



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el  
desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina  
Mercante - Callao - Lima, 2017**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Gestión de la Educación

**AUTOR**

Walter Jesús SÁNCHEZ CASIMIRO

**ASESOR**

Dr. Abelardo CAMPANA CONCHA

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Sánchez, W. (2019). *Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017*. Tesis para optar grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Unidad de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

---

## HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

1. CÓDIGO ORCID DEL ASESOR: 0000-0002-1098-9508
2. DNI O CÉDULA DEL AUTOR: 06262937
3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DONDE SE DESARROLLO LA INVESTIGACIÓN. DEBE INCLUIR LOCALIDADES Y COORDENADAS GEOGRAFÍCAS (latitud y coordenadas).
  - Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”.
  - Chucuito, Av. Progreso 632, Callao.
  - Longitud: O 75°38' y 77°47'
  - Latitud: S 10°15'
4. AÑO O RANGO DE AÑOS QUE LA INVESTIGACIÓN ABARCÓ (Mes y año; comienzo y término)
  - RANGO DE AÑOS: Abril 2017 a diciembre 2018



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
UNIDAD DE POSGRADO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 06-UPG-FE-2019**

En la ciudad de Lima, a los 07 días del mes de noviembre de 2019, siendo la 2:30 pm, en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE LA CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE – CALLAO – LIMA - 2017**, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido Aprobado, con la calificación de Muy bueno (17).

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación a el **Bach. WALTER JESUS SÁNCHEZ CASIMIRO**.

En señal de conformidad, siendo las 4:00 pm horas se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

**Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ**  
Presidente

**Dr. ABELARDO CAMPANA CONCHA**  
Asesor

**Mg. ELI CARRILLO VÁSQUEZ**  
Jurado Informante

**Mg. ALBERTO VÁSQUEZ TASAYCO**  
Jurado Informante

**Dr. SALOMÓN BERROCAL VILLEGAS**  
Miembro del Jurado

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas que de una u otra manera han servido de apoyo para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados, seres humanos muy valiosos, de corazón, gracias.

A la memoria de mis queridos padres  
Eduardo y Mercedes por su amor y lucha constante  
para darme un futuro diferente,  
donde estén quiero que sepan que sigo sus  
consejos y enseñanzas.

A mis queridos hermanos,  
Reyder, Esther, Raúl, Cesar, Jorge, Eduardo y Lucho,  
por su constante apoyo, los quiero.

A mi esposa, Lourdes del Rosario Pareja Pinto,  
por su amor, compañía y apoyo constante.

A mis hijos, Walter Andrés y Alonso Josué,  
el amor y el tiempo que mi Dios me regala  
es para ustedes. Mi sueño y continuidad  
de un mundo mejor para todos,  
al servicio de los demás.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la vida que me ha tocado vivir, en la que resalto mi oportunidad para lograr una formación pedagógica, que me ha convertido en un ser humano sensible y de una profunda vocación de servicio.

    Mi gratitud y agradecimiento a mi Asesor  
        Dr. Abelardo Campana Concha,  
    por su valioso apoyo que contribuyeron  
        en la realización y culminación  
        del presente trabajo de investigación.

    Mi profundo agradecimiento a todos las  
    autoridades, docentes y personal  
    administrativo de la Unidad de Posgrado,  
    Facultad de Educación, de la  
    Universidad Nacional Mayor de San Marcos,  
    en su programa de Maestría,  
    con mención en Gestión Educativa.

        A mi institución  
    la Escuela Nacional de Marina Mercante  
        “Almirante Miguel Grau”,  
    en la figura de la Alta Dirección y  
        toda la comunidad académica,  
    por el apoyo invaluable para la realización  
        del presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE

|                                                                   |             |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>CARATULA .....</b>                                             | <b>I</b>    |
| <b>PÁGINA DEL JURADO .....</b>                                    | <b>II</b>   |
| <b>DEDICATORIA .....</b>                                          | <b>III</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                                       | <b>IV</b>   |
| <b>ÍNDICE.....</b>                                                | <b>V</b>    |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                                      | <b>VIII</b> |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>                                     | <b>X</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                              | <b>XIII</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                                          | <b>XV</b>   |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>                                            | <b>1</b>    |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....</b>                             | <b>1</b>    |
| <b>1.1. Fundamentación del problema .....</b>                     | <b>1</b>    |
| <b>1.2. Formulación del Problema.....</b>                         | <b>3</b>    |
| 1.2.1. <i>Problema General</i> .....                              | 3           |
| 1.2.2. <i>Problemas específicos</i> .....                         | 3           |
| <b>1.3. Objetivos de la investigación .....</b>                   | <b>4</b>    |
| 1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....                              | 4           |
| 1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....                         | 4           |
| <b>1.4. Justificación .....</b>                                   | <b>5</b>    |
| 1.4.1. <i>Justificación teórica</i> .....                         | 5           |
| 1.4.2. <i>Justificación práctica</i> .....                        | 5           |
| <b>1.5. Fundamentación de la hipótesis .....</b>                  | <b>6</b>    |
| <b>1.6. Formulación de la hipótesis.....</b>                      | <b>6</b>    |
| 1.6.1. <i>Hipótesis general</i> .....                             | 6           |
| 1.6.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....                         | 6           |
| <b>1.7. Identificación y clasificación de las variables .....</b> | <b>7</b>    |
| <b>CAPÍTULO II.....</b>                                           | <b>8</b>    |
| <b>MARCO TEÓRICO .....</b>                                        | <b>8</b>    |
| <b>2.1. Antecedentes de investigación .....</b>                   | <b>8</b>    |
| 2.1.1. <i>Antecedentes nacionales</i> .....                       | 8           |
| 2.1.2. <i>Antecedentes internacionales</i> .....                  | 16          |
| <b>2.2. Bases Teóricas .....</b>                                  | <b>18</b>   |
| 2.2.1. <i>Gestión de calidad con la norma ISO 9001</i> .....      | 18          |
| 2.2.1.1. <b>Concepto sobre gestión educativa</b> .....            | <b>18</b>   |

