en sus argumentaciones indicó: que los términos enseñanza y aprendizaje son correlativos, es decir, uno supone la existencia de otro, debido que la definición de aprendizaje corresponde necesariamente la idea de enseñanza y viceversa. Dado que ambas definiciones se consideran procesos independientes, así como dos actividades que se realizan simultáneamente dentro de otro proceso. Por lo cual, dicho proceso implica dos actos: el primero, en el que el maestro imparte y suscita conocimientos, hábitos y habilidades al educando, a través de métodos, en función de los objetivos y dentro de un contexto; en el segundo, el estudiante intenta captar los contenidos expuestos por el maestro y lo alcanza a través de diversos medios. (p. 54).

Así Castellón (2009), en sus determinaciones señaló: que en toda institución de educación superior el proceso enseñanza aprendizaje (PEA), es el principal, ya que por medio de ello se ofrece los servicios educativos a los alumnos, lo que establece la justificación de la institución. Por lo cual el PEA, debe contar con los diseñados y planes de estudios aprobados, ya que será el principio del proceso. Así mismo el crecimiento del PEA empieza con la planificación de la oferta, el cual debe ser de conocimiento de los alumnos cada período académico, así como con la dotación del personal docente que tendrá la responsabilidad del servicio académico. La responsabilidad de realizar esta planificación recae en la dirección y los coordinadores de carrera. Para que luego el personal docente, realice el programa de cada una de las materias que se brindarán, por lo cual se deberá planificar y desarrollarán los contenidos de cada unidad de estudios, fijando las metas específicas, la metodología de enseñanza, horarios según se requieran para teoría como para las prácticas e investigación. Así mismo el docente, debe ser inspeccionado por el director a través de sus coordinadores de carrera, empleando diversas herramientas. Dado que la valoración del desempeño de los docentes, se establece como una tarea

importante en el desarrollo del PEA, ya que proporciona la corroboración del logro de los objetivos proyectados en la planificación del docente, como en su desempeño en el aula y sus competencias. (p. 44 – 45).

Enseñanza

Trejo (2012), citó a Hernández (1969), quien indicó: que la palabra enseñanza proviene del vocablo latino (insignare, señalar) y es el sistema o método que refiere a la acción de comunicar una instrucción o conocimiento. El cual se considera el acto que ejerce el educador para transmitir a los educandos un determinado contenido. Como puede apreciarse, la definición anterior entiende a la enseñanza solo como transferencia de contenidos, lo cual es incompleto. Por lo cual también citó a Contreras (1990), quien señaló: que solo se puede hablarse de la existencia de la enseñanza en la medida en que se obtenga una reacción de aprendizaje. Por consiguiente, enseñar es dirigir con método, técnicas y medios adecuados al proceso de la enseñanza – aprendizaje en una determinada asignatura, a fin de lograr un aprendizaje que dure toda la vida en la persona. (p. 39).

También Trejo (2012), citó a Titone (1979), quien indicó: que la enseñanza verdadera consiste en idear, guiar y controlar vivencias concretas de trabajo reflexivo de los alumnos, sobre los contenidos de los cursos o de la vida cultural de la humanidad. Por lo cual la enseñanza no solo es la transmisión de contenidos, sino como una actividad integral, lo cual implica la indicación por parte del docente para lograr la reflexión de lo aprendido por los alumnos. Así mismo citó a Rivas (1997), quien señaló: que es el conjunto de tareas que nacen del docente es con la intención de presentar contenidos y ayudar o guiar el comportamiento del escolar. (p. 40).

Aprendizaje

Trejo (2012), citó a Hernández (1969), quien señaló: que el término Aprendizaje, “proviene del latín apprenhendere; de ad, a, y prehendere, agarrar, percibir”. Así

mismo citó a Saavedra (2001), quien indicó: que el concepto aprendizaje es un término polisémico con diferentes definiciones según el marco teórico desde el cual se le define; puede ser procedimientos, por el cual se obtiene la capacidad de responder apropiadamente a una situación que puede o no haberse tenido antes; se le considera, a la vez, como una modificación favorable de las tendencias de reacción a consecuencia de la experiencia previa. Como también el proceso de analizar una situación y / o la búsqueda constante de una realización. (p. 26). En tal sentido el aprendizaje es un proceso operativo, en el cual cumplen un papel fundamental la atención, el empeño y el esfuerzo del estudiante, quien debe identificar, analizar y reelaborar los datos de conocimiento que reciba del maestro.

Dimensiones Proceso Enseñanza – Aprendizaje (PEA)

El SENATI considera que en el proceso de enseñanza aprendizaje, los instructores y alumnos realizan trabajos distintos e integrados. Dado que el alumno es el centro del proceso, es quien de manera dinámica y constante interactúa con las situaciones de aprendizaje propuesto por el instructor o por el mismo. Por otra parte el instructor se compromete en su tarea de enseñanza, que no solo consiste en elaborar y desarrollar una clase sino que también es orientar a sus alumnos, facilitándoles las distintas situaciones para que posean las experiencias auténticas que los llevan, en consecuencia, conseguir las competencias exigidas por el sector productivo.

Por lo cual, el Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial – SENATI, según su directiva general y procesos fundamentales de la formación y capacitación profesional con código: SEN-DIRG-02 (2005), en sus determinaciones indicó: las dimensiones que implica el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje PEA de la siguiente forma:

Dimensión 1: Fase de planificación: en esta fase, el instructor prepara la sesión de clase, considerando los objetivos específicos del aprendizaje, según las capacidades a lograr. De igual forma determinara las actividades que realizara el

estudiante, según los contenidos propios del programa. Como también el uso de la metodología adecuada, el uso de materiales adecuados y la evaluación pertinente para alcanzar el conocimiento esperado. Con relación al instructor se indicó que es pertinente para la preparación de sus sesión, estar seguro del aprendizaje a ofrecer, el proceso donde no cabera la rutina, la improvisación y el uso inadecuado del tiempo; dando lugar a una evaluación precisa, en relación al trabajo funcional de los demás instructores. (p.74).

Dimensión 2: Fase de ejecución: en esta fase, el instructor prepara situaciones apropiadas que faciliten el desarrollo de los contenidos de las sesiones de conocimientos tecnológicos y prácticos, utilizando métodos, técnicas, procedimientos, estrategias. Así mismo desarrolla ejercicios prácticos contemplando situaciones reales de trabajo, incluyendo temas relacionados al medio ambiente y a la seguridad ocupacional y; utiliza técnicas de evaluaciones para medir el logro de los objetivos y habilidades prácticas. Finalizada la sesión se hace un resumen de conclusiones y acciones de reforzamiento que aseguren el aprendizaje.

Dimensión 3: Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales: en esta fase, se dispone que es necesario realizar las actividades extracurriculares tales como: físicas, intelectuales, culturales, pasantías, visitas. El cual brindará al alumno mejores oportunidades de crecimiento y logro de competencias personales y sociales. (p. 79).

Dimensión 4: Fase de formación práctica en empresa: en esta fase, se dispone que los alumnos deben realizar prácticas en las empresas, por lo cual deben tener el Plan de Prácticas de acuerdo a las características del programa y carrera. Dicha fase es realizada por el instructor del SENATI, quien verifica y evalúa la ejecución de la formación práctica supervisada en la empresa, así como coordinar y apoyar al monitor. (p. 79).

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

Problemas Específicos

¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de la ejecución de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

1.5 Justificación del estudio

Teórica

El objetivo fundamental del presente estudio es enriquecer, contribuir y actualizar el estudio científico sobre la Certificación ISO 9001:2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI. Dado que es indispensable contar con una educación de mejor calidad, debido que la sociedad actual lo solicita, dado que se ha generado la urgente necesidad de que el trabajo de la persona sea mucho más efectivo y eficiente, para lo cual se requiere de una mejor preparación.

Metodológica

La investigación en el aspecto metodológico cumple los procedimientos que corresponden a una investigación cuantitativa, el tipo de estudio es básica, el diseño corresponde a una investigación no experimental transversal, descriptiva correlacional causal, donde se plantean hipótesis que deben ser contrastadas con la realidad, se sigue el método hipotético deductivo, se realizaron mediciones de variables que se dan de manera natural, registrados a través de un cuestionario de ISO 9001: 2008 y un cuestionario de Proceso Enseñanza Aprendizaje, se estudian las mediciones obtenidas utilizando estadísticos descriptivos. Se plantea la discusión de los resultados tomando como base los antecedentes, marco teórico del estudio y se establece las principales conclusiones del estudio de acuerdo a lo que exige la investigación de carácter científico.

Practica

En el aspecto práctico, abordar el modo como incide la certificación ISO 9001:2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 20018, nos brindará datos para identificar fortalezas y debilidades, a través del análisis de los resultados y conclusiones que sirven para orientar el proceso de enseñanza aprendizaje de la institución. El cual nos permite un diagnóstico importante para garantizar un modelo educativo de calidad con la finalidad de que el estudiante sea un profesional de excelencia de acuerdo con las necesidades sociales actuales.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018.

Hipótesis Específicas:

Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase en la ejecución de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

1.7 Objetivos**Objetivo General**

Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018.

Objetivos Específicos:

Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de la ejecución de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Enfoque de la investigación:

Su enfoque es cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en sus argumentos manifestaron:

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (p. 4).

Tipo de investigación:

Su tipo es básica, según Valderrama (2015), en sus argumentos indicó:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico – científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. También analiza propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular y contrastar, hipótesis, teorías o leyes (p. 164).

Método de la investigación

El método de investigación es el hipotético deductivo, según Bernal (2010), en sus argumentos indicó: “Consiste en un procedimiento que parte de unas

aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

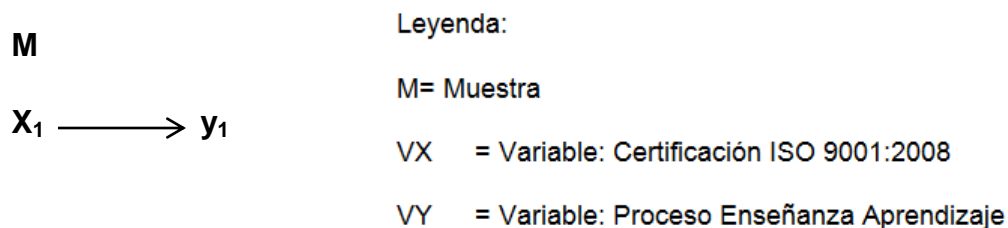
Diseño de la investigación:

La investigación utilizara un diseño no experimental transeccional o trasversal, descriptivo correlacional causal, porque según Hernández et. al. (2014), mencionó:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009b). (p. 152). Y transeccional o trasversal, porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p.154). Y correlacional causal, porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa – efecto. (p. 158).

El diagrama esquemático de la investigación correlacional causal, se denota:

Figura 3: Diseño correlacional causal



2.1 Variables, operacionalización

V Independiente X = Variable: Certificación ISO 9001:2008

Según Miranda et al. (2007) señala: “Sistema de Gestión de la Calidad como la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad en la organización” (p. 185).

Según ISO 9001: 2008, Señala: “La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización” (p. 6).

V Dependiente Y = Variable: Proceso Enseñanza Aprendizaje

Según Trejo (2012), en sus determinaciones indicó:

Los términos enseñanza y aprendizaje, podemos advertir que son correlativos es decir, uno supone la existencia de otro, dado que a la concepción de aprendizaje corresponde necesariamente la idea de enseñanza y viceversa. De ahí que ambos conceptos se consideran procesos independientes, así como dos actividades que se desarrollan simultáneamente dentro de otro proceso. (p. 54).

Tabla 1

Matriz de operacionalización: Variable Certificación ISO 9001:2008

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y medición	Niveles y rango
Gestión de los Recursos	Materiales y Medios	1,2,3,4,5,6,7	Nunca (1)	Deficiente [40 - 80] Regular [81 - 120] Bueno [121 - 160] Excelente [161 - 200]
	Personal de Instrucción	8,9,10,11,12	Casi Nunca (2)	
	Infraestructura	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22	A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	

Realización del Producto	Aspectos técnicos pedagógicos	23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37
Medición, análisis y mejora	Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes.	38,39,40

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Matriz de operacionalización: Proceso Enseñanza Aprendizaje

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y medición	Niveles y rango
Fase de planificación	Organización adecuada de conocimientos y habilidades	1,2,3,4,5,6,7		
	Planificación de uso de herramientas y materiales	8,9,10		
	Empleo adecuado del tiempo y de los materiales de enseñanza	11,12,13		
Fase de ejecución	Empleo adecuado de la sesión y de técnicas participativas	14,15,16		
Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales	Uso adecuado de técnicas e instrumentos de evaluación	17,18,19	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [36 - 72] Regular [73 - 108] Bueno [109 - 144] Excelente [145 - 180]
	Diseño de programas extracurriculares	20,21,22,23		
Fase de formación práctica en empresa	Capacidad de análisis	24,25		
	Competencia de relaciones interpersonales	26,27		
	Desarrollo de práctica en empresa	28,29,30,31		
	Habilidades y destrezas	32,33,34		
	Cumplimiento de normas	35,36		

Fuente: Elaboración propia.

2.2 Población y muestra

Según Hernández et. al. (2014), manifestó:

Que una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así,

una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008b). (p.174).

La población de la presente investigación estará constituida por 271 estudiantes de la carrera de Electrónica Industrial, SENATI. Surquillo – Lima, 2018.

Muestra:

Según Hernández et. al. (2014), señaló: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

Por lo cual la muestra está conformada por estudiantes de la carrera de Electrónica Industrial, SENATI. Surquillo – Lima, 2018. En el caso del estudio de esta investigación se consideró a una población finita. Para ello se consideró la fórmula de Morales (2012) donde determina el tamaño de la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2 pq}}$$

n: Tamaño de la muestra que deseamos conocer

N: Tamaño conocido de la población

e: 0.05 Error de estimación de 5%

z: 1.96 valor para un nivel de confianza de 95%

p: Probabilidad a favor 0.5

q: Probabilidad en contra 0.5

$$n = \frac{271}{1 + \frac{0.05^2 (271-1)}{1.96^2 (0.5) * (0.5)}} = 159$$

Los tamaños de la población y la muestra a tomar en el presente estudio se indican en la:

Tabla 3

Población y muestra de estudio

Escuela de Electrónica Industrial - SENATI		Población	Muestra
Estudiante	Total	271	159
		100%	58.67%

Fuente: Padrón de estudiantes de Electrónica Industrial – SENATI Surquillo

Muestreo:

Se aplicó el muestreo probabilístico, con la técnica de muestreo aleatorio simple.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el presente estudio se empleara la técnica de la encuesta, para ambas variables. Según Hernández et. al. (2014), señaló: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013)”. (p.217). Es decir, se trata de la obtención de datos mediante preguntas consignadas en el cuestionario y adecuadamente estructuradas con el objetivo de la investigación.