|          |                                                                                                                                 |    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.1.2. | Concepto sobre gestión de la calidad.....                                                                                       | 20 |
| 2.2.1.3. | Concepto de gestión de calidad con la norma ISO 9001.....                                                                       | 22 |
| 2.2.2.   | <i>Conceptos claves del sistema de gestión de la calidad</i> .....                                                              | 22 |
| 2.2.2.1. | Propiedades de los servicios .....                                                                                              | 22 |
| 2.2.2.2. | La familia de las normas ISO 9000 .....                                                                                         | 23 |
| 2.2.2.3. | Enfoque basado en procesos.....                                                                                                 | 24 |
| 2.2.2.4. | Principios de la gestión de la calidad .....                                                                                    | 25 |
| 2.2.2.5. | Ciclo de Deming, PHVA.....                                                                                                      | 26 |
| 2.2.2.6. | Jerarquización de las actividades de un SGC.....                                                                                | 27 |
| 2.2.2.7. | Mapa de procesos .....                                                                                                          | 29 |
| 2.2.2.8. | Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008 .....                                                                              | 33 |
| 2.2.2.9. | Evolución de la norma ISO 9001 hasta la versión ISO 9001:2015.....                                                              | 34 |
| 2.2.3.   | <i>Desempeño docente</i> .....                                                                                                  | 38 |
| 2.2.3.1. | Concepto sobre desempeño docente .....                                                                                          | 38 |
| 2.2.3.2. | ¿En qué tema debe ser experto el profesor universitario? .....                                                                  | 40 |
| 2.2.3.3. | El desempeño docente en el marco del ISO 9001 .....                                                                             | 43 |
| 2.2.3.4. | Mejoramiento de la calidad y el desempeño docente en ENAMM .....                                                                | 44 |
| 2.2.3.5. | Dimensiones de la variable 1: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 .....                                                 | 46 |
| 2.2.4.   | <i>Dimensiones de la variable 2: Desempeño docente</i> .....                                                                    | 50 |
| 2.3.     | <b>Términos básicos</b> .....                                                                                                   | 51 |
|          | <b>CAPÍTULO III</b> .....                                                                                                       | 54 |
|          | <b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....                                                                                    | 54 |
| 3.1.     | <b>Operacionalización de las Variables</b> .....                                                                                | 54 |
| 3.3.1.   | <i>Variable 1: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001</i> .....                                                            | 54 |
| 3.3.2.   | <i>Variable 2: desempeño docente</i> .....                                                                                      | 54 |
| 3.3.3.   | <i>Operacionalización de variables:</i> .....                                                                                   | 56 |
| 3.2.     | <b>Tipificación de la investigación</b> .....                                                                                   | 61 |
| 3.3.     | <b>Estrategia para la prueba de hipótesis</b> .....                                                                             | 61 |
| 3.4.     | <b>Población y muestra</b> .....                                                                                                | 62 |
| 3.5.     | <b>Instrumentos de recolección de Datos</b> .....                                                                               | 63 |
| 3.6.     | <b>Ficha técnica</b> .....                                                                                                      | 64 |
| 3.7.     | <b>Confiabilidad del instrumento de medición</b> .....                                                                          | 65 |
| 3.8.     | <b>Validación de los instrumentos de recolección de datos</b> .....                                                             | 66 |
|          | <b>CAPÍTULO IV</b> .....                                                                                                        | 69 |
|          | <b>TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS</b> ... 69                                                              |    |
| 4.1.     | <b>Presentación, análisis e interpretación de los datos de la variable 1: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001</b> ..... | 69 |

|                                                                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4.2. Presentación, análisis e interpretación de los datos de la variable 2:<br/>Desempeño docente.....</b>                     | <b>71</b>  |
| <b>4.3. Presentación, análisis e interpretación de los datos de las dimensiones de la<br/>variable 2: desempeño docente .....</b> | <b>72</b>  |
| <b>4.4. Proceso de prueba de hipótesis.....</b>                                                                                   | <b>78</b>  |
| <b>4.5. Discusión .....</b>                                                                                                       | <b>98</b>  |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>                                                                                                         | <b>103</b> |
| <b>RECOMENDACIONES .....</b>                                                                                                      | <b>105</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                                                                            | <b>107</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                                                               | <b>117</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabla 1 Características de la gestión educativa</b>                                                                                                                                  | <b>20</b> |
| <b>Tabla 2 Aspectos a tomar en cuenta en las actividades</b>                                                                                                                            | <b>21</b> |
| <i>Tabla 3 Propiedades de los servicios en la GC</i>                                                                                                                                    | <b>23</b> |
| <b>Tabla 4 Los ocho principios de la calidad</b>                                                                                                                                        | <b>26</b> |
| <b>Tabla 5 Clasificación de los procesos para una empresa de servicios</b>                                                                                                              | <b>27</b> |
| <b>Tabla 6 ISO 9001:2008 versus ISO 9001:2015</b>                                                                                                                                       | <b>35</b> |
| <b>Tabla 7 Principios básicos que establece la norma ISO 31000</b>                                                                                                                      | <b>36</b> |
| <b>Tabla 8 Etapas para la gestión del riesgo</b>                                                                                                                                        | <b>37</b> |
| <b>Tabla 9 Partes interesadas de ENAMM</b>                                                                                                                                              | <b>53</b> |
| <b>Tabla 10 Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos</b>                                                                                                      | <b>67</b> |
| <b>Tabla 11 Valores de los niveles de validez</b>                                                                                                                                       | <b>67</b> |
| <b>Tabla 12 Consistencia interna del test gestión de la calidad con la norma ISO 9001</b>                                                                                               | <b>68</b> |
| <b>Tabla 14 Consistencia interna del test desempeño docente</b>                                                                                                                         | <b>68</b> |
| <b>Tabla 16 Frecuencias de la gestión de la calidad con la norma ISO 9001 en la ENAMM</b>                                                                                               | <b>69</b> |
| <b>Tabla 17 Frecuencia del desempeño docente en la ENAMM</b>                                                                                                                            | <b>71</b> |
| <b>Tabla 18 Frecuencia de la dimensión responsabilidad del docente en la ENAMM</b>                                                                                                      | <b>72</b> |
| <b>Tabla 19 Frecuencia de la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la ENAMM</b>                                                                                     | <b>74</b> |
| <b>Tabla 20 Frecuencia de la dimensión relaciones interpersonales del docente en la ENAMM</b>                                                                                           | <b>75</b> |
| <b>Tabla 21 Frecuencia de la dimensión formación en valores éticos del docente en la ENAMM</b>                                                                                          | <b>76</b> |
| <i>Tabla 22 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable desempeño docente.</i>                                                                                          | <b>78</b> |
| <b>Tabla 23 Prueba no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre las variables gestión de la calidad y el desempeño docente.</b>                           | <b>79</b> |
| <b>Tabla 24 Prueba no paramétrica de Spearman para demostrar la relación entre las variables gestión de la calidad y el desempeño docente</b>                                           | <b>81</b> |
| <b>Tabla 25 Prueba no paramétrica de Chi-cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad del docente</b>                   | <b>83</b> |
| <b>Tabla 26 Prueba no paramétrica de Spearman para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad del docente</b>                                  | <b>85</b> |
| <b>Tabla 27 Prueba no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente.</b> | <b>87</b> |
| <b>Tabla 28 Prueba no paramétrica de Sperman para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente</b>                  | <b>88</b> |
| <b>Tabla 29 Prueba no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales del docente</b>        | <b>90</b> |
| <b>Tabla 30 Prueba no paramétrica de Sperman para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales del docente</b>                        | <b>92</b> |

|                                                                                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabla 31 Prueba no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión formación en valores éticos del docente</b> | <b>94</b> |
| <b>Tabla 32 Prueba no paramétrica de Sperman para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión formación en valores éticos del docente</b>                 | <b>96</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Modelo del proceso ISO 9001                                                                                                                                                                       | 25 |
| Figura 2 Ciclo Deming PHVA                                                                                                                                                                                 | 27 |
| Figura 3 Descomposición de los procesos                                                                                                                                                                    | 28 |
| Figura 4 Jerarquización de las actividades de un SGC                                                                                                                                                       | 29 |
| Figura 5 Esquema de un mapa de procesos                                                                                                                                                                    | 30 |
| Figura 6 Relación de dimensiones y factores del modelo de acreditación de programas de estudios universitarios                                                                                             | 32 |
| Figura 7 Mapa de procesos ENAMM                                                                                                                                                                            | 33 |
| Figura 8 Proceso de gestión del riesgo                                                                                                                                                                     | 37 |
| Figura 9 Porcentajes de la gestión de la calidad con la norma ISO 9001 en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                                                   | 70 |
| Figura 10 Porcentajes del desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                                                                              | 71 |
| Figura 11 Porcentajes de la dimensión responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                                                        | 72 |
| Figura 12 Porcentajes de la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                                       | 74 |
| Figura 13 Porcentaje de la dimensión relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                                              | 75 |
| Figura 14 Porcentaje de la dimensión formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                                             | 77 |
| Figura 15 Relación entre la gestión de la calidad y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                                                 | 80 |
| Figura 16 Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                      | 82 |
| Figura 17 Relación entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                             | 84 |
| Figura 18 Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                  | 86 |
| Figura 19 Relación entre la gestión de la calidad y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                            | 87 |
| Figura 20 Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” | 89 |
| Figura 21 Relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                  | 90 |
| Figura 22 Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”.      | 93 |
| Figura 23 Relación entre la gestión de la calidad y la dimensión formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”                                 | 94 |
| Figura 24 Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la dimensión formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”      | 97 |

## Resumen

El presente trabajo es el Informe final de la investigación titulada: "Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001 y el Desempeño Docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante-Callao-Lima, 2017"

El tipo de investigación es descriptivo, explicativo y correlacional. Entre las variables Gestión de la Calidad, aplicando la norma ISO 9001 y el Desempeño Docente. Así mismo es de corte transversal dado que se recoge la información en un momento y tiempo específico (único).