Ficha técnica del instrumento

Las fichas técnicas para medir el Certificación ISO 9001:2008 y El Proceso Enseñanza Aprendizaje, se muestran en la tabla 4 y 5 respectivamente.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la Certificación ISO 9001:2008

Datos generales	
Título:	ISO 9001:2008
Autor :	Diana López Zúñiga – Adaptado del SEN-DIRG-01 ACÁPITE 6 y 7 SENATI.
Lugar:	Escuela de Electrónica Industrial, SENATI – Surquillo
Fecha de Aplicación:	30 de mayo 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable Certificación ISO 9001:2008
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario pretende evaluar la percepción de los estudiantes referente al cumplimiento de la ISO 9001:2008 en la Escuela de Electrónica Industrial, SENATI Surquillo, 2018
Estructura:	La escala consta de 40 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento para medir el Proceso Enseñanza Aprendizaje

Datos generales	
Título:	Proceso Enseñanza Aprendizaje
Autor:	Diana López Zúñiga – Adaptado del SEN-DIRG-01 ACÁPITE 6 y 7 SENATI.
Lugar:	Escuela de Electrónica Industrial, SENATI – Surquillo
Fecha de Aplicación:	30 de mayo 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable: Proceso Enseñanza Aprendizaje

Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario pretende evaluar la percepción de los estudiantes referente al cumplimiento del Proceso Enseñanza Aprendizaje en la Escuela de Electrónica Industrial, SENATI Surquillo, 2018
Estructura:	La escala consta de 40 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)

Validación y confiabilidad

Según Hernández et. al. (2014), señaló: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 201).

En el presente estudio se efectuara la validación de los contenidos de los instrumentos 1: Certificación ISO 9001:2008 y 2: Proceso Enseñanza Aprendizaje, mediante la técnica de juicio de expertos con la finalidad de que califiquen acerca de la aplicabilidad de los instrumentos estructurados para los fines pertinentes de la investigación.

2.4 Métodos de análisis de datos

El método empleado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, según Bernal (2010), en sus argumentos indicó: “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

2.5 Aspectos éticos

Los datos indicados en este estudio fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están

cimentados en el instrumento aplicado. Así mismo, se ha cumplido con respetar la auditoria de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

El estudio contó con la autorización correspondiente, del Jefe Académico de la Dirección Zonal Lima Callao – SENATI. Así mismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los alumnos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Resultados descriptivos de los niveles de las variables Certificación ISO 9001-2008 y Proceso Enseñanza Aprendizaje

Tabla 6

Niveles de la Certificación ISO 9001-2008 de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	32	20,13
	Regular	77	48,43
	Bueno	50	31,45
	Total	159	100,0

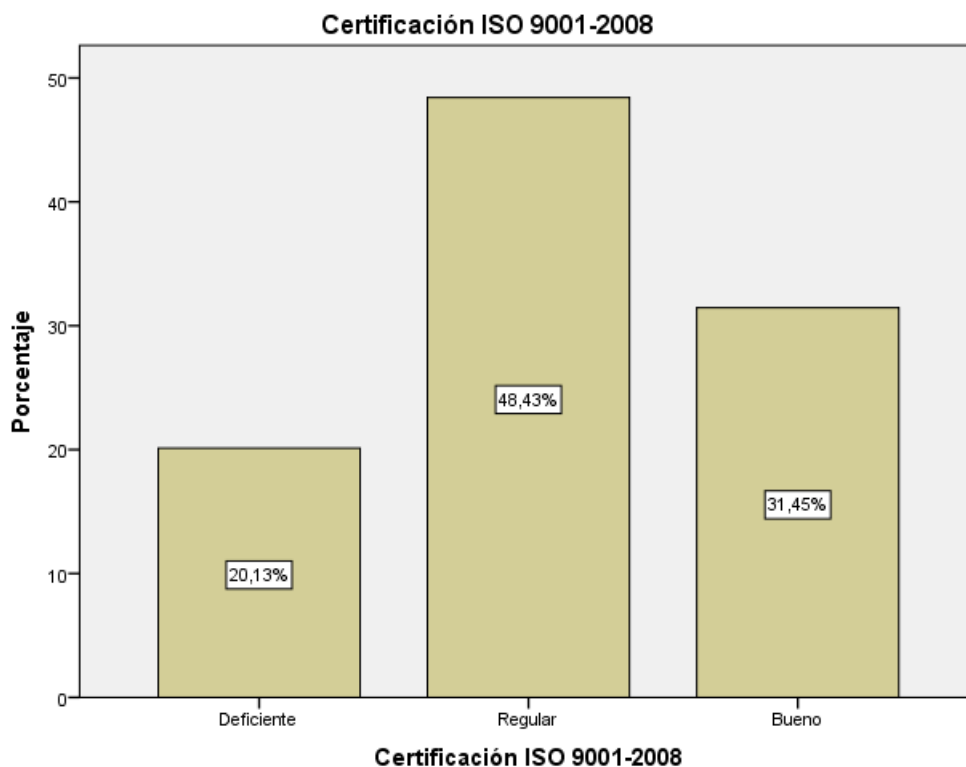


Figura 4 Niveles de la Certificación ISO 9001-2008 de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 4, se observa que el 31.45 % de los estudiantes tienen una apreciación de buena en cuanto la Certificación ISO 9001-2008, el 48.43% una tendencia regular, un 20.13% en deficiente, de la Certificación ISO 9001-2008 de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Tabla 7

Niveles del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	27	16,98
	Bueno	92	57,86
	Excelente	40	25,16
	Total	159	100,0

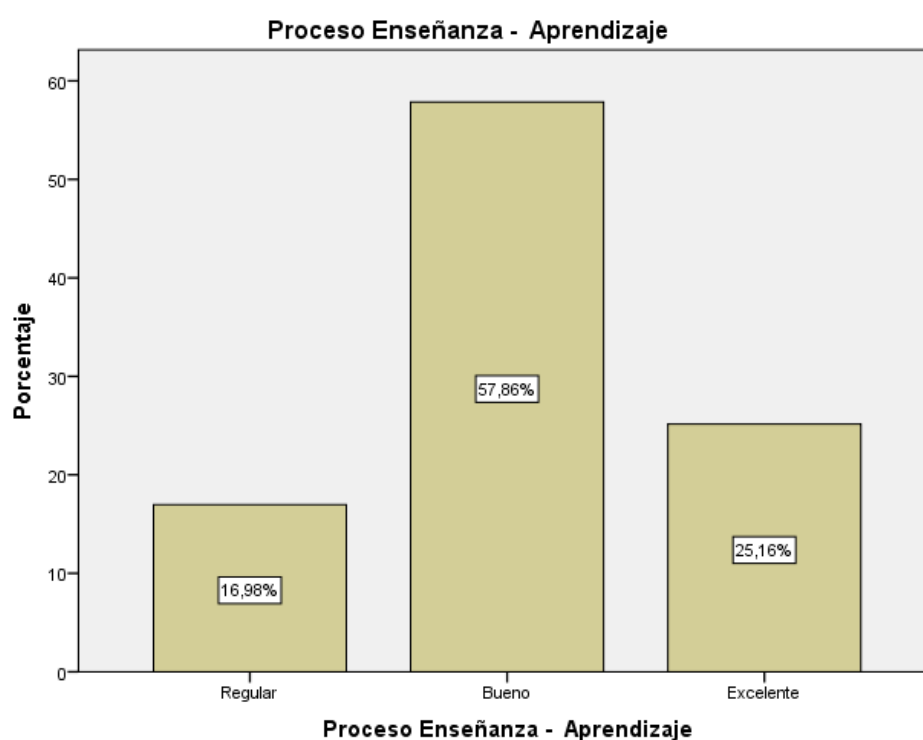


Figura 5 Niveles del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 5, se observa que el 25.16% de los estudiantes tienen una apreciación de excelente en cuanto al Proceso Enseñanza Aprendizaje, el 57,86% una percepción buena, y un 16,98% en un nivel regular, del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Tabla 8

Niveles de la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	55	34,59
	Bueno	47	29,56
	Excelente	57	35,85
	Total	159	100,0

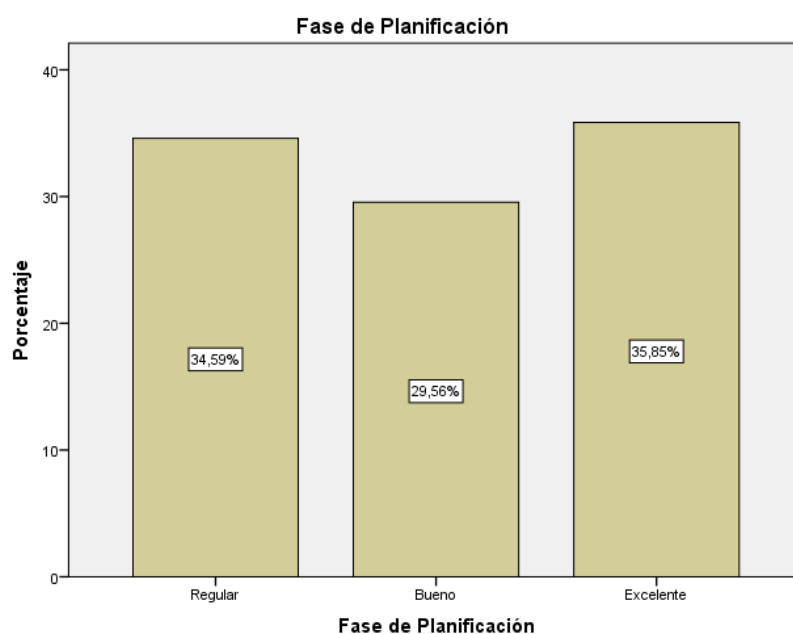


Figura 6 Niveles de la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 6, se observa que el 35,85% de los estudiantes tienen una apreciación de excelente en cuanto fase de planificación, el 29,56% una percepción buena, y un 34,59% en un nivel regular, del Proceso Enseñanza Aprendizaje, fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Tabla 9

Niveles de la fase de la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Bueno	18	11,32
	Excelente	141	88,68
	Total	159	100,0

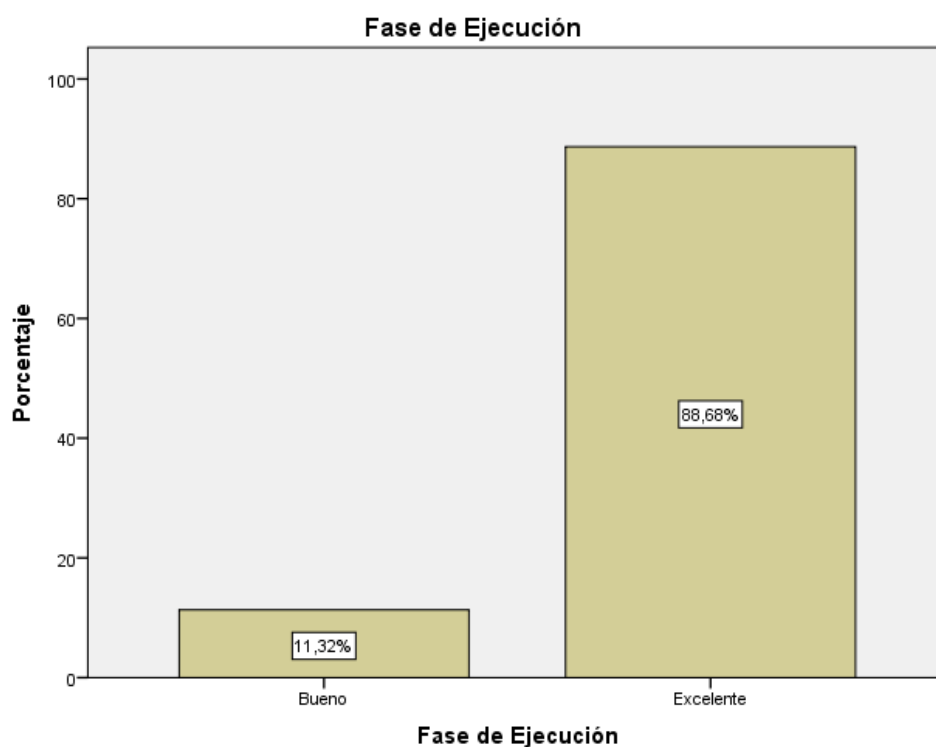


Figura 7 Niveles de la fase de la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 7, se observa que el 88.68% de los estudiantes tienen una apreciación de excelente en cuanto la fase de la ejecución, y el 11,32% una percepción buena, de la fase de la ejecución del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.2017.

Tabla 10

Niveles de la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	38	23,90
	Regular	9	5,66
	Bueno	27	16,98
	Excelente	85	53,46
	Total	159	100,0

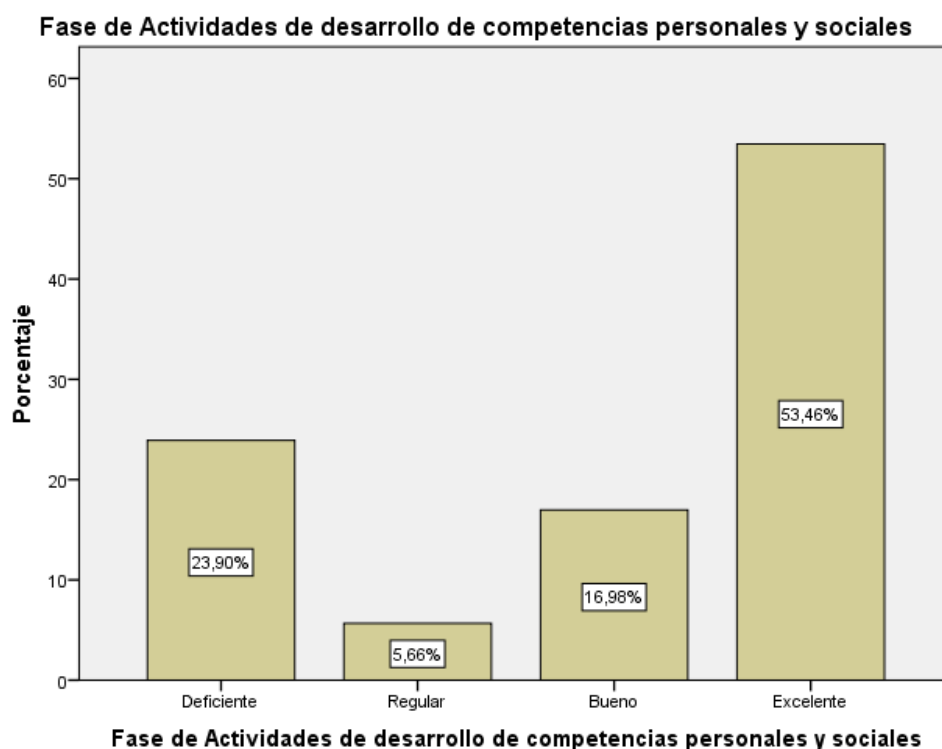


Figura 8 Niveles de la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 8, se observa que el 53.46% de los estudiantes tienen una apreciación de excelente en cuanto la fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales, el 16,98% una percepción de buena, un 5,66% de regular y un 23,90% de deficiente, de la fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.2017.2018.

Tabla 11

Niveles de la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Bueno	57	35,85
	Excelente	102	64,15
	Total	159	100,0

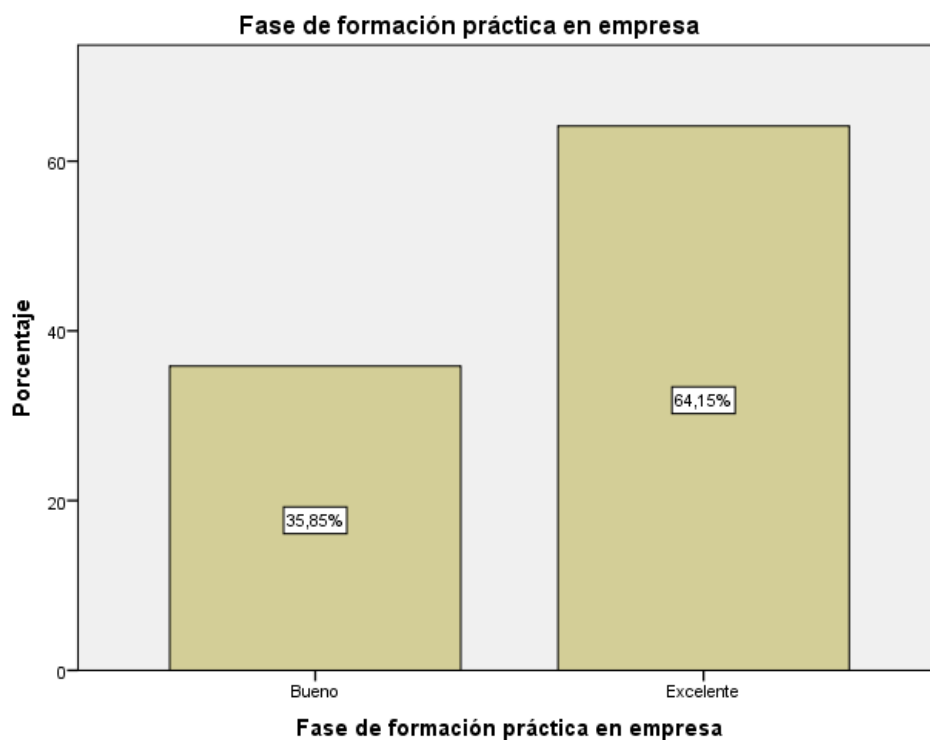


Figura 9 Niveles de la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 9, se observa que el 64.15% de los estudiantes tienen una apreciación de excelente en cuanto de la fase de formación práctica en empresa, y el 35,85% una percepción buena de la fase de formación práctica en empresa del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

3.2. Contrastación de hipótesis

Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre la variable independiente de frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basarán a la prueba de regresión lineal, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión lineal ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

Tabla 12

Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,966	1	4,966	8,397	,004 ^b
	Residuo	92,858	157	,591		
	Total	97,824	158			

a. Variable dependiente: Proceso Enseñanza Aprendizaje

b. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.004 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados están explicando que existe dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

*Presentación de los coeficientes***Coeficientes^a**

Modelo		Coeficientes estandarizados		no Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	3,134	,191		16,422	,000
	Certificación ISO 9001- 2008	-,255	,088	-,225	-2,898	,004

a. Variable dependiente: Proceso Enseñanza Aprendizaje

Los resultados que se tiene en la tabla 13, se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto incidencia la certificación ISO 9001 – 2008 (Y) en el Proceso Enseñanza – Aprendizaje (X) de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018 y se observa que:

$$Y = 3,134 + -,255 \text{ de } X$$

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H1. La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Ho. La certificación ISO 9001 – 2008 no incide significativamente en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Tabla 14

Presentación de la regresión la certificación ISO 9001 – 2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,225 ^a	,051	,045	,769

a. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Interpretación.

En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual del Proceso Enseñanza Aprendizaje respecto de la certificación ISO 9001 – 2008. El coeficiente que se obtiene es que la variabilidad del Proceso Enseñanza Aprendizaje se debe al 5.1% de la certificación ISO 9001 – 2008. Determinado por un R cuadrado de ,051 Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula: La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Resultado específico 1

Tabla 15

Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,663	1	4,663	6,823	,010 ^b
	Residuo	107,311	157	,684		
	Total	111,975	158			

a. Variable dependiente: Fase de Planificación

b. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.010 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados están explicando que existe dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 16

Presentación de los coeficientes

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes estandarizados		no Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	2,505	,205		12,208	,000
	Certificación ISO 9001-2008	,247	,095	,204	2,612	,010

a. Variable dependiente: Fase de Planificación

Los resultados que se tiene en la tabla 16, se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 (Y) de la fase de planificación (X) de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018 y se observa que:

$$Y = 2,505 + ,247 \text{ de } X$$

Hipótesis específica 1

H1. La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Ho. La certificación ISO 9001 – 2008 no incide significativamente en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Tabla 17

Presentación de la regresión de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,204 ^a	,042	,036	,827

a. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Interpretación.

En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la fase de planificación respecto de la certificación ISO 9001 – 2008 y que la variabilidad se debe al 4,2% de la certificación ISO 9001 –

2008. Determinado por un R cuadrado de ,042. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula: La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Resultado específico 2

Tabla 18

Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,580	1	4,580	7,794	,006 ^b
	Residuo	92,263	157	,588		
	Total	96,843	158			

a. Variable dependiente: Fase de Ejecución

b. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Así mismo, se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.006 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados están explicando que existe significancia en la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 19

*Presentación de los coeficientes***Coeficientes^a**

Modelo		Coeficientes estandarizados		no Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	3,138	,190		16,497	,000
	Certificación ISO 9001-2008	-,245	,088	-,217	-2,792	,006

a. Variable dependiente: Fase de Ejecución

Los resultados que se tiene en la tabla 19, se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto incidencia la certificación ISO 9001 – 2008 (Y) en la fase de la ejecución (X) de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018 y se observa que:

$$Y = 3,138 + -,245 \text{ de } X$$

Hipótesis específica 2

H1. La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Ho. La certificación ISO 9001 – 2008 no incide significativamente en la fase de ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Tabla 20

Presentación de la regresión la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,217 ^a	,047	,041	,767

a. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Interpretación.

En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la fase de ejecución respecto de la certificación ISO 9001 – 2008 y se obtiene que la variabilidad se debe al 4,7% de la certificación ISO 9001 – 2008. Determinado por un R cuadrado de ,047. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula: La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Resultado específico 3

Tabla 21

Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,312	1	,312	,746	,389 ^b
	Residuo	65,663	157	,418		
	Total	65,975	158			

a. Variable dependiente: Fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales

b. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual rechaza la hipótesis alterna; por lo que con los datos de la variable no es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.389 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados están explicando que no existe significancia en la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 22

*Presentación de los coeficientes***Coeficientes^a**

Modelo		Coeficientes estandarizados		no Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,215	,160		13,799	,000
	Certificación ISO 9001-2008	,064	,074	,069	,864	,389

a. Variable dependiente: Fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales

Los resultados que se tiene en la tabla 22, se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 (Y) en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales (X) de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018 y se observa que:

$$Y = 2.215 + ,064 \text{ de } X$$

Hipótesis específica 3

- H1.** La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.
- Ho.** La certificación ISO 9001 – 2008 no incide significativamente en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Tabla 23

Presentación de la regresión la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,069 ^a	,005	-,002	,647

a. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Interpretación.

En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la no dependencia porcentual en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales respecto de la certificación ISO 9001 – 2008. El coeficiente que se obtiene es que no existe mayor la variabilidad de la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales. Determinado por un R cuadrado de ,005 Lo que permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna: La certificación ISO 9001 – 2008 no incide significativamente en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Resultado específico 4

Tabla 24

Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,154	1	1,154	3,658	,038 ^b
	Residuo	49,538	157	,316		
	Total	50,692	158			

a. Variable dependiente: Fase de formación práctica en empresa

b. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.038 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados están explicando que existe significancia en la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 25

Presentación de los coeficientes

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes estandarizados		no Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	2,037	,139		14,610	,000
	Certificación ISO 9001-2008	,123	,064	,151	1,913	,038

a. Variable dependiente: Fase de formación práctica en empresa

Los resultados que se tiene en la tabla 25, se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 (Y) en la fase de formación práctica (X) de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018 y se observa que:

$$Y = 2.037 + ,123 \text{ de } X$$

Hipótesis específica 4

H1. La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de formación práctica de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Ho. La certificación ISO 9001 – 2008 no incide significativamente en la fase de formación práctica de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Tabla 26

Presentación de la regresión Ila certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,151 ^a	,023	,017	,562

a. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Interpretación.

En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de la fase de formación práctica en empresa respecto de la certificación ISO 9001 – 2008 y se obtiene que la variabilidad se debe al 2,3% de la certificación ISO 9001 – 2008. Determinado por un R cuadrado de ,023 Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula: La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de formación práctica de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

IV. DISCUSIÓN

En la comprobación de la hipótesis general, se determinó que la certificación ISO 9001-2008 incide significativamente en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica Industrial, SENATI 2018, el cual concluyó, según el modelo de regresión lineal que es posible mostrar la dependencia porcentual de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p=0.004$ frente al $\alpha=0.05$. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula (H_0). Este resultado se comprobó con la investigación de Gutiérrez (2014), el cual afirmó que al implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001, existe una mejora de la organización y su desempeño dentro de los procesos, puesto que permite analizar cada uno de las posturas claves de su gestión. De igual forma coincide con Perales (2016), al citar a Rincón (2002), donde manifestó, que un sistema de gestión de calidad, debe de ser estructurado para que apoye los procesos operativos de la institución. Así mismo se alinea con la teoría de James (1997), quien indicó que el SGC está estructurado para permitir el apoyo necesario para la dirección eficaz de los procesos vinculados a la calidad en una institución.

En la hipótesis específica 1, de la presente investigación se determinó que la certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de planificación de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018, el cual concluyó según el modelo de regresión lineal que es posible mostrar la dependencia porcentual de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p=0.010$ frente al $\alpha=0.05$. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula (H_0). Este resultado se constató con la investigación de Gutiérrez (2014), que indicó: que la implementación del sistema de gestión de calidad, determino las correcciones que se deben realizar en el proceso de planificación de las instituciones, es así que un SGC genera un mayor control en todos los procesos. Así mismo resulta similar con la determinación de Arribas (2015), quien señaló: que en la ISO 9001, se detalla los requerimientos para la planificación, ejecución y gestión de un sistema gestión de calidad que proporcionara la satisfacción de los clientes de la institución. Como también se alinea con la teoría del SENATI (SEN-DIRG-02- 2005), pues señaló: que la planificación es un eje fundamental para el proceso enseñanza

aprendizaje, dado que se deben considerar todos los elementos necesarios con la finalidad de brindar una educación de calidad.

En la hipótesis específica 2, de la presente investigación se determinó que La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018, el cual concluyó según el modelo de regresión lineal que es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p= 0.006$ frente al $\alpha = 0.05$. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula (H_0). Resulta similar con la tesis de Guachamín (2017), quien: realizó una evaluación sobre la ejecución de los procesos a través de encuestas, al personal Directivo, Docentes y estudiantes del Programa de Maestrías en Sistemas de Gestión de la Calidad, en la cual se obtuvo que un 100% de los encuestados consideran que la ejecución de los procesos se han realizado de acuerdo a lo planificado. Esto nos demuestra que los procesos desarrollados hacia la mejora continua mediante la implementación de ISO 9001, serán satisfactorios. En ese sentido Gutiérrez (2014), manifestó: que cuando se ejecutan las diversas actividades de acuerdo al SGC, mejoran todos los procesos de la institución y además logran la satisfacción de los estudiantes, los trabajadores, así como también de las organización a los que accederán estos luego de su formación académica.

En la hipótesis específica 3, de la presente investigación se determinó que La certificación ISO 9001 – 2008 no incide significativamente en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018, el cual concluyó según el modelo de regresión lineal que no es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p=0.389$ frente al $\alpha= 0.05$. Lo cual permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Pues ahora bien no todo lo que se propone dentro de la implementación va a generar una incidencia dentro de nuestras variables, tal como Gutiérrez (2014), indicó: que en el estudio realizado a las tres instituciones se presentó como

desventaja de la ISO 9001, el aumento de la burocracia, el cual no permite identificar completamente todos los procesos de la institución y por ende existieron falencias.

En la hipótesis específica 4, de la presente investigación se determina que La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en la fase de formación práctica de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018, el cual concluyó según el modelo de regresión lineal que es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p -valor 0.038 frente al $\alpha = 0.05$. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula (H_0). En ese sentido Delors (1996), determinó: que si se cuenta con la posibilidad de evaluarse y de enriquecerse participando en actividades profesionales o sociales de forma paralela a sus estudios, los alumnos y estudiantes logran la competencia de aprender a hacer, lo cual permite hacer frente a numerosas situaciones, algunas imprevisibles, facilitando el trabajo en equipo (p17).

V. CONCLUSIONES

Primera: La certificación ISO 9001-2008 incide significativamente en 5,1% en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI, 2018; según los datos obtenidos estaría dado por el valor estadística de $p= 0.004$ frente al $\alpha= 0.05$. Determinado por un R cuadrado de ,051. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Segunda: La certificación ISO 9001-2008 incide significativamente en 4.2% en la fase de Planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI, 2018; según los datos obtenidos estaría dado por el valor estadística de $p=\text{valor } 0.010$ frente al $\alpha = 0.05$. Determinado por un R cuadrado de ,042 Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tercera: La certificación ISO 9001-2008 incide significativamente en 4.7% en la fase de Ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI, 2018; según los datos obtenidos estaría dado por el valor estadística de $p= 0.006$ frente al $\alpha = 0.05$. Determinado por un R cuadrado de ,047. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula

Cuarta: La certificación ISO 9001-2008 no incide significativamente en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI, 2018; según los datos obtenidos estaría dado por el valor estadística de $p=0.389$ frente al $\alpha= 0.05$. Lo que se estaría presentando es la no dependencia porcentual de la fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales respecto de la certificación ISO 9001-2008. Lo cual permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

Quinta: La certificación ISO 9001-2008 incide significativamente en 2.3% en la fase de Formación Práctica en Empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI, 2018; según los datos obtenidos estaría dado por el valor estadística de $p=\text{valor } 0.038$ frente al $\alpha = 0.05$.

Determinado por un R cuadrado de ,023 Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

El presente trabajo, nos ha permitido determinar la significancia de la Certificación ISO 9001 – 2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica industrial, SENATI, 2018, con el objetivo de promover en la Institución y al personal una cultura de mejora continua. Por lo cual se da las siguientes recomendaciones:

Primera: Se sugiere a los directivos de la institución, que ordenen a los encargados del Sistema de Gestión de Calidad, continuar migrando y certificarse con la nueva versión ISO 9001-2015, pues permitirá seguir mejorando en la estandarización de las actividades y sus procesos realizados dentro de la institución, logrando que se optimicen recursos muy importantes como humanos, materiales y financieros, con el fin de elevar la calidad del servicio ofertado. Esto conlleva la mejora constante y permanente en el servicio.

Segunda: Se sugiere a los directivos de la institución, que consideren dentro de su planificación estratégica la sensibilización constante del personal antiguo y nuevo, sobre la significancia de la Certificación ISO 9001-2008 en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje. Para mejorar el desempeño, brindando un soporte de confianza e eliminando la incertidumbre para conseguir mejores resultados (a nivel de servicio brindado y satisfacción lograda).