El objetivo del trabajo de investigación es fijar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante. Se desarrolla una descripción del comportamiento de las variables en situaciones concretas y en base a la opinión que emiten los funcionarios de la organización (docentes y administrativos). Producto de este estudio podemos inferir que poner en funcionamiento la norma ISO 9001 en todas las organizaciones y de todos los niveles educativos, producirá una mejora importante en la gestión de sus servicios, Teniendo como norte a la mejora continua. Esta afirmación es ratificada con los estándares de acreditación de la calidad educativa, que promueve el Estado peruano, a través del SINEACE, donde es fundamental contar con un SGC implementado.

El producto de la investigación nos dice que la variable gestión de la calidad con la norma ISO 9001, se asocia de modo relevante con el desempeño docente, según Rho de Spearman, donde alcanza el nivel aceptable de 47.3% y un Chi-cuadrado de Pearson, con un Valor  $p = 0.001 < 0.05$ . También existe relación significativa entre la variable Gestión de la Calidad, aplicando la norma ISO 9001 y las dimensiones de la variable Desempeño Docente, así: Responsabilidad del docente, según Rho de Spearman, donde alcanza el nivel aceptable de 52.0% y un Chi-cuadrado de Pearson, con un Valor  $p = 0.007 < 0.05$ . Dominio científico y tecnológico del docente, según Rho de Spearman, donde alcanza el nivel aceptable de

42.2% y un Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de Valor  $p = 0.005 < 0.05$ . Relaciones interpersonales del docente, según Rho de Spearman, donde alcanza el nivel aceptable de 32.6% y un Chi-cuadrado de Pearson, con un Valor  $p = 0.009 < 0.05$ .

Finalmente, la formación en valores éticos del docente, según Rho de Spearman, donde alcanza el nivel aceptable de 39.60% y un Chi-cuadrado de Pearson, con un Valor  $p = 0.006 < 0.05$ . Estos resultados muestran la importancia de desarrollar y fortalecer nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, dado a que su influencia recorre todos los procesos y áreas involucradas en la organización, por lo que constituye un soporte importante en la gestión de la organización. Así mismo, estos resultados confirman la dirección correcta con respecto a la planificación del desarrollo académico para el docente, dentro de la organización, en el programa de Marina Mercante, para sus especialidades de Puente y Maquinas.

Palabras Claves: Procesos, mejora continua, gestión de la calidad y desempeño docente.

## Abstract

The present work is the final report of the research entitled: "Quality Management with the ISO 9001 Standard and Teaching Performance in the National School of Merchant Marine-Callao-Lima, 2017"

The type of research is descriptive, explanatory and correlational. Among the variables Management of Quality, applying the ISO 9001 standard and the Teaching Performance. It is also cross-sectional since the information is collected at a specific time and time (only).

The main objective of this research is to determine the degree of relationship between Quality Management, applying the ISO 9001 standard and teaching performance in the National School of Merchant Marine. A description of the behavior of the variables in specific situations is developed and based on the opinion issued by the organization's officials (teachers and administrators). As a result of this study, we can infer that the implementation of the ISO 9001 standard in all organizations and at all educational levels will produce a significant improvement in the management of its services, with the goal of continuous improvement. This affirmation is ratified in the standards of accreditation of educational quality, promoted by the Peruvian State, through SINEACE, where it is essential to have a Quality Management System implemented.

The results of the study show that the quality of management, applying ISO 9001: 2008, is significantly related to teaching performance, according to Rho de Spearman, where it reaches the acceptable level of 47.3% and a Pearson Chi-square, with a Value  $p = 0.001 < 0.05$ . There is also a significant relationship between the variable Quality Management, applying the ISO 9001 standard and the dimensions of the variable Teaching Performance, as follows: Responsibility of the teacher, according to Rho de Spearman, where it reaches the acceptable level of 52.0% and a Chi-square of Pearson, with a Value  $p = 0.007 < 0.05$ . Scientific and technological mastery of the teacher, according to Spearman's Rho, where he reaches the acceptable level of 42.2% and a Chi-square of Pearson, with a value of

Value  $p = 0.005 < 0.05$ . Interpersonal relations of the teacher, according to Spearman's Rho, where he reaches the acceptable level of 32.6% and a Chi-square of Pearson, with a Value  $p = 0.009 < 0.05$ .

Finally, training in ethical values of the teacher, according to Rho de Spearman, where it reaches the acceptable level of 39.60% and a Chi-square Pearson, with a Value  $p = 0.006 < 0.05$ . These results show the importance of developing and strengthening our Quality Management System, given that its influence covers all processes and areas involved in the organization, which is why it is an important support in the management of the organization. Likewise, these results confirm the correct direction with regard to the planning of the academic development for the teacher, within the organization, in the Merchant Marine program, for their Bridge and Machine specialties.

**Key words: Processes, continuous improvement, quality management and teaching performance.**

## INTRODUCCIÓN

La formación profesional de los jóvenes en la actualidad se debe desarrollar con una visión de futuro, considerando las características y necesidades de la sociedad en un nuevo contexto, las cuales están orientadas al requerimiento de un nuevo tipo de profesional, con las siguientes características: una realidad con la creación de nuevas carreras y extinción de otras, capacitación constante y movilidad académica sin fronteras, la mayoría en línea, en plataformas virtuales, viajando constantemente, entre otras. Fundamentalmente con una formación profesional de calidad.

En la actualidad, la calidad en la educación superior continúa siendo uno de los principales retos que enfrenta cualquier comunidad, ya que las consecuencias de una educación con bajo nivel de calidad se relacionan, lamentablemente, con el deficiente crecimiento cultural, social y económico, debido a que el desarrollo se orienta a la generación de tecnología, que garantiza su desarrollo en el contexto de la nueva economía (la sociedad del conocimiento). A esta realidad no es ajena nuestra patria, desde algún tiempo este tema está presente en la agenda de la comunidad educativa nacional y es una preocupación del estado peruano. Esto se manifiesta en la creación del SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa), en el año 2006, cuyo objetivo garantizar a la comunidad el contar con instituciones educativas, en general que entreguen un servicio con calidad.

Las acciones desarrolladas para enfrentar esta problemática en la comunidad académica y la decisión política de los gobiernos, orientan a las instituciones educativas a buscar de mejorar su gestión a través de la política de aseguramiento de la calidad en educación superior son:

- La acreditación de calidad educativa, según la metodología planteada por el SINEACE.
- La certificación de la gestión de la calidad con la norma ISO 9001, con un enfoque por procesos.

La Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” tiene más de 40 años dedicados a la formación de profesionales vinculados a la actividad marítima, esto se realiza en el programa académico de Marina Mercante, en las especialidades de Puente y Maquinas, que tienen como objetivo el desarrollo de una navegación segura, llevando las mercancías que son necesarias en el desarrollo de las comunidades. En este tiempo la organización se ha desarrollado, para mantenerse vigente, logrando para ello diferentes certificaciones nacionales e internacionales. ENAMM pertenece a la lista blanca, a la cual acceden organizaciones que cumplen los requisitos de calidad en la formación de profesionales, según la Organización Marítima Internacional (OMI). También se accede a la certificación ISO 9001, desde el año 2002, se cuenta con cinco (5) re certificaciones, y otras.

Cumpliendo con el planeamiento estratégico (2014-2020), la ENAMM se orienta a garantizar a sus grupos de interés una formación profesional de calidad, donde la figura del docente es fundamental, así mismo nuestra fortaleza de contar con SGC de la calidad implementado y en proceso de maduración constante. Es en este contexto que se consideró oportuno realizar una investigación, titulada “Gestión de la calidad con la norma ISO ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante-Callao-Lima, 2017”.

La investigación se organizada en:

Capítulo I: Planteamiento del estudio: fundamentación y formulación del problema, objetivos, justificación, fundamentación y formulación de las hipótesis, identificación y clasificación de las variables.

Capítulo II: Marco teórico, para su elaboración se ha considerado tesis de autores: nacionales y extranjeros que constituyen la base de información de la investigación. Se consideran también los antecedentes, el marco teórico de las variables y sus dimensiones.

Capítulo III: Metodología, que considera a la operacionalización de variables, tipificación de la investigación, estrategia para el contraste de las hipótesis, población y muestra, encuestas de recolección de datos, ficha técnica, confiabilidad del instrumento de medición y validez.

Capítulo IV: Recojo de información y contraste de hipótesis, se utiliza el análisis descriptivo e inferencial, se desarrolla la discusión a la vista de los hechos, y la toma de decisiones. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos, como la matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos para docentes y administrativos y la validación de los instrumentos por expertos.

Siendo la conclusión principal: Que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el desempeño docente en la ENAMM, validada por el resultado de la correlación de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de Valor  $p = 0.001 < 0.05$  y un Rho de Spearman de 0.473, que indica correlación positiva moderada.

El Tesísta

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1.1. Fundamentación del problema**

En la actualidad la formación profesional, desplegada en las instituciones educativas de nivel superior, enfrentan un gran reto ante la sociedad, debido a las exigencias que ellos solicitan de sus egresados. Son estos profesionales que tienen la oportunidad de aportar al crecimiento de la comunidad a través de su desempeño en las diferentes áreas de desarrollo, así como las organizaciones empresariales, las industrias de transformación, las empresas que desarrollan tecnología y conocimiento, entre otros. Reto que asumen y comparten las instituciones educativas de nivel superior.

La Calidad es un reto que une a las instituciones de educación superior, para el logro de la acreditación de calidad educativa, impulsada por el gobierno peruano a través del SINEASE.

Al respecto, Reimers y Villegas Reimers, (2005); Senlle y Gutiérrez, (2005), citado por Hernández, Arcos y Sevilla (2013), menciona: “pero generalmente el concepto de calidad aplicado a la educación superior se asocia directamente con el éxito que tengan los egresados en el mercado de trabajo, (...) con las habilidades y competencias demandadas en el área laboral y de acuerdo con las necesidades regionales y globales” (p. 84).

Parte importante de la gestión educativa es desarrollar y operativizar el diseño curricular de la institución educativa, elemento clave para la formación profesional. Es en este documento donde se plasma el perfil profesional (de egreso) y el perfil de ingreso. Si una entidad educativa, tiene satisfecho a sus estudiantes, pero no logra formar el perfil, requerido por las partes interesadas, tendrá egresados insatisfechos, que ven frustradas sus aspiraciones profesionales.

La gestión de la calidad educativa contempla varios elementos importantes, según la visión que se plantea, podemos mencionar al alumno (participante), el docente, la infraestructura, entre otros y articulando estos elementos esta la gestión educativa. Mediante un liderazgo adecuado y utilizando una correcta gestión, se podrá cumplir con el objetivo de lograr egresados, basándose en perfil diseñado, satisfechos y con una aceptación importante por parte de los clientes que lo solicitan.

La Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” (ENAMM), con más de 40 años, dedicados a la formación de profesionales en el ámbito marítimo, tiene como programa académico emblemático, al programa de Marina Mercante, con las especialidades de Puente y Maquinas. En estos años la gestión ha ido evolucionando, planteándose desde un visión empírica hasta llegar en la actualidad a la aplicación de un Sistema de gestión internacional como la norma ISO 9001. ENAMM se encuentra certificado a partir del año 2002, y ha logrado hasta el momento cinco (5) re certificaciones, siendo la última en la versión ISO 9001:2015.

Dentro de la gestión educativa es fundamental la participación del docente, como elemento clave en el desarrollo del diseño curricular. Es en este sentido, la alta dirección y todos los demás responsables de los procesos (dueños de los procesos), son los encargados de dotar las condiciones adecuadas para un desempeño docente exitoso, que se enmarque en el cumplimiento de los objetivos de la gestión educativa.

Una efectiva gestión involucra una planificación, organización, dirección, coordinación y control. Entonces el recurrir a un Sistema de gestión de la calidad (SGC), como la norma ISO 9001, debiera ser garantía del logro de los objetivos planteados.

Actualmente nuestro SGC está en constante revisión. Es debido a lo presentado anteriormente, que nos vemos en la necesidad de plantear, como tema de estudio, la asociación (relación) entre las variables gestión de la calidad aplicando la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la ENAMM.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”– Callao – Lima, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”- Callao-Lima, 2017?
2. ¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017?

3. ¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y las relaciones interpersonales en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017?
4. ¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la formación de valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” – Callao – Lima, 2017.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

1. Precisar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”– Callao-Lima, 2017.
2. Establecer el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” –Callao- Lima, 2017.
3. Especificar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y las relaciones interpersonales

del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” –Callao- Lima, 2017.

4. Concretar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la formación en valores éticos y morales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” –Callao- Lima, 2017.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación teórica**

La base teórica del presente trabajo de investigación, está sustentado en las teorías contemporáneas de gestión de la calidad y el desempeño docente; como tal, el resultado es un valioso aporte teórico referencial en función al análisis sobre la gestión educativa para lograr la calificación de calidad aplicando la norma ISO 9001, y su incidencia en el quehacer educativo de todos los actores del Institución Educativa con la finalidad de lograr un desempeño docente acorde con el compromiso y eficiencia que exige el mundo globalizado. Por consiguiente, los resultados de la investigación, se incorporan al cuerpo de conocimiento educativo y científico; así mismo, constituye la plataforma para las próximas investigaciones; tales como fuentes y antecedentes.

### **1.4.2. Justificación práctica**

La gestión de calidad y el desempeño docente, no sólo debe ser considerada como una práctica de algunas instituciones educativas públicas y privadas, sino a través de una estrategia adecuada debe ser inspirada en sus acciones educativas y normas de convivencia a fin de consolidar la gestión y el cumplimiento de los objetivos, lo cual redundara en un mejor servicio educativo. Esto enmarcado en una gestión por procesos, una orientación a la mejora continua y la satisfacción

de los clientes y grupos de interés, el cual deber ser el anhelo de toda institución educativa.