Tercera: Se sugiere a los directivos de la institución, que consideren dentro de sus objetivos a corto plazo, la compra de equipos para la implementación de los talleres y laboratorios. Lo cual permitirá seguir mejorando en una óptima y / o adecuada ejecución del proceso enseñanza aprendizaje.

Cuarta: Se sugiere a los docentes, cumplir con los procesos, procedimientos, documentos o registros establecidos por la institución según la norma ISO 9001-2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje y seguir con el compromiso de brindar una educación de calidad en beneficio de nuestros alumnos.

Quinta: Se sugiere a los encargados del área de tutoría estudiantil, replantear su plan de trabajo en las Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales. Dado que los alumnos desconocen de los beneficios de dichas actividades. Por lo cual se está generando una serie de observaciones con respecto a la educación integral que la institución oferta.

Sexta: Se sugiere a los encargados del área de seguimiento de práctica en empresa, seguir promoviendo e incentivando en los alumnos la importancia de realizar sus prácticas, ya que al desenvolverse en situaciones reales de trabajo dentro de una empresa, están reforzando su capacidad analítica y de respuesta aprendidas en los talleres de SENATI.

VII. REFERENCIAS

- Arribas, J. (2015). *Análisis y Valoración De La Aplicación De Los Sistemas De Gestión De La Calidad Según La Norma ISO 9001 y Su Incidencia Sobre Las Dimensiones Organizativas y Los Resultados De Los Centros Educativos, en la Facultad de Educación De La UNED*. Recuperado de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:EducacionJaarribas/ARRIBAS_DIAZ_Jorge_Tesis.pdf
- Burgos, F. (2017). *Diseño De Un Modelo De Sistema De Gestión De La Calidad Basado En La Norma 9001:2015 En El Departamento De Posgrado y Educación Continua De La Universidad De Milagro*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20467>
- Baca, A.M., León, M. E., Mayta, J. & Bancayán, C. (2014). Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17 (3), 35-47. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.17.3.204151>
- Baquerizo, R. (2014). La calidad de la Gestión Educativa. *Revista Científica ECOCIENCIA*, Vol.1, No.1. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/c526b7d6060163a6e5654f14607fc9d5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043236>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación 4ª. Ed.* Colombia: PEARSON
- Camisón, C., Cruz, S. & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Carro, J. & Carro, R. (2008). *La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de la calidad*. *Revista Ciencias de la Información*. 39(1), 31-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418336003>
- Castellón, R. (2009). Aplicación de la norma ISO 9001 en el proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior. *Revista Cuatrimestral*, Año 8, No.26.

Recuperado de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8488/1/Aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20norma%20SO%209001%20en%20el%20proceso%20ense%C3%B1anza%20a%20prendizaje%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior.pdf>

Crosby, P. (1979). *La calidad no cuesta*. New York: Mc Graw Hill.

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria, S.L.

Díaz, R. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la ciudad de Trujillo*, en la Escuela de Posgrado en Ingeniería en la Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7541>

Delors, J. y otros (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana-UNESCO.

Deming, E.W. (1989). *La salida de la crisis. Calidad, Productividad y Competitividad* (1ª ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Gómez, J. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Madrid: AENOR

Guachamín, H. (2017). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11044>

Gutiérrez, J. (2014) *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*, en la Escuela de

Posgrado en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5779>

Hernández, R. Fernández, C. & Batista, M. (2014). *Metodología de la investigación 6a. Ed.* Mexico: Mc Graw Hill Education

International Organization for Standardization [ISO] (2008). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos (ISO 9001). Norma Internacional - traducción certificada.* Ginebra, Suiza.

James, P (1997) .*Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio.* Madrid: Prentice Hall.

Luzuriaga, L. (1984). *Pedagogía, 16ª. Ed.* Buenos Aires: Lozada

Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad.* Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias.

Nicoletti, J. (2008) *Adecuación y aplicación de las normas de calidad ISO 9000: 2000 en el campo educativo.* Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3987564.pdf>

Perales, R. (2016) *Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con Base en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 a los Procesos Operativos de un Centro de Idiomas, en la Facultad de Gestión y Alta Dirección en la Pontificia Universidad Católica del Perú.* Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8927>

Rodríguez, I. (2015). *Sistema de gestión de la calidad y su influencia en la calidad Educativa. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa ISSN 2007 - 8412, enero-junio, 2015,* Recuperado de <http://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/538/576>

SENATI. (2005). *SEN DIRG 02 PROC FUND FORM Y CAP PROF.* Perú

Trejo, K. (2012). *Metodología del proceso enseñanza – aprendizaje.* México: Trillas

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta.* Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L

Vesga, J. J (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Científica Guillermo de Ockham, Vol. 11, núm. 2, julio-diciembre, 2013,* pp. 89-100 Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105329737007>

VIII ANEXOS

Anexo 1: Artículo Científico



“Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018”.

Certification ISO 9001-2008 in the teaching-learning process of the technical career, industrial electronics SENATI, 2018

Diana Lizet López Zúñiga¹

RESUMEN

El presente trabajo de estudio tiene como objetivo determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018. La investigación es no experimental, de corte transversal – correlacional causal, con un enfoque cuantitativo, de tipo básica o pura y un método hipotético deductivo. Se planteó a la certificación ISO 9001-2008 considerando como variables independientes a la gestión de los recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora, analizadas como variable ISO 9001:2008, siendo la variable dependiente el proceso enseñanza aprendizaje. Se utilizó la técnica de la encuesta para recoger los datos y determinar la validez de la investigación, los resultados fueron analizados mediante el programa SPSS, según modelo de regresión lineal, obteniéndose que la variable ISO 9001: 2008 permite conseguir el logro de los objetivos deseados, destacándose como fundamental el Proceso de Aprendizaje Enseñanza. Así mismo la investigación planteada servirá de base, para futuras investigaciones.

Palabras clave: Certificación ISO 9001 -2008, Procesos Enseñanza Aprendizaje, SENATI.

¹Universidad César Vallejo. carito2222_3@hotmail.com

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the incidence of the ISO 9001 - 2008 certification in the teaching-learning process of the technical career, industrial electronics, SENATI 2018. The research is non-experimental, cross-sectional - correlational, with a quantitative approach , of a basic or pure type and a hypothetical deductive method. The ISO 9001-2008 certification was considered as independent variables to the management of resources, product realization and measurement, analysis and improvement, analyzed as ISO 9001: 2008 variable, being the dependent variable the teaching-learning process. The survey technique was used to collect the data and determine the validity of the research, the results were analyzed through the SPSS program, according to the linear regression model, obtaining that the variable ISO 9001: 2008 allows to achieve the achievement of the desired objectives , highlighting as fundamental the Teaching Learning Process. Likewise, the research proposed will serve as a basis for future research.

Key words: Certification ISO 9001 -2008, Learning Teaching Processes, SENATI.

Introducción

El creciente nivel de exigencia del mercado tiene a las Instituciones tanto públicas como privadas en el cumplimiento de todas las reglamentaciones, esto ha originado la necesidad de incorporar procedimientos que permitan mejorar el desarrollo de su gestión. Con el objetivo de afrontar en mayor medida a grandes retos, emergencias, requerimientos, competitividad, reducción de los costos, tiempos de contestación, y especialmente a las exigencias de los productos y servicios de calidad que ofrecen, de la misma manera, a los requerimientos de los mercados laborales y de las personas.

En consecuencia, se debe analizar la significancia y el valor que alcanza la calidad, ya que es un término bastante reiterado dentro de nuestro contexto. Así mismo Perales (2016), en sus argumentos generales señaló: “la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (ISO 9001: 2008)” (p.2).

Por consiguiente, las instituciones deben indagar la mejor forma de desarrollar sus actividades en todos las áreas es así que la instauración de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001, es valorada como una acción estratégica para elevar los beneficios, enriquecer la producción, ser más efectivos y cimentar una base firme y adecuada para que la institución tenga un futuro excelente. Dado que la meta del ISO es alcanzar acuerdos con respecto a soluciones que cumplan con las demandas de los clientes. Cabe mencionar que estas normas se ejecutan de forma voluntaria ya que la ISO, es un ente no gubernamental y no cuenta con la autoridad para reclamar su cumplimiento. No obstante estas normas pueden convertirse en una obligación para que la institución permanezca competitiva dentro del mercado. Ya que la Norma ISO 9001:2008 concentra todos los fundamentos de la gestión de la calidad que una institución debe contar para poseer un sistema efectivo que le posibilite dirigir y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

En nuestro país, la calidad educativa es una preocupación actualmente, por ejemplo, los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior Técnica durante los 3 años de formación profesional logran egresar; sin embargo, al concluir no todos terminan insertarse en el campo laboral. Es por ello que el sector productivo ha conducido a preguntarse si los egresados poseen las competencias que exige el mundo de hoy. Por lo tanto al considerar la calidad educativa como un objetivo a lograr por las Instituciones de Educación Superior Técnica en el Perú, representa el sacrificio de todos los elementos que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo, gubernamental, etc.

Ante esta problemática, el SENATI realiza una autoevaluación de sus servicios e identifica que los procesos internos no eran óptimos y estaban desfasados y ocasionaba malestar en el cliente. Por lo cual en el año 2000, ven por conveniente certificarse bajo la norma Gestión de la Calidad ISO 9001, en sus 45 sedes a nivel nacional con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes, lo mismo que para aumentar la efectividad de los procesos. El cual está orientado a la mejora continua, en atención cliente y ordenado con la misión, visión, objetivos, promoviendo la prevención de riesgos, con el objetivo de formar profesionales técnicos innovadores y altamente productivos con la visión de ser una Institución que lidere en América Latina la excelencia en formación profesional tecnológica.

Como antecedentes de investigación tenemos:

Guachamín (2017), en su investigación titulada *“Diseño del sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el instituto de posgrado de la facultad de ciencias químicas de la universidad central del ecuador”*, presentado en la Universidad Central del Ecuador, como requisito para optar el Grado de Magíster en Sistemas de Gestión de Calidad. El cual tuvo como objetivo conseguir la satisfacción del cliente, es decir, que cumpla con todos los requisitos establecidos de una forma estandarizada. La intención de este trabajo fue determinar los procesos imprescindibles para el sistema de gestión de calidad. Estos comprenden tanto los procesos operativos (tales como los necesarios para

la provisión de productos y servicios) y procesos del sistema (como la auditoría interna y revisión por la dirección). Además, le permitirá definir los procesos a seguir para la documentación de acciones correctivas y la gestión de riesgos. Como también obtendrá una ventaja y distinción competitiva frente a otras instituciones que ofrecen servicios similares, porque no cuentan con Sistemas de Gestión. Se concluye que es necesario ejecutar dicho diseño debido que el mercado actual exige que los productos y servicios entregados deban ser los mejores, esto se ve garantizado a través del cumplimiento de altos estándares de calidad que proporciona un SGC.

Gutiérrez (2014), en su investigación titulada *“La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”*, presentado en la Escuela de Posgrado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, como requisito para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. El cual tuvo como propósito determinar la influencia de la implementación del SGC en base a la norma ISO en tres experiencias educativas (universidad, instituto y escuela superior) e identificar los aspectos principales de dichos procesos, sus características, barreras y los factores que determinaron el éxito o las limitaciones se compararon los resultados, sin olvidar el carácter integrador de la investigación. La investigación fue cualitativa de tipo bibliográfico mixto, para la cual se seleccionaron intencionalmente los textos de análisis, y también las experiencias de análisis. Se concluyó realizando una auditoria que posibilito realizar el informe final. Los resultados más importantes fue constatar que la implementación de un SGC trae consigo beneficios, como aumentar el desempeño operacional ya que al tener identificados todos los procesos se disminuye la incertidumbre y se evitan pérdidas. Así mismo se demostró la correlación directa entre la implementación del SGC y la mejora de la calidad educativa de dichas instituciones.

La pregunta general de la presente investigación es ¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018?; siendo el objetivo general, determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso

enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018 y como objetivos específicos, determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018, determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018, determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018, determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

La presente investigación se justifica porque permitirá determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial, SENATI 2018 y en base de ello brindar la posibilidad que se realicen trabajos posteriores, que propongan la revisión del proceso enseñanza aprendizaje en las diferentes carreras técnicas que brinda el SENATI.

Metodología:

La investigación es no experimental, de corte transversal – correlacional, con un enfoque cuantitativo, de tipo básica o pura y un método hipotético deductivo, Se utilizó la técnica de la encuesta para recoger los datos y determinar la validez de la investigación, los resultados fueron analizados mediante el programa SPSS, según modelo de regresión lineal.

Resultados:

Se realizó la descripción de resultados y contrastación de hipótesis:

Resultados descriptivos de los niveles de las variables Certificación ISO 9001-2008 y Proceso Enseñanza Aprendizaje

Tabla 1

Niveles de la Certificación ISO 9001-2008 de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	32	20,13
	Regular	77	48,43
	Bueno	50	31,45
	Total	159	100,0

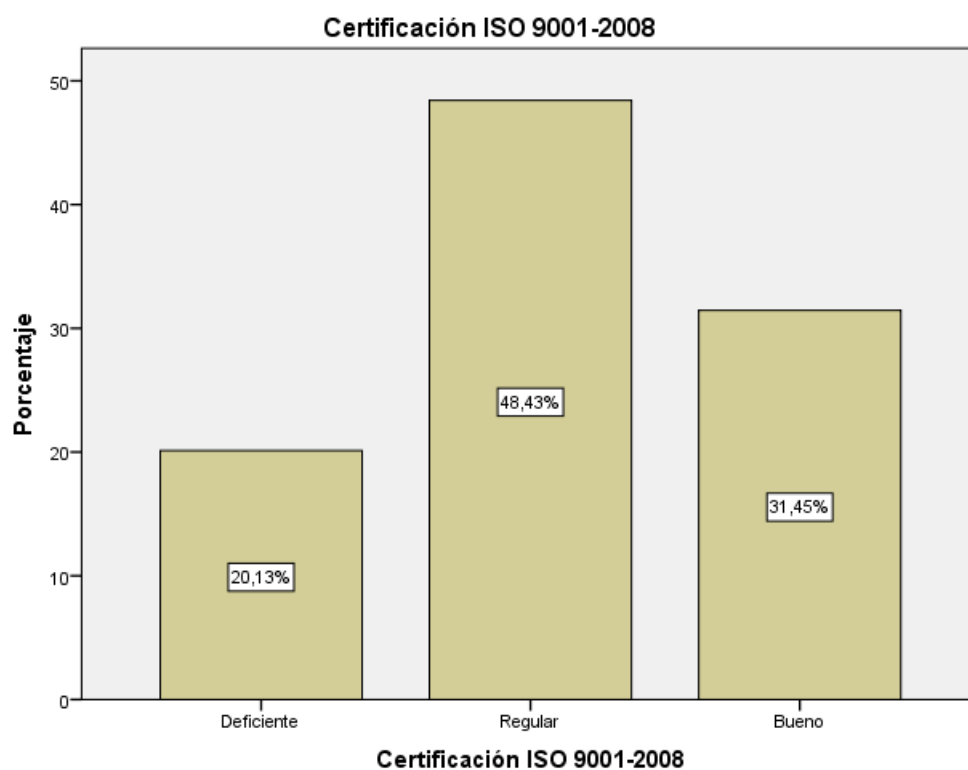


Figura 1 Niveles de la Certificación ISO 9001-2008 de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Interpretación:

De la tabla 1 y figura 1, se observa que el 31.45 % de los estudiantes tienen una apreciación de buena en cuanto la Certificación ISO 9001-2008, el 48.43% una

tendencia regular, un 20.13% en deficiente, la Certificación ISO 9001-2008 de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Tabla 2

Niveles del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	27	16,98
	Bueno	92	57,86
	Excelente	40	25,16
	Total	159	100,0

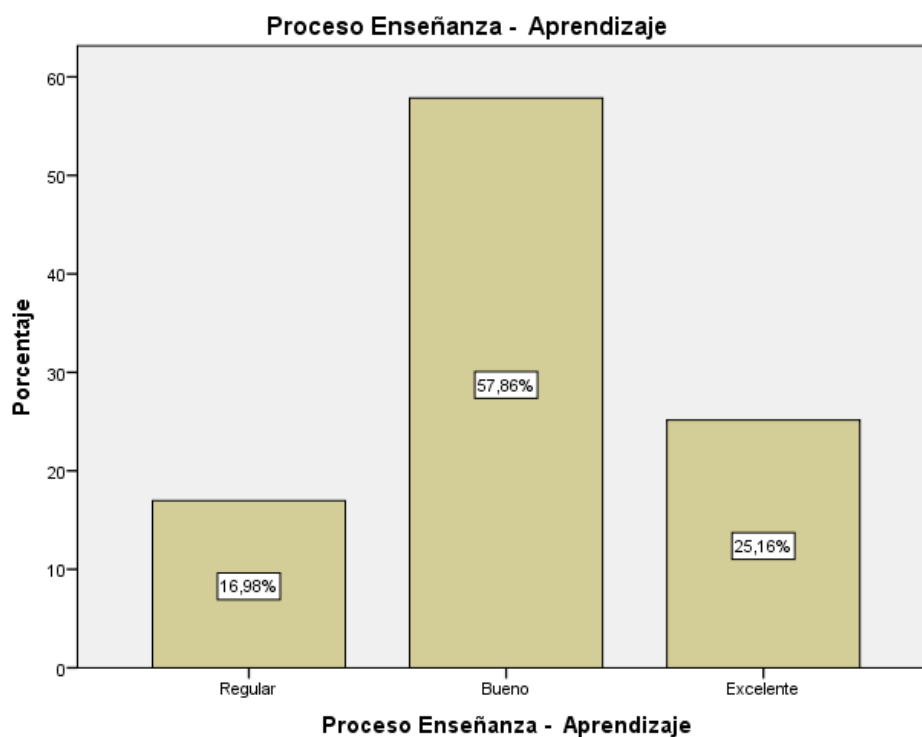


Figura 2 Niveles del Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Interpretación:

De la tabla 2 y figura 2, se observa que el 25.16% de los estudiantes tienen una apreciación de excelente en cuanto al Proceso Enseñanza Aprendizaje, el 57,86%

una percepción buena, y un 16,98% en un nivel regular el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

2. Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre la variable independiente de frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basarán a la prueba de regresión lineal, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión lineal ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

Tabla 12

Determinación de las variables para el modelo de regresión lineal.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,966	1	4,966	8,397	,004 ^b
	Residuo	92,858	157	,591		
	Total	97,824	158			

a. Variable dependiente: Proceso Enseñanza Aprendizaje

b. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.004 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados están explicando que existe dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

*Presentación de los coeficientes***Coeficientes^a**

Modelo		Coeficientes estandarizados		no Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	3,134	,191		16,422	,000
	Certificación ISO 9001-2008	-,255	,088	-,225	-2,898	,004

a. Variable dependiente: Proceso Enseñanza Aprendizaje

Los resultados que se tiene en la tabla 13, se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto incidencia la certificación ISO 9001 – 2008 (Y) en el Proceso Enseñanza – Aprendizaje (X) de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018 y se observa que:

$$Y = 3,134 \text{ frente a un } -,255 \text{ de } X$$

Prueba de hipótesis**Hipótesis general**

H1. La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Ho. La certificación ISO 9001 – 2008 no incide significativamente en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Tabla 14

Presentación de la regresión la certificación ISO 9001 – 2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,225 ^a	,051	,045	,769

a. Predictores: (Constante), Certificación ISO 9001-2008

Interpretación.

En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual el Proceso Enseñanza Aprendizaje respecto de la certificación ISO 9001 – 2008. El coeficiente que se obtiene es que la variabilidad del Proceso Enseñanza Aprendizaje se debe al 5.1% de la certificación ISO 9001 – 2008. Determinado por un R cuadrado de ,051 Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula: La certificación ISO 9001 – 2008 incide significativamente en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.

Discusión:

En la comprobación de la hipótesis general, se determinó que la certificación ISO 9001-2008 incide significativamente en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica Industrial, SENATI 2018, el cual concluyó, según el modelo de regresión lineal que es posible mostrar la dependencia porcentual de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de $p=0.004$ frente al $\alpha=0.05$. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula (H_0). Este resultado se comprobó con la investigación de Gutiérrez (2014), el cual afirmó que al implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001, existe una mejora de la organización y su desempeño dentro de los

procesos, puesto que permite identificar cada uno de los aspectos claves de su gestión. De igual forma coincide con Perales (2016), al citar a Rincón (2002), donde manifestó, que un sistema de gestión de calidad, debe de ser diseñado para que apoye los procesos de operativos de la organización. Así mismo se alinea con la teoría de James (1997), quien indicó que el sistema de gestión de la calidad está estructurado para permitir el apoyo y los mecanismos necesarios para la dirección eficaz de los procesos vinculados a la calidad en una organización.

Conclusión:

La certificación ISO 9001-2008 incide significativamente en 5,1% en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI, 2018; según los datos obtenidos estaría dado por el valor estadística de $p= 0.004$ frente al $\alpha= 0.05$. Determinado por un R cuadrado de ,051. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Recomendación:

El presente trabajo, nos ha permitido determinar la significancia de la Certificación ISO 9001 – 2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica industrial, SENATI, 2018, con el objetivo de promover en la Institución y al personal una cultura de mejora continua. Por lo cual se da la siguiente recomendación:

A los directivos de la institución, ordenen a los encargados del Sistema de Gestión de Calidad, para seguir migrando y certificarse con la nueva versión ISO 9001-2015, pues permitirá seguir mejorando en la estandarización de las actividades y sus procesos realizados dentro de la institución, logrando que se optimicen recursos muy importantes como humanos, materiales y financieros, con el fin de elevar la calidad del servicio ofertado. Esto conlleva la mejora constante y permanente en el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

International Organization for Standardization [ISO] (2008). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos (ISO 9001). Norma Internacional - traducción certificada*. Ginebra, Suiza.

Guachamín, H. (2017). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11044>

Gutiérrez, J. (2014) *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”, en la Escuela de Posgrado en la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5779>

Perales, R. (2016) *Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con Base en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 a los Procesos Operativos de un Centro de Idiomas, en la Facultad de Gestión y Alta Dirección en la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8927>

Anexo 2: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: Certificación ISO 9001-2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial SENATI, 2018.

Autor: Br. López Zúñiga Diana Lizet

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018? ¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018? ¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018? ¿Cuál es la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica en empresa de la 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018? Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018?. Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en el Proceso Enseñanza Aprendizaje de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de planificación de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018? Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase en la ejecución de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018? Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales de la carrera técnica, 	Variable 1: ISO 9001:2008				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Gestión de los Recursos. Realización del Producto. Medición, análisis y mejora.	Materiales y Medios. Personal de Instrucción. Infraestructura. Aspectos técnicos pedagógicos. Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,1 0,11,12,13,14,15,1 6,17,18,19,20,21,2 2,23,24,25,26,27,2 8,29,30,31,32,33,3 4,35,36,37,38,39,4 0.	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [40 - 80] Regular [81 - 120] Bueno [121 - 160] Excelente [161 - 200]
Variable 2: Proceso Enseñanza Aprendizaje							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Fase de Planificación. Fase de Ejecución. Fase de Actividades de desarrollo de competencias personales y sociales. Fase de formación	Organización adecuada de conocimientos y habilidades. Planificación de uso de herramientas y materiales. Empleo adecuado del tiempo y de los materiales de enseñanza. Empleo adecuado de la sesión y de técnicas	1,2,3,4,5,6,7,8,9,1 0,11,12,13,14,15,1 6,17,18,19,20,21,2 2,23,24,25,26,27,2 8,29,30,31,32,33,3 4,35,36.	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4)	Deficiente [36 - 72] Regular [73 - 108] Bueno [109 - 144] Excelente [145 - 180]			

carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018?	Electrónica Industrial, SENATI 2018? 4. Determinar la incidencia de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018?	Electrónica Industrial, SENATI 2018? 4. Existen incidencias de la certificación ISO 9001 – 2008 en la fase de formación práctica en empresa de la carrera técnica, Electrónica Industrial, SENATI 2018?	práctica en empresa.	participativas. Uso adecuado de técnicas e instrumentos de evaluación. Diseño de programas extracurriculares. Capacidad de análisis. Competencia de relaciones interpersonales. Desarrollo de práctica en empresa. Habilidades y destrezas. Cumplimiento de normas.		Siempre (5)	
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Correlacional causal Diseño: No experimental Método: Hipotético- deductiva	Población: 271 Alumnos Tipo de muestreo: Tamaño de muestra: 159 Alumnos	Variable 1: Certificación ISO 9001:2008 Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario Autor: Diana López Zúñiga – Adaptado del SEN- DIRG-01 ACÁPITE 6 y 7 SENATI. Año: Mayo 2018 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Escuela de Electrónica Industrial, SENATI – Surquillo Forma de Administración: Individual		DESCRIPTIVA: Estadísticos descriptivos			

		<p>Variable 2: Proceso Enseñanza Aprendizaje</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Diana López Zúñiga – Adaptado del SEN- DIRG-01 ACÁPITE 6 y 7 SENATI.</p> <p>Año: Mayo 2018</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Escuela de Electrónica Industrial, SENATI – Surquillo</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>INFERENCIAL:</p> <p>Contraste de hipótesis orientado al modelo regresión lineal.</p>
--	--	---	--

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA DE OPINIÓN DEL ALUMNO

INSTRUCCIONES:

- A) Esta encuesta de opinión, servirá para mejorar la formación profesional que ofrece el SENATI.
 B) Sea objetivo e imparcial en su calificación
 C) La escala de calificación es de 1 al 5, siendo 1 el calificativo “Nunca” y 5 Calificativo “Siempre”

Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
I. Gestión de los Recursos						
1	¿Cuenta con el material didáctico escrito?					
2	¿Cuenta con el material práctico de acuerdo a las tareas programadas?					
3	¿Cuenta con el material ambiental programado?					
4	¿Cuenta con los materiales y medios de instrucción en cada curso?					
5	¿Los materiales y medios de instrucción cumplen la normativa vigente?					
6	¿El cuaderno de informe se encuentra al día según la programación?					
7	¿El cuaderno de informe es revisado según la programación?					
8	¿Cumple con el horario de instrucción?					
9	¿Cumple con la carga de instrucción?					
10	¿Cumple con su asistencia y puntualidad?					
11	¿Hace uso de plan de sesión y medios?					
12	¿Tiene dominio práctico y metodológico?					
13	¿Las aulas cuentan con espacio, iluminación, ventilación y seguridad?					

14	¿Las aulas tienen mobiliario para todos los participantes?					
15	¿Los talleres cuentan con espacio, iluminación, ventilación y seguridad?					
16	¿Los puestos de trabajo en los talleres son de acuerdo al número de participantes?					
17	¿Se encuentran los puestos de trabajo en los talleres operativos?					
18	¿Los laboratorios están con condiciones de seguridad e higiene?					
19	¿Los puestos de trabajo de los laboratorios están operativos?					
20	¿Los servicios están en condiciones de seguridad e higiene?					
21	¿Los servicios están en condiciones operativas?					
22	¿Los servicios están equipados de acuerdo a función / uso?					
II. Realización del Producto						
23	¿Se le entregó oportunamente el programa curricular de la carrera?					
24	¿Considera que la programación está dosificado por temas?					
25	¿Considera que el cuadro programa está detallado con claridad?					
26	¿Considera que el cuadro programa está completo según el programa curricular?					
27	¿Los planes de sesión esta detallado con claridad de acuerdo a la programación curricular?					
28	¿En los planes de sesión esta detallado con claridad los temas ambientales programados?					
29	¿Los planes de sesión entregados se encuentran revisados con el VB de la jefatura de tu escuela de formación?					
30	¿Los instrumentos de evaluación entregados se encuentran revisados con el VB de la jefatura de tu escuela de formación?					
31	¿Los instrumentos de evaluación se aplican oportunamente cada semestre académico?					
32	¿Los registros de asistencia son accesibles para su verificación si lo requiere?					
33	¿Los registros de evaluación son accesibles para su verificación si lo requiere?					
34	¿Cuenta con el plan mensual de seguimiento en la empresa de prácticas?					

35	¿Los registros de asistencia en la empresa de prácticas son accesibles para su verificación si lo requiere?					
36	¿Los registros de evaluación en la empresa de prácticas son accesibles para su verificación si lo requiere?					
37	¿Cuenta con la constancia de Visita a la empresa de práctica actualizada?					
III. Medición, análisis y mejora						
38	¿Tengo las facilidades para presentar una queja y / o reclamo cuando lo amerite?					
39	¿Recibo una respuesta formal y oportuna cuando presento una queja y /o reclamo?					
40	¿Conozco las medidas correctivas y/o de mejora, en el caso de que presento una queja y / o reclamo?					

ENCUESTA DE OPINIÓN DEL ALUMNO

INSTRUCCIONES:

- A) Esta encuesta de opinión, servirá para mejorar la formación profesional que ofrece el SENATI.
- B) Sea objetivo e imparcial en su calificación
- C) La escala de calificación es de 1 al 5, siendo 1 el calificativo “Nunca” y 5 Calificativo “Siempre”

Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
I. Fase de planificación						
1	¿El Instructor domina los temas que desarrolla en clases?					
2	¿El Instructor absuelve satisfactoriamente las preguntas que le son formuladas?					
3	¿El instructor tiene habilidad para realizar demostraciones prácticas / ejercicios de aplicación?					
4	¿El instructor logra la participación activa de los alumnos durante las clases?					