## **1.5. Fundamentación de la hipótesis**

En la investigación se formulan las hipótesis correlacionales, tanto general como cuatro específica que, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), "... especifican las relaciones entre dos o más variables y corresponden a los estudios correlacionales..." (p.128). Estas hipótesis son coherentes con el problema y objetivo de investigación.

La hipótesis general establece la relación de dos variables de estudio: Gestión de la calidad y el desempeño docente en la ENAMM, durante el año 2017 dentro del marco de la norma ISO 9001.

La hipótesis prevista se propone en base al marco teórico y la experiencia de gestión de la calidad educativa del autor de la investigación. En este sentido se plantea que existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño docente en la ENAMM. Por lo mismo, se desea saber en qué medida se relacionan estas variables.

## **1.6. Formulación de la hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"- Callao-Lima, 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

1. La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con la responsabilidad

del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017.

2. La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con el dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017.
3. La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017.
4. La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con la formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017.

### **1.7. Identificación y clasificación de las variables**

Variable 1: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001

- a) Alcance de la investigación: Correlacional
- b) Diseño de la investigación: No experimental
- c) Método de estudio: Cuantitativa

Variable 2: Desempeño docente

- a) Alcance de la investigación: Correlacional
- b) Diseño de la investigación: No experimental
- c) Método de estudio: Cuantitativa

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de investigación**

##### ***2.1.1. Antecedentes nacionales***

Elera (2010), en su investigación *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública del Callao, presentada* en la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el grado académico de Maestro en Educación, en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa. El diseño de la investigación se caracteriza como descriptivo, correlacional y de corte transversal. El objetivo general plantea identificar la relación existente entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer. Para Elera (2010) la Calidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción que alcanzan los clientes de dichos servicios. Desde la perspectiva del enfoque de procesos, si la gestión institucional implica procesos de mala calidad, los resultados del servicio educativo también implicaran una mala calidad. Los resultados del servicio educativo implican resultados del proceso pedagógico, tales como el logro de aprendizajes significativo y por consiguiente la satisfacción del educando.

Las conclusiones son las siguientes:

Se comprueba que existe correlación positiva significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo a un nivel medio. De tal forma, que concluye que los usuarios internos y externos muestran un nivel medio de satisfacción por el servicio que está brindando la institución.

Para el caso de la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo, así como la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo encuentra un nivel positivo débil de relación significativa, según los docentes.

En el caso de los padres de familia, los hallazgos muestran que la relación entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo es positiva en un nivel medio mientras que según los docentes no existe una relación significativa.

Otro hallazgo relevante de su investigación, es la existencia de correlación positiva débil entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo, así como entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia.

Finalmente, mientras que para los docentes la correlación positiva débil no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, si es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio (p. 53).

Chacón (2010), en su investigación titulada *Evaluación del desempeño docente y su relación en el rendimiento académico de los estudiantes del Área de Historia, Geografía y Economía*

*de Educación Secundaria en el distrito Ate Vitarte, UGEL N° 06*, realizada para optar el grado académico de Magíster en Ciencias de la Educación con Mención en Medición y Evaluación de la Calidad Educativa, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima; llega a las siguientes conclusiones a partir de los estudiantes del 4° grado de educación secundaria:

1. Existe una relación significativa y directa entre el desempeño docente y el rendimiento académico en el 2009 dado que el  $X^2$  obtenido = 24.630 >  $X^2$  crítico = 12.5916, con un valor  $p=0.000 < 0.05$ , lo cual confirma la hipótesis general.
2. Dado que el valor del  $X^2$  obtenido = 29.409 >  $X^2$  crítico = 15.5073, con un valor  $p=0.000 < 0.05$ , muestra una relación significativa y directa entre el dominio tecnológico del desempeño docente y el rendimiento académico para el 2009; lo cual confirma la hipótesis específica.
3. Se comprobó la hipótesis específica de una relación significativa y directa entre el dominio científico del desempeño docente y el rendimiento académico durante el período escolar 2009; porque el valor del  $X^2$  obtenido = 3.682 >  $X^2$  crítico = 12.5916, con un valor  $p=0.033 < 0.05$ .
4. Se encontró que el valor del  $X^2$  obtenido = 24.606 >  $X^2$  crítico = 15.5073, con un valor  $p=0.002 < 0.05$  muestra relación significativa y directa entre la responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones de los docentes y el rendimiento académico durante el período escolar 2009; lo cual confirma la hipótesis específica.
5. Se obtuvo relación significativa y directa entre las relaciones interpersonales desarrolladas por los docentes y el rendimiento académico, durante el período escolar 2009; porque el valor del  $X^2$  obtenido = 68.936 >  $X^2$  crítico =

15.5073, con un valor  $p=0.000 < 0.05$ , lo cual confirma la hipótesis específica.

6. A partir de la investigación realizada se evidenció una relación significativa y directa entre la formación en valores éticos de los docentes y el rendimiento académico de los estudiantes, durante el período escolar 2009; porque el valor del  $X^2$  obtenido = 37.791 >  $X^2$  crítico = 15.5073, con un valor  $p=0.000 < 0.05$ , lo cual confirma la hipótesis específica (p. 104).

Debemos de destacar que las dimensiones de la variable desempeño docente son las mismas que consideramos en nuestro trabajo de investigación.

Gonzales (2015), en su investigación *Implementación de un sistema de gestión para el proceso de evaluación del desempeño docente en colegios del nivel primario y secundario*, presentada en la Pontificia Universidad Católica, usa la metodología descriptiva aplicada, para lo cual hace uso de una herramienta informática, un software que permitirá al docente hacer el seguimiento de sus procesos en el ejercicio de su carrera magisterial. Se utilizó un análisis de auditoría para identificar la problemática y un sistema para hacer un software que permita almacenar sus logros y desaciertos en su función profesional de modo tal tener una visión objetiva de sus progresos, mediante el programa *Bizagii Process Modeler*.

El proyecto desarrolló un sistema aplicando las buenas prácticas aprendidas a lo largo de la carrera universitaria. De tal forma, que en la etapa de análisis, se procedió al levantamiento de información asociada al negocio mediante entrevistas al Director y los docentes representativos para luego crear el catálogo de requerimientos, señalando el tipo y prioridad de cada uno. Posteriormente, en la etapa de diseño,

se definió la arquitectura del sistema y su prototipo. Se buscó que soporten las funcionalidades propuestas y sean entendibles para los usuarios. Finalmente, en la etapa de implementación, se construyó el sistema web haciendo uso del framework NET.

Finalmente, se logró construir un sistema web que soporta todas las necesidades identificadas para una institución educativa gracias a las necesidades identificadas en las entrevistas realizadas (p. 83).

Gutiérrez (2014), en su investigación la *implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Las experiencias educativas investigadas como la universidad, el instituto y la escuela superior le permitieron comparar como el SGC en base a la norma ISO, permite identificar como los procesos, sus características, barreras y sus factores singulares determinan el éxito o las limitaciones. La investigación fue cualitativa de tipo bibliográfico mixto para la cual se seleccionaron intencionalmente los textos de análisis, y también las experiencias de análisis. Finalmente, se demostró la relación directa entre la implementación del SGC (según ISO) y la mejora de la calidad educativa de dichas instituciones (p. 96).