5	¿El Instructor es respetuoso con los alumnos?					
6	¿El Instructor es puntual con sus clases programadas?					
7	¿La presentación personal del Instructor es adecuada?					
8	¿Tiene Ud. oportunidad de acceso al material didáctico escrito?					
9	¿El contenido del material didáctico escrito es adecuado?					
10	¿La calidad y oportunidad de uso de las transparencias, vídeos, láminas, etc. es adecuada?					
11	¿Se disponen oportunamente de los materiales para las prácticas de taller/laboratorio?					
12	¿Tiene oportunidad para usar maquinarias y equipos?					
13	¿Tiene oportunidad para usar herramientas e instrumentos?					
II. Fase de ejecución						
14	¿Se cumple con el desarrollo del contenido del curso?					
15	¿Los contenidos del curso están detallados con claridad logrando despertar tu interés?					
16	¿Los conocimientos adquiridos y/o habilidades prácticas desarrollados le son útiles?					
17	¿Los ejercicios realizados en el taller o laboratorio son adecuados?					
18	¿La aplicación de prácticas ambientales y de seguridad en el desarrollo del curso es adecuada?					
19	¿La duración del curso es adecuada?					
III. Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales						
20	¿Tienes información oportuna de la inscripción de las actividades culturales, deportivas y pasantías que se desarrollan?					
21	¿Las actividades culturales programadas son adecuadas?					
22	¿Las actividades deportivas favorecen la integración estudiantil?					
23	¿Las pasantías programadas son adecuadas según su carrera?					
IV. Fase de formación práctica en empresa						
24	¿Interpreto la información técnica (planos, catálogos, manuales, etc.)?					
25	¿Soy analítico en el desarrollo de las práctica en empresa?					
26	¿Tengo facilidad para comunicarme en la empresa de práctica?					
27	¿Se trabajar en equipo?					

28	¿Ejecuto eficientemente las tareas de mi especialidad en la empresa?					
29	¿Tengo suficientes conocimientos tecnológicos y habilidades prácticas?					
30	¿Realizo el trabajo en los tiempos previstos?					
31	¿Planifico y soy ordenado en el trabajo?					
32	¿Tengo interés por seguir perfeccionándome en mi especialidad?					
33	¿Tengo capacidad para realizar otras tareas diferentes a mi trabajo habitual?					
34	¿Me adecuo al trabajo a presión?					
35	¿Trabajo cumpliendo las normas de seguridad y/o prácticas ambientales?					
36	¿Cumpló las normas internas de trabajo de la empresa?					

Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: ISO 9001:2008

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos (Camisón, Cruz & Gonzales, 2006, p.346).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Gestión de los Recursos:

La norma señala que para una buena marcha de la empresa, la organización requiere una adecuada gestión de los recursos tanto materiales como humanos. Como también de una gestión eficaz y eficiente de los recursos. Para cumplir esta directriz, la dirección debe proporcionar los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.7).

Dimensión 2

Realización del Producto:

La norma señala desglosar cualquier tipo de organización en diversos procesos, todos interrelacionados entre sí, de modo que globalmente dan lugar al cumplimiento de sus objetivos. Por lo cual la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.8).

Dimensión 3

Medición, análisis y mejora:

La norma señala la importancia que tiene el hecho de que la organización disponga de instrumentos de medida y obtención de datos del funcionamiento del sistema de gestión de calidad para comprobar si la organización logra alcanzar los objetivos marcados. Por lo cual la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.14 - 16).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: ISO 9001:2008

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles y rango
Gestión de los Recursos	Material y Medios	1,2,3,4,5,6,7	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [40 - 80] Regular [81 - 120] Bueno [121 - 160] Excelente [161 - 200]
	Personal de Instrucción	8,9,10,11,12		
	Infraestructura	13,14,15,16,17,18, 19,20,21,22		
Realización del Producto	Aspectos técnicos pedagógicos	23,24,25,26,27,28, 29,30,31,32,33,34, 35,36,37		
Medición, análisis y mejora	Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes.	38,39,40		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ISO 9001:2008

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión de los Recursos							
1	¿Cuenta con el material didáctico escrito?	✓						
2	¿Cuenta con el material práctico de acuerdo a las tareas programadas?	✓						
3	¿Cuenta con el material ambiental programado?	✓						
4	¿Cuenta con los materiales y medios de instrucción en cada curso?	✓						
5	¿Los materiales y medios de instrucción cumplen la normativa vigente?	✓						
6	¿El cuaderno de informe se encuentra al día según la programación?	✓						
7	¿El cuaderno de informe es revisado según la programación?	✓						
8	¿Cumple con el horario de instrucción?	✓						
9	¿Cumple con la carga de instrucción?	✓						
10	¿Cumple con su asistencia y puntualidad?	✓						
11	¿Hace uso de plan de sesión y medios?	✓						
12	¿Tiene dominio práctico y metodológico?	✓						
13	¿Las aulas cuentan con espacio, iluminación, ventilación y seguridad?	✓						
14	¿Las aulas tienen mobiliario para todos los participantes?	✓						
15	¿Los talleres cuentan con espacio, iluminación, ventilación y seguridad?	✓						
16	¿Los puestos de trabajo en los talleres son de acuerdo al número de participantes?	✓						

17	¿Se encuentran los puestos de trabajo en los talleres operativos?	✓							
18	¿Los laboratorios están con condiciones de seguridad e higiene?	✓							
19	¿Los puestos de trabajo de los laboratorios están operativos?	✓							
20	¿Los servicios están en condiciones de seguridad e higiene?	✓							
21	¿Los servicios están en condiciones operativas?	✓							
22	¿Los servicios están equipados de acuerdo a función / uso?	✓							
	DIMENSIÓN 2: Realización del Producto	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	¿Se le entrego oportunamente el programa curricular de la carrera?	✓							
24	¿Considera que la programación esta dosificado por temas?	✓							
25	¿Considera que el cuadro programa está detallado con claridad?	✓							
26	¿Considera que el cuadro programa está completo según el programa curricular?	✓							
27	¿Los planes de sesión esta detallado con claridad de acuerdo a la programación curricular?	✓							
28	¿En los planes de sesión esta detallado con claridad los temas ambientales programados?	✓							
29	¿Los planes de sesión entregados se encuentran revisados con el VB de la jefatura de tu escuela de formación?	✓							
30	¿Los instrumentos de evaluación entregados se encuentran revisados con el VB de la jefatura de tu escuela de formación?	✓							
31	¿Los instrumentos de evaluación se aplican oportunamente cada semestre académico?	✓							
32	¿Los registros de asistencia son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓							
33	¿Los registros de evaluación son accesibles para	✓							

	su verificación si lo requiere?	✓						
34	¿Cuenta con el plan mensual de seguimiento en la empresa de prácticas?	✓						
35	¿Los registros de asistencia en la empresa de prácticas son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓						
36	¿Los registros de evaluación en la empresa de prácticas son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓						
37	¿Cuenta con la constancia de Visita a la empresa de práctica actualizada?	✓						
	DIMENSIÓN 3: Medición, análisis y mejora	SI	No	SI	No	SI	No	
38	¿Tengo las facilidades para presentar una queja y / o reclamo cuando lo amerite?	✓						
39	¿Recibo una respuesta formal y oportuna cuando presento una queja y/o reclamo?	✓						
40	¿Conozco las medidas correctivas y/o de mejora, en el caso de que presento una queja y / o reclamo?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Quiraco Osorio Felipe DNI: 3169357

Especialidad del validador: Docent motorólogo

Lima 04 de junio del 2018


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Proceso Enseñanza Aprendizaje

El SENATI considera que en el proceso de enseñanza – aprendizaje, instructores y participantes cumplen funciones diferenciadas e integradas. El participante cumple un papel fundamental, es el eje del proceso, es quien de forma dinámica y constante interactúa con las situaciones de aprendizaje planteados por el instructor o por el mismo. Por otra parte el instructor asume su tarea de enseñanza, que no es simplemente preparar y desarrollar una clase sino que es conducir a sus participantes, facilitándoles las mejores situaciones para que tengan las experiencias reales que los llevan, en consecuencia, alcanzar las competencias exigidas por el sector productivo. (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.74).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Fase de planificación:

En la actualidad el SENATI, dispone que en la preparación de las sesiones se tengan que considerar los siguientes elementos:

- Objetivos Específicos de aprendizaje (Conocimientos y capacidades a lograr).
- Actividades de aprendizaje a ser realizadas por el participante.
- Contenidos (Conocimientos, habilidades y actitudes fijados en el programa).
- Metodología a aplicar (Como obtener el logro de los objetivos).
- Materiales y medios educativos (Se debe precisar en los respectivos planes de sesión y de acuerdo a los objetivos propuestos).
- Evaluación (Debe evaluarse de acuerdo a los objetivos propuestos).

El instructor (facilitador) realiza la planificación para:

- Facilitar y asegurar el aprendizaje.
- Evitar la rutina.
- Evitar la improvisación.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo.
- Facilitar la evaluación.
- Continuidad funcional con los otros instructores (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.74 - 76).

Dimensión 2

Fase de ejecución:

En la actualidad el SENATI, dispone que en la ejecución del proceso de enseñanza – aprendizaje, el instructor prepare situaciones apropiadas (Planes de Sesión), que faciliten el desarrollo de contenidos relacionados a las tareas, incluyendo temas ambientales y de seguridad ocupacional que permitan al participante adquirir experiencias necesarias para lograr el aprendizaje. Los planes de sesión están conformados por conocimientos tecnológicos y desarrollo de habilidades - Práctica de taller (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.77 - 78).

Dimensión 3

Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales:

En la actualidad el SENATI, dispone que además del desarrollo de los cursos especializados relacionados con la carrera profesional, también es necesario, en los programas de formación, realizar actividades físicas, intelectuales, culturales, pasantías, visitas, etc. Que brinde al participante mayores oportunidades de desarrollo y logro de competencias personales y sociales (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.79).

Dimensión 4

Fase de formación práctica en empresa:

En la actualidad el SENATI, dispone que los participantes que realizan prácticas en las empresas deban contar con un Plan de Prácticas de acuerdo a las características del programa y carrera. A su vez deben ser controladas mediante un Plan Específico de Aprendizaje.

El seguimiento de las prácticas será realizada por el instructor del SENATI, consistente en verificar y evaluar el desarrollo de la formación práctica supervisada en la empresa, así como coordinar y apoyar al monitor para que realice su formación profesional de acuerdo al Plan Específico de Aprendizaje establecido (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.79).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Proceso Enseñanza Aprendizaje

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles y rango	
Fase de planificación	Organización adecuada de conocimientos y habilidades	1,2,3,4,5,6,7			
	Planificación de uso de herramientas y materiales	8,9,10			
	Empleo adecuado del tiempo y de los materiales de enseñanza	11,12,13			
Fase de ejecución	Empleo adecuado de la sesión y de técnicas participativas	14,15,16			
	Uso adecuado de técnicas e instrumentos de evaluación	17,18,19			
Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales	Diseño de programas extracurriculares	20,21,22,23	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [36 - 72] Regular [73 - 108] Bueno [109 - 144] Excelente [145 - 180]	
		Capacidad de análisis			24,25
		Competencia de relaciones interpersonales			26,27
Fase de formación práctica en empresa	Desarrollo de práctica en empresa	28,29,30,31			
		Habilidades y destrezas			32,33,34
		Cumplimiento de normas			35,36

Fuente: Elaboración propia.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevanci ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fase de planificación							
1	¿El Instructor domina los temas que desarrolla en clases?	✓						
2	¿El Instructor absuelve satisfactoriamente las preguntas que le son formuladas?	✓						
3	¿El instructor tiene habilidad para realizar demostraciones prácticas / ejercicios de aplicación?	✓						
4	¿El instructor logra la participación activa de los alumnos durante las clases?	✓						
5	¿El Instructor es respetuoso con los alumnos?	✓						
6	¿El Instructor es puntual con sus clases programadas?	✓						
7	¿La presentación personal del instructor es adecuada?	✓						
8	¿Tiene Ud. oportunidad de acceso al material didáctico escrito?	✓						
9	¿El contenido del material didáctico escrito es adecuado?	✓						
10	¿La calidad y oportunidad de uso de las transparencias, videos, láminas, etc. es adecuada?	✓						
11	¿Se disponen oportunamente de los materiales para las prácticas de taller/laboratorio?	✓						
12	¿Tiene oportunidad para usar maquinarias y equipos?	✓						
13	¿Tiene oportunidad para usar herramientas e instrumentos?	✓						


	DIMENSIÓN 2: Fase de ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Se cumple con el desarrollo del contenido del curso?	✓							
15	¿Los contenidos del curso están detallados con claridad logrando despertar tu interés?	✓							
16	¿Los conocimientos adquiridos y/o habilidades prácticas desarrollados le son útiles?	✓							
17	¿Los ejercicios realizados en el taller o laboratorio son adecuados?	✓							
18	¿La aplicación de prácticas ambientales y de seguridad en el desarrollo del curso es adecuada?	✓							
19	¿La duración del curso es adecuada?	✓							
	DIMENSIÓN 3: Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Tienes información oportuna de la inscripción de las actividades culturales, deportivas y pasantías que se desarrollan?	✓							
21	¿Las actividades culturales programadas son adecuadas?	✓							
22	¿Las actividades deportivas favorecen la integración estudiantil?	✓							
23	¿Las pasantías programadas son adecuadas según su carrera?	✓							
	DIMENSIÓN 4: Fase de formación práctica en empresa	✓							
24	¿Interpreto la información técnica (planos, catálogos, manuales, etc.)?	✓							
25	¿Soy analítico en el desarrollo de las prácticas en empresa?	✓							
26	¿Tengo facilidad para comunicarme en la empresa de práctica?	✓							
27	¿Se trabajar en equipo?	✓							
28	¿Ejecuto eficientemente las tareas de mi especialidad en la empresa?	✓							

	especialidad en la empresa?							
29	¿Tengo suficientes conocimientos tecnológicos y habilidades prácticas?	✓						
30	¿Realizo el trabajo en los tiempos previstos?	✓						
31	¿Planifico y soy ordenado en el trabajo?	✓						
32	¿Tengo interés por seguir perfeccionándome en mi especialidad?	✓						
33	¿Tengo capacidad para realizar otras tareas diferentes a mi trabajo habitual?	✓						
34	¿Me adecuo al trabajo a presión?	✓						
35	¿Trabajo cumpliendo las normas de seguridad y/o prácticas ambientales?	✓						
36	¿Cumpla las normas internas de trabajo de la empresa?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.: Guillermo Duro Flores DNI: 31169557

Especialidad del validador: Desarrollo de métodos log.

Lima 04 de junio del 2018

 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: ISO 9001:2008

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos (Camisón, Cruz & Gonzales, 2006, p.346).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Gestión de los Recursos:

La norma señala que para una buena marcha de la empresa, la organización requiere una adecuada gestión de los recursos tanto materiales como humanos. Como también de una gestión eficaz y eficiente de los recursos. Para cumplir esta directriz, la dirección debe proporcionar los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.7).

Dimensión 2

Realización del Producto:

La norma señala desglosar cualquier tipo de organización en diversos procesos, todos interrelacionados entre sí, de modo que globalmente dan lugar al cumplimiento de sus objetivos. Por lo cual la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.8).

Dimensión 3

Medición, análisis y mejora:

La norma señala la importancia que tiene el hecho de que la organización disponga de instrumentos de medida y obtención de datos del funcionamiento del sistema de gestión de calidad para comprobar si la organización logra alcanzar los objetivos marcados. Por lo cual la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.14 - 16).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: ISO 9001:2008

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles y rango
Gestión de los Recursos	Material y Medios	1,2,3,4,5,6,7	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [40 - 80] Regular [81 - 120] Bueno [121 - 160] Excelente [161 - 200]
	Personal de Instrucción	8,9,10,11,12		
	Infraestructura	13,14,15,16,17,18, 19,20,21,22		
Realización del Producto	Aspectos técnicos pedagógicos	23,24,25,26,27,28, 29,30,31,32,33,34, 35,36,37		
Medición, análisis y mejora	Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes.	38,39,40		

Fuente: Elaboración propia.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ISO 9001:2008

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión de los Recursos								
1	¿Cuenta con el material didáctico escrito?	✓						
2	¿Cuenta con el material práctico de acuerdo a las tareas programadas?	✓						
3	¿Cuenta con el material ambiental programado?	✓						
4	¿Cuenta con los materiales y medios de instrucción en cada curso?	✓						
5	¿Los materiales y medios de instrucción cumplen la normativa vigente?	✓						
6	¿El cuaderno de informe se encuentra al día según la programación?	✓						
7	¿El cuaderno de informe es revisado según la programación?	✓						
8	¿Cumple con el horario de instrucción?	✓						
9	¿Cumple con la carga de instrucción?	✓						
10	¿Cumple con su asistencia y puntualidad?	✓						
11	¿Hace uso de plan de sesión y medios?	✓						
12	¿Tiene dominio práctico y metodológico?	✓						
13	¿Las aulas cuentan con espacio, iluminación, ventilación y seguridad?	✓						
14	¿Las aulas tienen mobiliario para todos los participantes?	✓						
15	¿Los talleres cuentan con espacio, iluminación, ventilación y seguridad?	✓						
16	¿Los puestos de trabajo en los talleres son de acuerdo al número de participantes?	✓						

17	¿Se encuentran los puestos de trabajo en los talleres operativos?	✓							
18	¿Los laboratorios están con condiciones de seguridad e higiene?	✓							
19	¿Los puestos de trabajo de los laboratorios están operativos?	✓							
20	¿Los servicios están en condiciones de seguridad e higiene?	✓							
21	¿Los servicios están en condiciones operativas?	✓							
22	¿Los servicios están equipados de acuerdo a función / uso?	✓							
	DIMENSIÓN 2: Realización del Producto	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	¿Se le entrego oportunamente el programa curricular de la carrera?	✓							
24	¿Considera que la programación esta dosificada por temas?	✓							
25	¿Considera que el cuadro programa está detallado con claridad?	✓							
26	¿Considera que el cuadro programa está completo según el programa curricular?	✓							
27	¿Los planes de sesión esta detallado con claridad de acuerdo a la programación curricular?	✓							
28	¿En los planes de sesión esta detallado con claridad los temas ambientales programados?	✓							
29	¿Los planes de sesión entregados se encuentran revisados con el VB de la jefatura de tu escuela de formación?	✓							
30	¿Los instrumentos de evaluación entregados se encuentran revisados con el VB de la jefatura de tu escuela de formación?	✓							
31	¿Los instrumentos de evaluación se aplican oportunamente cada semestre académico?	✓							
32	¿Los registros de asistencia son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓							
33	¿Los registros de evaluación son accesibles para	✓							

	su verificación si lo requiere?							
34	¿Cuenta con el plan mensual de seguimiento en la empresa de prácticas?	✓						
35	¿Los registros de asistencia en la empresa de prácticas son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓						
36	¿Los registros de evaluación en la empresa de prácticas son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓						
37	¿Cuenta con la constancia de Visita a la empresa de práctica actualizada?	✓						
	DIMENSIÓN 3: Medición, análisis y mejora	Si	No	Si	No	Si	No	
38	¿Tengo las facilidades para presentar una queja y / o reclamo cuando lo amerite?	✓						
39	¿Recibo una respuesta formal y oportuna cuando presento una queja y /o reclamo?	✓						
40	¿Conozco las medidas correctivas y/o de mejora, en el caso de que presento una queja y / o reclamo?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: DR. / MGR. PÉREZ SEGUNDO DNI: 2.560.1051

Especialidad del validador: SESIÓN DE LA F.D.U.C.A.S.I.P.A.

Lima 04 de junio del 2018



Firma del Experto Informante.
Pérez Saavedra Segundo
 Magister en Gestión Educativa
 Código: 2516 PUCP
 CPP: 0325601051

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Proceso Enseñanza Aprendizaje

El SENATI considera que en el proceso de enseñanza – aprendizaje, instructores y participantes cumplen funciones diferenciadas e integradas. El participante cumple un papel fundamental, es el eje del proceso, es quien de forma dinámica y constante interactúa con las situaciones de aprendizaje planteados por el instructor o por el mismo. Por otra parte el instructor asume su tarea de enseñanza, que no es simplemente preparar y desarrollar una clase sino que es conducir a sus participantes, facilitándoles las mejores situaciones para que tengan las experiencias reales que los llevan, en consecuencia, alcanzar las competencias exigidas por el sector productivo. (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.74).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Fase de planificación:

En la actualidad el SENATI, dispone que en la preparación de las sesiones se tengan que considerar los siguientes elementos:

- Objetivos Específicos de aprendizaje (Conocimientos y capacidades a lograr).
- Actividades de aprendizaje a ser realizadas por el participante.
- Contenidos (Conocimientos, habilidades y actitudes fijados en el programa).
- Metodología a aplicar (Como obtener el logro de los objetivos).
- Materiales y medios educativos (Se debe precisar en los respectivos planes de sesión y de acuerdo a los objetivos propuestos).
- Evaluación (Debe evaluarse de acuerdo a los objetivos propuestos).

El instructor (facilitador) realiza la planificación para:

- Facilitar y asegurar el aprendizaje.
- Evitar la rutina.
- Evitar la improvisación.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo.
- Facilitar la evaluación.
- Continuidad funcional con los otros instructores (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.74 - 76).

Dimensión 2

Fase de ejecución:

En la actualidad el SENATI, dispone que en la ejecución del proceso de enseñanza – aprendizaje, el instructor prepare situaciones apropiadas (Planes de Sesión), que faciliten el desarrollo de contenidos relacionados a las tareas, incluyendo temas ambientales y de seguridad ocupacional que permitan al participante adquirir experiencias necesarias para lograr el aprendizaje. Los planes de sesión están conformados por conocimientos tecnológicos y desarrollo de habilidades - Práctica de taller (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.77 - 78).

Dimensión 3

Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales:

En la actualidad el SENATI, dispone que además del desarrollo de los cursos especializados relacionados con la carrera profesional, también es necesario, en los programas de formación, realizar actividades físicas, intelectuales, culturales, pasantías, visitas, etc. Que brinde al participante mayores oportunidades de desarrollo y logro de competencias personales y sociales (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.79).

Dimensión 4

Fase de formación práctica en empresa:

En la actualidad el SENATI, dispone que los participantes que realizan prácticas en las empresas deban contar con un Plan de Prácticas de acuerdo a las características del programa y carrera. A su vez deben ser controladas mediante un Plan Específico de Aprendizaje.

El seguimiento de las prácticas será realizada por el instructor del SENATI, consistente en verificar y evaluar el desarrollo de la formación práctica supervisada en la empresa, así como coordinar y apoyar al monitor para que realice su formación profesional de acuerdo al Plan Específico de Aprendizaje establecido (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.79).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Proceso Enseñanza Aprendizaje

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles y rango
Fase de planificación	Organización adecuada de conocimientos y habilidades	1,2,3,4,5,6,7	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [36 - 72] Regular [73 - 108] Bueno [109 - 144] Excelente [145 - 180]
	Planificación de uso de herramientas y materiales	8,9,10		
	Empleo adecuado del tiempo y de los materiales de enseñanza	11,12,13		
	Empleo adecuado de la sesión y de técnicas participativas	14,15,16		
Fase de ejecución	Uso adecuado de técnicas e instrumentos de evaluación	17,18,19		
Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales	Diseño de programas extracurriculares	20,21,22,23		
	Capacidad de análisis	24,25		
Fase de formación práctica en empresa	Competencia de relaciones interpersonales	26,27		
	Desarrollo de práctica en empresa	28,29,30,31		
	Habilidades y destrezas	32,33,34		
	Cumplimiento de normas	35,36		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevanci ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fase de planificación							
1	¿El Instructor domina los temas que desarrolla en clases?	✓						
2	¿El Instructor absuelve satisfactoriamente las preguntas que le son formuladas?	✓						
3	¿El instructor tiene habilidad para realizar demostraciones prácticas / ejercicios de aplicación?	✓						
4	¿El instructor logra la participación activa de los alumnos durante las clases?	✓						
5	¿El Instructor es respetuoso con los alumnos?	✓						
6	¿El Instructor es puntual con sus clases programadas?	✓						
7	¿La presentación personal del Instructor es adecuada?	✓						
8	¿Tiene Ud. oportunidad de acceso al material didáctico escrito?	✓						
9	¿El contenido del material didáctico escrito es adecuado?	✓						
10	¿La calidad y oportunidad de uso de las transparencias, videos, láminas, etc. es adecuada?	✓						
11	¿Se disponen oportunamente de los materiales para las prácticas de taller/laboratorio?	✓						
12	¿Tiene oportunidad para usar maquinarias y equipos?	✓						
13	¿Tiene oportunidad para usar herramientas e instrumentos?	✓						

	DIMENSIÓN 2: Fase de ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Se cumple con el desarrollo del contenido del curso?	✓							
15	¿Los contenidos del curso están detallados con claridad logrando despertar tu interés?	✓							
16	¿Los conocimientos adquiridos y/o habilidades prácticas desarrollados le son útiles?	✓							
17	¿Los ejercicios realizados en el taller o laboratorio son adecuados?	✓							
18	¿La aplicación de prácticas ambientales y de seguridad en el desarrollo del curso es adecuada?	✓							
19	¿La duración del curso es adecuada?	✓							
	DIMENSIÓN 3: Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Tienes información oportuna de la inscripción de las actividades culturales, deportivas y pasantías que se desarrollan?	✓							
21	¿Las actividades culturales programadas son adecuadas?	✓							
22	¿Las actividades deportivas favorecen la integración estudiantil?	✓							
23	¿Las pasantías programadas son adecuadas según su carrera?	✓							
	DIMENSIÓN 4: Fase de formación práctica en empresa	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
24	¿Interpreto la información técnica (planos, catálogos, manuales, etc.)?	✓							
25	¿Soy analítico en el desarrollo de las prácticas en empresa?	✓							
26	¿Tengo facilidad para comunicarme en la empresa de práctica?	✓							
27	¿Se trabajar en equipo?	✓							
28	¿Ejecuto eficientemente las tareas de mi especialidad en la empresa?	✓							

29	¿Tengo suficientes conocimientos tecnológicos y habilidades prácticas?	✓					
30	¿Realizo el trabajo en los tiempos previstos?	✓					
31	¿Planifico y soy ordenado en el trabajo?	✓					
32	¿Tengo interés por seguir perfeccionándome en mi especialidad?	✓					
33	¿Tengo capacidad para realizar otras tareas diferentes a mi trabajo habitual?	✓					
34	¿Me adecuo al trabajo a presión?	✓					
35	¿Trabajo cumpliendo las normas de seguridad y/o prácticas ambientales?	✓					
36	¿Cumplo las normas internas de trabajo de la empresa?	✓					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Pérez Saavedra Segundo DNI: 75601051

Especialidad del validador: ESCUELA DE LA EDUCACIÓN

Lima 04 de junio del 2018

Pérez Saavedra

Firma del Experto Informante.

Pérez Saavedra Segundo
 Magister en Gestión Educativa
 Código: 2516 PUCP
 CPP: 0325601051

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: ISO 9001:2008

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos (Camisón, Cruz & Gonzales, 2006, p.346).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Gestión de los Recursos:

La norma señala que para una buena marcha de la empresa, la organización requiere una adecuada gestión de los recursos tanto materiales como humanos. Como también de una gestión eficaz y eficiente de los recursos. Para cumplir esta directriz, la dirección debe proporcionar los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.7).

Dimensión 2

Realización del Producto:

La norma señala desglosar cualquier tipo de organización en diversos procesos, todos interrelacionados entre sí, de modo que globalmente dan lugar al cumplimiento de sus objetivos. Por lo cual la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.8).

Dimensión 3

Medición, análisis y mejora:

La norma señala la importancia que tiene el hecho de que la organización disponga de instrumentos de medida y obtención de datos del funcionamiento del sistema de gestión de calidad para comprobar si la organización logra alcanzar los objetivos marcados. Por lo cual la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios (International Organization for Standardization [ISO], 2008, p.14 - 16).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: ISO 9001:2008

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles y rango
Gestión de los Recursos	Material y Medios	1,2,3,4,5,6,7	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [40 - 80] Regular [81 - 120] Bueno [121 - 160] Excelente [161 - 200]
	Personal de Instrucción	8,9,10,11,12		
	Infraestructura	13,14,15,16,17,18, 19,20,21,22		
Realización del Producto	Aspectos técnicos pedagógicos	23,24,25,26,27,28, 29,30,31,32,33,34, 35,36,37		
Medición, análisis y mejora	Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes.	38,39,40		

Fuente: Elaboración propia.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ISO 9001:2008

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión de los Recursos							
1	¿Cuenta con el material didáctico escrito?	✓						
2	¿Cuenta con el material práctico de acuerdo a las tareas programadas?	✓						
3	¿Cuenta con el material ambiental programado?	✓						
4	¿Cuenta con los materiales y medios de instrucción en cada curso?	✓						
5	¿Los materiales y medios de instrucción cumplen la normativa vigente?	✓						
6	¿El cuaderno de informe se encuentra al día según la programación?	✓						
7	¿El cuaderno de informe es revisado según la programación?	✓						
8	¿Cumple con el horario de instrucción?	✓						
9	¿Cumple con la carga de instrucción?	✓						
10	¿Cumple con su asistencia y puntualidad?	✓						
11	¿Hace uso de plan de sesión y medios?	✓						
12	¿Tiene dominio práctico y metodológico?	✓						
13	¿Las aulas cuentan con espacio, iluminación, ventilación y seguridad?	✓						
14	¿Las aulas tienen mobiliario para todos los participantes?	✓						
15	¿Los talleres cuentan con espacio, iluminación, ventilación y seguridad?	✓						
16	¿Los puestos de trabajo en los talleres son de acuerdo al número de participantes?	✓						

17	¿Se encuentran los puestos de trabajo en los talleres operativos?	✓							
18	¿Los laboratorios están con condiciones de seguridad e higiene?	✓							
19	¿Los puestos de trabajo de los laboratorios están operativos?	✓							
20	¿Los servicios están en condiciones de seguridad e higiene?	✓							
21	¿Los servicios están en condiciones operativas?	✓							
22	¿Los servicios están equipados de acuerdo a función / uso?	✓							
	DIMENSIÓN 2: Realización del Producto	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	¿Se le entregó oportunamente el programa curricular de la carrera?	✓							
24	¿Considera que la programación está dosificada por temas?	✓							
25	¿Considera que el cuadro programa está detallado con claridad?	✓							
26	¿Considera que el cuadro programa está completo según el programa curricular?	✓							
27	¿Los planes de sesión están detallados con claridad de acuerdo a la programación curricular?	✓							
28	¿En los planes de sesión está detallado con claridad los temas ambientales programados?	✓							
29	¿Los planes de sesión entregados se encuentran revisados con el VB de la jefatura de tu escuela de formación?	✓							
30	¿Los instrumentos de evaluación entregados se encuentran revisados con el VB de la jefatura de tu escuela de formación?	✓							
31	¿Los instrumentos de evaluación se aplican oportunamente cada semestre académico?	✓							
32	¿Los registros de asistencia son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓							
33	¿Los registros de evaluación son accesibles para	✓							

	su verificación si lo requiere?								
34	¿Cuenta con el plan mensual de seguimiento en la empresa de prácticas?	✓							
35	¿Los registros de asistencia en la empresa de prácticas son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓							
36	¿Los registros de evaluación en la empresa de prácticas son accesibles para su verificación si lo requiere?	✓							
37	¿Cuenta con la constancia de Visita a la empresa de práctica actualizada?	✓							
	DIMENSIÓN 3: Medición, análisis y mejora								
38	¿Tengo las facilidades para presentar una queja y / o reclamo cuando lo amerite?	✓							
39	¿Recibo una respuesta formal y oportuna cuando presento una queja y /o reclamo?	✓							
40	¿Conozco las medidas correctivas y/o de mejora, en el caso de que presento una queja y /o reclamo?	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SPUTE SUFFICIENTIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: M. T. H. E. C. A. H. A. R. C. I. O. N. D. I. A. Z. DNI: 09728030

Especialidad del validador: M. E. P. D. R. C. O. B. O.