Juárez (2012), presentó su investigación *Desempeño docente en una institución educativa policial del Callao*, a la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el grado académico de Maestro en Educación, Mención en Gestión de la Educación, con un diseño de la investigación caracterizado como descriptivo simple- que consiste en ver como se manifiestan determinados fenómenos- mediante el enfoque cuantitativo no

experimental y transversal. Tiene como objetivo general: “Determinar el nivel de desempeño de los docentes de secundaria, según el docente, el estudiante y el subdirector de formación general en una institución educativa policial de la Región Callao -2009” (Juárez, 2012, p.27). La responsabilidad profesional del docente es una dimensión del desempeño docente que asume el cumplimiento de las funciones laborales y profesionales en el proceso de aprendizaje, el afán de superación profesional, la capacidad para reflexionar sobre su práctica y la de sus colegas y su identificación con las metas y desempeño institucional. Asimismo, comprende el apoyo y comunicación con los estudiantes, padres de familia y comunidad. El nivel de desempeño de los docentes de secundaria, según el docente, el estudiante y el subdirector de formación general en una institución educativa policial de la Región Callao – 2009, tiene una elevada tendencia a presentar niveles buenos (p.55).

De acuerdo con la investigación, se concluye que el desempeño de los docentes de secundaria en una institución educativa policial de la Región Callao – 2009, tanto en la autoevaluación docente, como con la ficha de heteroevaluación al subdirector de formación general, se alcanza un nivel muy bueno, mostrando una diferencia con referencia a la opinión de los estudiantes quienes consideran que se encuentran en un nivel bueno (p.56).

En el 2013, la investigación titulada *Sistematización de la experiencia: Procesos de inscripción y evaluación de un centro de formación continua de acuerdo a la norma ISO 9001:2008*, tuvo como objetivo “describir sus etapas de desarrollo, identificar las acciones y actividades realizadas así como los productos obtenidos en cada una de las etapas” (Rioja, 2013).

El diseño de la investigación fue descriptivo, a fin de interpretar y analizar la experiencia, se partió de un marco teórico que describe brevemente la familia de normas ISO y desarrolla los principios y requisitos de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los criterios de esta norma. Asimismo, se analizó la pertinencia y los alcances de su implantación en las instituciones de formación continua, teniendo en cuenta su relación con el mercado del empleo, sus preocupaciones y cultura en torno a la calidad.

Como resultados de la investigación se identifica los alcances y limitaciones de esta experiencia, recogiendo las percepciones de algunos miembros del equipo responsable de realizar la adecuación, y a su vez identificando las fortalezas de la organización que facilitaron la adecuación o las dificultades que se tuvieron para el logro del objetivo y la finalidad propuesta, así como las ventajas o desventajas que significó adecuar los procesos de inscripción y de evaluación a un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, para finalmente, concluir con una reflexión crítica. De acuerdo con la investigación, se observó la resistencia al cambio, lo cual implicaba la participación activa de la Dirección para una mayor sensibilización y control por la mejora e innovación procedente de la implementación de un sistema de gestión de calidad educativa (Rioja, 2013, p. 75-81).

García (2008), en su tesis doctoral titulada *La calidad de la gestión académica, administrativa y el desempeño docente según los alumnos de maestría de la facultad de educación de la UNMSM*, en su conclusión general se afirma que la calidad de la gestión académico-administrativa se relaciona significativamente al nivel de significancia del 5% con el desempeño docente. Por otro lado, según la primera hipótesis específica, se concluye que existe una relación significativa al

nivel de significancia del 5% entre la calidad en la Gestión Académico-Administrativa y la responsabilidad del docente según los estudiantes de maestría (p. 300).

En la tesis de maestría titulada *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular La Pontificia del distrito Carmen Alto, Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú*, afirma en su primera conclusión que existe una relación significativa ( $\chi^2 = 21.43$ ;  $p = 0.00 < 0.05$ ) entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes. Asimismo, se encuentra una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente (Quichca, 2012, p.176). Por otro lado, en su cuarta conclusión Existe una relación significativa ( $\chi^2 = 50.35$ ;  $p = 0.00 < 0.05$ ) entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes (Quichca, 2012, p.177).

Cabe señalar que en la tesis de Quichca se muestra que los estudiantes consideran como regular la relación significativa al 5% entre la gestión administrativa y el desempeño docente. De acuerdo con el argumento anterior, la interacción del ambiente físico afecta la coherencia de las percepciones acerca de la relación, debido a que los que califican como pésimo/deficiente el desempeño docente también califican como pésima/deficiente la gestión administrativa y por último los que califican como buena/ excelente el desempeño docente también califican como buena la gestión administrativa (Quichca, 2012, p.176).

En la tesis de maestría titulada *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima*; se concluye que la relación

significativa ( $\chi^2 = 27.13$ , nivel alto) entre el liderazgo directivo y el desempeño docente en el nivel primario se muestra con aceptación según los docentes. En la tesis de Zarate se afirma la existencia de un alto grado de correlación lineal negativa entre el liderazgo directivo (gestión pedagógica, institucional y administrativo) y desempeño docente (profesional, personal y social) (Zarate, 2011, p. 153).

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Arias (2011), en su investigación *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos del ISO 9001:2008 para la organización educativa Childs Teen*, presentada en la Universidad Francisco Paula Santander- Colombia, tiene como objetivo identificar la herramienta para administrar y controlar los documentos y registros para un sistema de Gestión de Calidad, realiza una investigación descriptiva y aplicativa. Considera que teniendo en cuenta el nivel competitivo existente en el mercado y la proyección que la organización desea realizar, se ve la necesidad de desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008, el cual permitirá a la organización, no sólo satisfacer las necesidades de su comunidad educativa, sino, además, garantizar un servicio de calidad y el posicionamiento de la organización como líder en el sector. Se utilizó para recoger datos el aspecto documental mediante la auditoria. Los resultados demuestran que se mejoró en la eficiencia alrededor de un 60% en comparación con el ejercicio que no se aplicó el ISO de gestión. Obtuvo como conclusiones que, la adecuación al sistema de calidad trajo cambios en el desenvolvimiento de procesos logrando hacerlo en el mejor tiempo y mantenido un solo procedimiento unificado, permitiendo que los nuevos

trabajadores se amalgamen a las políticas de la institución (p.72).

En la investigación titulada *Sistema de gestión de calidad, para la Institución educativa Santander bajo los lineamientos de las Normas NTC ISO 9001:2008*, presentada en la Universidad de Bucaramanga – Colombia, se planteó como objetivo “diseñar, documentar, implementar y mejorar los procesos del “Colegio de Santander”, bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008” (Duran & Salazar, 2011, p.116). La investigación tuvo un diseño descriptivo y aplicativo, a partir del cual se obtuvo resultados que muestran las no conformidades presentadas en la primera auditoría y segunda auditoría mediante la aplicación del diagrama causa efecto, plasmado en el plan de acción del SGC. La investigación permitió concluir que se evidencia la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTCISO 9001:2008 a cualquier tipo de organización (Duran & Salazar, 2011, p.116).

En la investigación titulada *La evaluación del desempeño docente y su impacto en el mejoramiento de la calidad de la educación*, presentada por la Universidad la Republica- Chile, presenta las siguientes conclusiones: Primero, La preparación para la enseñanza, supone un trato adecuado con los alumnos, dominio de los contenidos impartidos y metodologías innovadoras. Segundo, La creación de un ambiente propicio para el aprendizaje, apunta a la capacidad del docente para establecer un clima positivo, de respeto, de normas y empatía dentro del aula. Tercero, La enseñanza para el aprendizaje de los alumnos, es absolutamente decisiva, porque está relacionada con la capacidad del docente de establecer metas y procedimientos claros para los alumnos, de saber motivar, de evaluar adecuadamente y de aprovechar el tiempo de manera efectiva, con actividades relevantes y significativas para los

educandos. Por último, el profesionalismo docente, alude a un conjunto de criterios, que complementan la actividad desarrollada en el aula. La primera acción, en este sentido, tiene relación con la evaluación del grado en que se alcanzaron las metas de aprendizaje y la autoevaluación que el docente realiza de su eficacia en el logro de esos resultados (Fernández, 2007, p.11).

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Gestión de calidad con la norma ISO 9001***

#### ***2.2.1.1. Concepto sobre gestión educativa***

En relación a la gestión educativa, diferentes autores resaltan su importancia para todo sistema educativo, que busca el cumplimiento de sus objetivos.

La UNESCO (2011) desarrolla la idea de gestión educativa como una disciplina que aplica principios generales de gestión educativa muy influenciada por la política educativa. En sus inicios la gestión educativa separaba las acciones administrativas de las técnico-pedagógicas. Mientras que en la actualidad, la búsqueda de la calidad educativa se centra en los aprendizajes, el respeto de la diversidad y la participación de la dirección en el proceso. (p.26)

Según Casassus (2000) la gestión educativa tiene por objeto el estudio de la organización del trabajo en el ámbito educativo, de tal forma que enmarca la

gestión educativa dentro de las teorías generales de la gestión y los sistemas educativos dentro del marco de la política educativa. En tal sentido, la gestión educativa no solo es pragmática sino también política debido a las presiones ejercidas “desde arriba”. Por ello, para una comprensión cabal de la gestión educativa, se hace necesario i) conocer y aplicar los planteamientos teóricos de la gestión y educación, ii) comprender los alcances de la política educativa. (p.2)

Para Carrasco (2002), la gestión educativa orienta el cumplimiento de los objetivos y metas programadas por la entidad educativa, y se diferencia de la administración educativa que es el conjunto de teorías explicativas acerca de la gestión, y este último como los métodos, procedimientos y técnicas que pueden hacer pragmático u operativo el proceso educativo, es decir la gestión se ocupa de las estrategias concretas que posibilitan la administración del proceso educativo. (p. 45 y 46)

La característica de la gestión educativa se puede considerar como un proceso dinamizador, sistemático, flexible y coordinado. Se presenta el siguiente cuadro en base a la información de Carrasco (2002).

Tabla 1 *Características de la gestión educativa*

| Gestión educativa:<br>Características | Proceso     | Concepto                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | Dinamizador | La gestión educativa es el conjunto de mecanismos idóneos para el cambio e innovación.                                                              |
|                                       | Sistemático | Para el logro de los propósitos y fines de la entidad educativa se requiere de procesos, técnicas, instrumentos y estrategias de gestión educativa. |
|                                       | Flexible    | Esta debe ser flexible y adaptable a las características socio-culturales del entorno de la entidad educativa.                                      |
|                                       | Coordinada  | Una gestión educativa de excelencia debe ser coordinada más no impuesta por la alta dirección de la entidad educativa.                              |

*Fuente: Elaboración propia en base Carrasco (2002)*

#### **2.2.1.2. Concepto sobre gestión de la calidad**

Otro elemento importante en la gestión de las organizaciones educativas es la gestión de la calidad, aplicado en todos los niveles educativos, siendo para la educación terciaria un reto que se plasma en la acreditación de la calidad educativa.

El Consorcio de Universidades (2005) indica que: “El concepto de calidad, aplicado a las instituciones educativas y a los servicios que ellas ofrecen, puede tener muchas acepciones y algunas de ellas pueden resultar sumamente limitantes“(p. 10).

A continuación, se presenta la Tabla N° 2 que resume los aspectos a tomar en cuenta en el concepto de gestión de la calidad según el Consorcio de Universidades 2005.

Tabla 2 Aspectos a tomar en cuenta en las actividades

| Nº | Aspectos a tomar en cuenta                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Si la Universidad solo tiene el fin de generar profesionales, cualquier criterio de medición empleado para factores como la formación integral y moral con sensibilidad social se hace relevante.                                                                           |
| 2  | Si el fin primordial de la Universidad fuera solamente la formación de investigadores, el criterio de evaluación de la gestión sería la generación de nuevo conocimiento por sus egresados.                                                                                 |
| 3  | Existen otros factores a tener en consideración asociados a la temática de la gestión educativa, como son: las expectativas gubernamentales sobre los resultados, las presiones que derivan de la globalización, y el desarrollo de los procesos de conocimiento asociados. |
| 4  | Es vital una evaluación adecuada del nivel de calidad educativa, que pondere la infraestructura y la disponibilidad de recursos para la formación académica, así como del desarrollo de la actividad pedagógica y de investigación docente.                                 |
| 5  | El peso relativo de los componentes de investigación, formación académica, y los otros factores mencionados tiene relación con los fines y objetivos planteados por la entidad educativa para efectos de la gestión educativa.                                              |

*Fuente: Elaboración propia en base al Consorcio de universidades (2005)*

En este sentido, se justifica que es más conveniente usar el término de “gestión de calidad” por cuanto existen criterios de carácter universal tales como la disponibilidad de recursos y de una infraestructura idónea para alcanzar las metas propuestas por la alta dirección de la entidad educativa que determinan la eficacia de los procesos administrativos y pedagógicos evaluables o auto evaluables por la institución educativa superior (Consorcio de Universidad, 2005, p. 11).

Considerando la importancia de plantear una definición de Gestión de la Calidad, se considera la que plantea “Definiciones ABC”, donde Ucha (2011) dice:

“Sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad”. (p. 1)

### **2.2.1.3. Concepto de gestión de calidad con la norma ISO 9001**

Para la definición de gestión de la calidad con la norma ISO 9001 recurrimos a ISO 9000:2005, fundamentos y vocabularios, que define: “Gestión de la calidad con la norma ISO 9001, como, actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad” (p. 9).

Nota 1 a la entrada ISO 9000:2005: “La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad (3.2.4) y los objetivos de la calidad (3.2.5), la planificación de la calidad (3.2.9), el control de la calidad (3.2.10), el aseguramiento de la calidad (3.2.11) y la mejora de la calidad (3.2.12)” (p. 9).

## **2.2.2. Conceptos claves del sistema de gestión de la calidad**

### **2.2.2.1. Propiedades de los servicios**

La gestión de la Calidad presenta diferencias cuando se considera actividades relacionados con el servicio, es el caso de la educación, en tal sentido identificar las propiedades de los servicios es importante.

Herrera y Vergara (2010) explica las propiedades de los servicios del sistema de gestión, en la Tabla N° 3:

Tabla 3 *Propiedades de los servicios en la GC*

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Propiedades de los servicios | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La intangibilidad.</li> <li>• Se realizan por única vez.</li> <li>• Se producen y se consumen de forma simultánea.</li> <li>• Se centra en el cliente.</li> <li>• Mientras se realizan no se pueden corregir.</li> <li>• Para mantener alto índice de calidad se debe programar anticipadamente.</li> <li>• El servicio de alta satisfacción al cliente demanda una asignación de responsabilidades, con lo cual se asegura su fidelización y permanencia.</li> <li>• La calidad del servicio se relaciona con la atención personalizada.</li> <li>• No es posible estandarizar el servicio por lo cual es altamente probable cometer errores.</li> <li>• El servicio se compone de una cantidad de procesos concurrentes.</li> <li>• El servicio se compone de muchas transacciones directas entre personas para su consolidación</li> <li>• En la prestación del servicio se obtiene una retroalimentación directa y simultánea del cliente.</li> <li>• Los servicios se prestan con el soporte de bienes tangibles asociados.</li> </ul> |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: *Elaboración propia en base Herrera y Vergara (2010), (p.23 y 24).*

### **2.2.2.2. La familia de las normas ISO 9000**

Esta familia de normas ISO 9000, son de uso de los sistemas de gestión de la calidad. Alonso (2010), citado por Rioja (2013), indica que se han trabajado “para ayudar a las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implantación y el mantenimiento de sistemas de gestión eficaces”. (p.11)

De acuerdo con Rioja (2013), considera a las normas ISO 9000:2005 (donde se especifica la nomenclatura de la familia de normas ISO), ISO 9001:2008 actualmente codificada como ISO 2001:2015 (donde se detallan los

requisitos de un SGC eficaz), ISO 9004:2009 (donde se especifican las directrices de eficacia y eficiencia del SGC para la generación de valor para los clientes y grupos de interés) y se complementa con la Norma ISO 19011:2002 (no pertenece a la serie 9000, para las auditorías de los SGC, donde se proporciona orientación de los fundamentos y realización de las auditorías del SGC). (p. 8)

### **2.2.2.3. Enfoque basado en procesos**

La Norma Internacional ISO 9001, tiene una orientación sistémica y por procesos, en esta norma se explica:

- Presenta un enfoque basado en procesos.
- El cumplimiento de las demandas, para satisfacer al cliente.
- La eficacia en el funcionamiento de una organización está relacionada con la ubicación adecuada gestión de actividades relacionadas entre sí.
- Se considera como un proceso, a la interrelación de actividades, que manejan recursos, con el objetivo de transformar elementos de entrada en resultados esperados.
- El enfoque basado en procesos considera, la aplicación de un sistema de procesos, identificación e interacciones de procesos y la gestión por procesos.
- El control permanente de los procesos individuales así como sobre la combinación e interacción, es una característica importante del enfoque basado en procesos.

El modelo de un SGC con enfoque en procesos que se muestra en la figura N° 1. En él se aprecia los

requisitos definidos por los clientes, como elementos de entrada. La satisfacción del cliente requiere de información relativa al cumplimiento de estos requisitos, por parte de la organización.

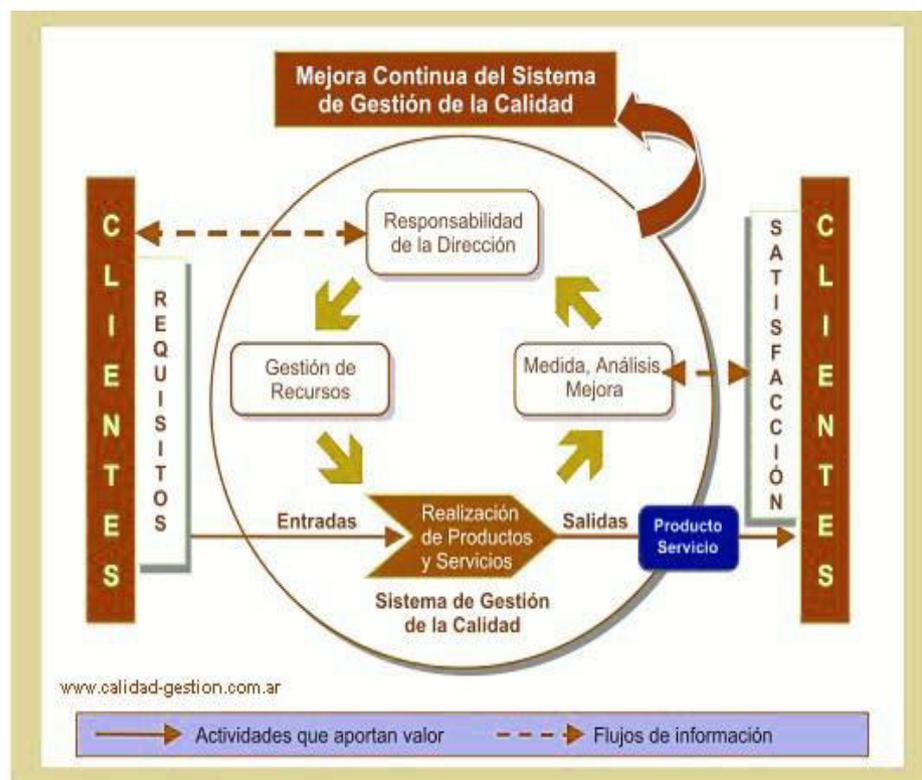


Figura 1 Modelo del proceso ISO 9001  
Fuente: [www. Calidad-gestion.com.ar](http://www.Calidad-gestion.com.ar)

#### 2.2.2.4. Principios de la gestión de la calidad

La gestión de la calidad se basa en ocho principios, los cuales constituyen el soporte del sistema, la Escuela Europea de Excelencia (2017), es un organismo técnico de capacitación, define estos ocho principios de gestión de la calidad, en la Tabla Nº 4, de la siguiente manera:

Tabla 4 *Los ocho principios de la calidad*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Principio 1: Enfoque al Cliente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Supone que la organización considera que las necesidades actuales y futuras de sus clientes no son estáticas, y sino dinámicas, de tal forma que sus esfuerzos se dirigen a superar sus expectativas. Y por ello, gestiona los productos y servicios manteniendo presente dicha condición.                                                  |
| <b>Principio 2: Liderazgo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| El liderazgo se ejerce manteniendo la unidad de propósito y orientación de la organización. Los líderes generan el clima organizacional apropiado para la realización de los objetivos empresariales.                                                                                                                                       |
| <b>Principio 3: Participación del personal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| La organización se sustenta en su personal. Por ello, el nivel de compromiso y preparación, habilidades y destrezas que ellos aportan generan beneficios para la empresa. De tal forma que el programa de incentivos y reconocimientos al personal consolida la participación activa y con alto compromiso para los fines organizacionales. |
| <b>Principio 4: Enfoque basado en procesos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| La gestión por procesos permite obtener resultado deseado de manera eficiente, al relacionar los recursos y actividades de forma coherente con los fines organizacionales. Esto implica un cambio de concepción de la organización por departamentos o áreas funcionales a por procesos que generan valor a los clientes.                   |
| <b>Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| El enfoque sistémico de la gestión por procesos contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de los objetivos marcados.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Principio 6: Mejora continúa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| La mejora continua - que se alcanza con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) - del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente.                                                                                                                                                                      |
| <b>Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| La toma de decisiones se sustenta en el análisis de datos e información. De tal forma que lo que se puede medir se puede controlar para enfrentar el caos.                                                                                                                                                                                  |
| <b>Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| La relación de interdependencia entre proveedores y la organización debe ser mutuamente beneficiosa en la generación de valor.                                                                                                                                                                                                              |

*Fuente: Elaboración propia en base Escuela Europea de Excelencia (2017)-(p.1)*

### **2.2.2.5. Ciclo de Deming, PHVA**

Todas las etapas del desarrollo de un SGC tienen su fundamento en el Ciclo de Deming. Herrera & Vergara (2010) explican el ciclo: planear, hacer, verificar y actuar en función correctiva (PHVA), que se presenta en la Figura N° 2, este ciclo nos representa la base

del SGC. Este ciclo expresa que como producto de la retroalimentación permanente, la organización evolucione continuamente. (p. 87).