Lima 04 de junio del 2018



 Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Proceso Enseñanza Aprendizaje

El SENATI considera que en el proceso de enseñanza – aprendizaje, instructores y participantes cumplen funciones diferenciadas e integradas. El participante cumple un papel fundamental, es el eje del proceso, es quien de forma dinámica y constante interactúa con las situaciones de aprendizaje planteados por el instructor o por el mismo. Por otra parte el instructor asume su tarea de enseñanza, que no es simplemente preparar y desarrollar una clase sino que es conducir a sus participantes, facilitándoles las mejores situaciones para que tengan las experiencias reales que los llevan, en consecuencia, alcanzar las competencias exigidas por el sector productivo. (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.74).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Fase de planificación:

En la actualidad el SENATI, dispone que en la preparación de las sesiones se tengan que considerar los siguientes elementos:

- Objetivos Específicos de aprendizaje (Conocimientos y capacidades a lograr).
- Actividades de aprendizaje a ser realizadas por el participante.
- Contenidos (Conocimientos, habilidades y actitudes fijados en el programa).
- Metodología a aplicar (Como obtener el logro de los objetivos).
- Materiales y medios educativos (Se debe precisar en los respectivos planes de sesión y de acuerdo a los objetivos propuestos).
- Evaluación (Debe evaluarse de acuerdo a los objetivos propuestos).

El instructor (facilitador) realiza la planificación para:

- Facilitar y asegurar el aprendizaje.
- Evitar la rutina.
- Evitar la improvisación.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo.
- Facilitar la evaluación.
- Continuidad funcional con los otros instructores (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.74 - 76).

Dimensión 2

Fase de ejecución:

En la actualidad el SENATI, dispone que en la ejecución del proceso de enseñanza – aprendizaje, el instructor prepare situaciones apropiadas (Planes de Sesión), que faciliten el desarrollo de contenidos relacionados a las tareas, incluyendo temas ambientales y de seguridad ocupacional que permitan al participante adquirir experiencias necesarias para lograr el aprendizaje. Los planes de sesión están conformados por conocimientos tecnológicos y desarrollo de habilidades - Práctica de taller (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.77 - 78).

Dimensión 3

Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales:

En la actualidad el SENATI, dispone que además del desarrollo de los cursos especializados relacionados con la carrera profesional, también es necesario, en los programas de formación, realizar actividades físicas, intelectuales, culturales, pasantías, visitas, etc. Que brinde al participante mayores oportunidades de desarrollo y logro de competencias personales y sociales (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.79).

Dimensión 4

Fase de formación práctica en empresa:

En la actualidad el SENATI, dispone que los participantes que realizan prácticas en las empresas deban contar con un Plan de Prácticas de acuerdo a las características del programa y carrera. A su vez deben ser controladas mediante un Plan Específico de Aprendizaje.

El seguimiento de las prácticas será realizada por el instructor del SENATI, consistente en verificar y evaluar el desarrollo de la formación práctica supervisada en la empresa, así como coordinar y apoyar al monitor para que realice su formación profesional de acuerdo al Plan Específico de Aprendizaje establecido (SENATI - SEN-DIRG-02, 2005, p.79).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Proceso Enseñanza Aprendizaje

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles y rango
Fase de planificación	Organización adecuada de conocimientos y habilidades	1,2,3,4,5,6,7		
	Planificación de uso de herramientas y materiales	8,9,10		
	Empleo adecuado del tiempo y de los materiales de enseñanza	11,12,13		
Fase de ejecución	Empleo adecuado de la sesión y de técnicas participativas	14,15,16		
	Uso adecuado de técnicas e instrumentos de evaluación	17,18,19		
Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales	Diseño de programas extracurriculares	20,21,22,23	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [36 - 72] Regular [73 - 108] Bueno [109 - 144] Excelente [145 - 180]
	Capacidad de análisis	24,25		
Fase de formación práctica en empresa	Competencia de relaciones interpersonales	26,27		
	Desarrollo de práctica en empresa	28,29,30,31		
	Habilidades y destrezas	32,33,34		
	Cumplimiento de normas	35,36		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevanci ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Fase de planificación ¿El instructor domina los temas que desarrolla en clases?	✓						
2	¿El instructor absuelve satisfactoriamente las preguntas que le son formuladas?	✓						
3	¿El instructor tiene habilidad para realizar demostraciones prácticas / ejercicios de aplicación?	✓						
4	¿El instructor logra la participación activa de los alumnos durante las clases?	✓						
5	¿El instructor es respetuoso con los alumnos?	✓						
6	¿El instructor es puntual con sus clases programadas?	✓						
7	¿La presentación personal del instructor es adecuada?	✓						
8	¿Tiene Ud. oportunidad de acceso al material didáctico escrito?	✓						
9	¿El contenido del material didáctico escrito es adecuado?	✓						
10	¿La calidad y oportunidad de uso de las transparencias, videos, láminas, etc. es adecuada?	✓						
11	¿Se disponen oportunamente de los materiales para las prácticas de taller/laboratorio?	✓						
12	¿Tiene oportunidad para usar maquinarias y equipos?	✓						
13	¿Tiene oportunidad para usar herramientas e instrumentos?	✓						

	DIMENSIÓN 2: Fase de ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Se cumple con el desarrollo del contenido del curso?	✓							
15	¿Los contenidos del curso están detallados con claridad logrando despertar tu interés?	✓							
16	¿Los conocimientos adquiridos y/o habilidades prácticas desarrollados le son útiles?	✓							
17	¿Los ejercicios realizados en el taller o laboratorio son adecuados?	✓							
18	¿La aplicación de prácticas ambientales y de seguridad en el desarrollo del curso es adecuada?	✓							
19	¿La duración del curso es adecuada?	✓							
	DIMENSIÓN 3: Fase de actividades de desarrollo de competencias personales y sociales	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Tienes información oportuna de la inscripción de las actividades culturales, deportivas y pasantías que se desarrollan?	✓							
21	¿Las actividades culturales programadas son adecuadas?	✓							
22	¿Las actividades deportivas favorecen la integración estudiantil?	✓							
23	¿Las pasantías programadas son adecuadas según su carrera?	✓							
	DIMENSIÓN 4: Fase de formación práctica en empresa	✓							
24	¿Interpreto la información técnica (planos, catálogos, manuales, etc.)?	✓							
25	¿Soy analítico en el desarrollo de las prácticas en empresa?	✓							
26	¿Tengo facilidad para comunicarme en la empresa de práctica?	✓							
27	¿Se trabajar en equipo?	✓							
28	¿Ejecuto eficientemente las tareas de mi especialidad en la empresa?	✓							

	especialidad en la empresa?							
29	¿Tengo suficientes conocimientos tecnológicos y habilidades prácticas?	✓						
30	¿Realizo el trabajo en los tiempos previstos?	✓						
31	¿Planifico y soy ordenado en el trabajo?	✓						
32	¿Tengo interés por seguir perfeccionándome en mi especialidad?	✓						
33	¿Tengo capacidad para realizar otras tareas diferentes a mi trabajo habitual?	✓						
34	¿Me adecuo al trabajo a presión?	✓						
35	¿Trabajo cumpliendo las normas de seguridad y/o prácticas ambientales?	✓						
36	¿Cumpló las normas internas de trabajo de la empresa?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Exite suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Mitchell Avarco Díaz DNI: 09728070

Especialidad del validador: M.E. Psicólogo

Lima 04 de junio del 2018


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 5: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad

ALUMNO	PRUEBA DE CONFIABILIDAD																																																																																																																										
	I. Gestión de los Recursos																				II. Realización del Producto																				III. Medición, análisis y mejora																																																																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	T1	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	T1	38	39	40	T1																																																																																
1	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	93	1	4	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	4	3	2	9																																																																											
2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	95	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49	4	4	4	12																																																																											
3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	104	1	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	66	5	5	4	14																																																																												
4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	84	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	1	3	2	5	1	2	2	6	2	2	2	6																																																																										
5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	94	1	4	4	4	3	5	4	3	1	5	4	4	5	6	4	4	4	5	6	4	3	3	10																																																																														
6	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12																																																																									
7	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	78	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	12	4	4	4	12																																																																								
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	78	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12																																																																							
9	3	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	1	3	3	9	3	3	3	9																																																																										
10	2	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	91	2	3	4	4	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62	4	4	5	13																																																																										
11	5	2	1	2	1	5	4	5	2	5	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	84	1	5	3	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	63	5	5	4	14	5	5	4	14																																																																															
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	5	5	15																																																																							
13	4	5	3	4	5	3	5	4	4	2	3	3	1	2	3	4	5	4	2	2	3	74	1	3	3	3	4	5	5	5	4	1	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	1	2	4	7																																																																						
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	98	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	4	4	4	12																																																																				
15	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	104	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	4	4	4	13																																																																			
16	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	91	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12																																																																			
17	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	89	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12																																																																				
18	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	92	1	5	4	4	5	3	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	5	5	5	15																																																																				
19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	81	1	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	3	2	2	7																																																																				
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	104	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	10	3	5	2	10																																																																			
Var_Tj	1	0.9	0.9	0.7	1.2	1	0.6	0.4	0.6	0.4	1.3	0.6	0.5	0.9	0.9	0.8	0.6	0.6	0.6	0.8	0.8	16.6	1.8	0.5	0.7	1	0.6	0.7	0.7	0.6	0.7	0.6	0.5	2.3	1.5	0.5	1.2	0.7	0.8	14	1.01	1.01	1.06	3.08																																																																															
Alfa																																									103																																									46																																									
Cronbach Alfa																																																																																																																											
h x Dim Cronbach Alfa																																									0.878484079																																									0.744680851																																									0
Variable																																																																																																																											
h Cronbach																																									0.90449875																																																																																		

Anexo 6: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis

Base de datos Diana.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
22	VAR00022	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
23	VAR00023	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
24	VAR00024	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
25	VAR00025	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
26	VAR00026	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
27	VAR00027	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
28	VAR00028	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
29	VAR00029	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
30	VAR00030	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
31	VAR00031	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
32	VAR00032	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
33	VAR00033	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
34	VAR00034	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
35	VAR00035	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
36	VAR00036	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
37	VAR00037	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
38	VAR00038	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
39	VAR00039	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
40	VAR00040	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
41	p1	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
42	p2	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
43	p3	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Base de datos Diana.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
44	p4	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
45	p5	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
46	p6	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
47	p7	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
48	p8	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
49	p9	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
50	p10	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
51	p11	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
52	p12	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
53	p13	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
54	p14	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
55	p15	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
56	p16	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
57	p17	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
58	p18	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
59	p19	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
60	p20	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
61	p21	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
62	p22	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
63	p23	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
64	p24	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
65	p25	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Base de datos Diana.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
65	p25	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
66	p26	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
67	p27	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
68	p28	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
69	p29	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
70	p30	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
71	p31	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
72	p32	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
73	p33	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
74	p34	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
75	p35	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
76	p36	N Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
77	Var1	N Numérico	8	0	Certificación IS...	{1, Deficient...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
78	dim1	N Numérico	8	0	Fase de Planif...	{1, Deficient...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
79	dim2	N Numérico	8	0	Fase de Ejecuc...	{1, Deficient...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
80	dim3	N Numérico	8	0	Fase de Activid...	{1, Deficient...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
81	dim4	N Numérico	8	0	Fase de formac...	{1, Deficient...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
82	Var2	N Numérico	8	0	Proceso Enseñ...	{1, Deficient...	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
83											
84											
85											
86											

1

Vista de datos **Vista de variables**

Anexo 7: Documento de autorización de la autoridad para realizar el trabajo de investigación



ZONAL LIMA - CALLAO
JEFATURA ACADÉMICA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

AUTORIZACIÓN

Lima, 22 de Junio del 2018

Srta. Lic. Diana López Zúñiga

Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mi autorización y consentimiento para que pueda realizar la aplicación de la encuesta, a los alumnos de la carrera de electrónica industrial. El cual servirá para su investigación titulada **“Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza - aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018”**, para optar el grado académico de **Maestra en Administración de la Educación**, en la **Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo**.

Atentamente,

FERNANDO RODRIGUEZ ALVAREZ
JEFE ACADÉMICO

SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO EN TRABAJO INDUSTRIAL

Av. Alfredo Mendiola N° 3540 Independencia, Lima Teléfonos 5149700 Anexo:17012 - 17051



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscoco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018", del (de la) estudiante **López Zuñiga, Diana Lizet**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de agosto del 2018 .



Dr. Felipe Guizado Oscoco

DNI: 31169557

Feedback studio

Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTOR:
Br. López Zuñiga Diana Lizet

ASESOR:
Dr. Felipe Gutierrez Oscco

SECCIÓN:

21 %

Resumen de concordancias

1	es dibuho nat	2 %
2	study school	1 %
3	proceso	1 %
4	desplazos	1 %
5	www.ies.edu.pe	1 %
6	dibujos de la vida de	1 %
7	el final de la vida de	<1 %
8	represento personas en	<1 %
9	algo que solo tiene	<1 %
10	la actividad	<1 %
11	www.pedagogia.net	<1 %
12	Investigación y University	<1 %

1 de 15

Número de palabras: 20329

High Resolution

Feedback studio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

López Zúñiga, Diana Lizet

D.N.I. : 43231307
 Domicilio : Av. Los Jardines Este # 347 Urb. Flores 78 S.J.L.
 Teléfono : Fijo : 3761177 Móvil :964170624
 E-mail : carito2222_3@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
 Escuela :
 Carrera :
 Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra
 Mención : Administración de la Educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

López Zúñiga, Diana Lizet

Título de la tesis:

Certificación ISO 9001-2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la
 carrera técnica, electrónica industrial SENATI 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 13.09.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
 Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Diana Lizet López Zúñiga

INFORME TÍTULADO:

Certificación ISO 9001:2008 en el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 29.08.2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por mayoría



Félix Saavedra Segundo
 FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN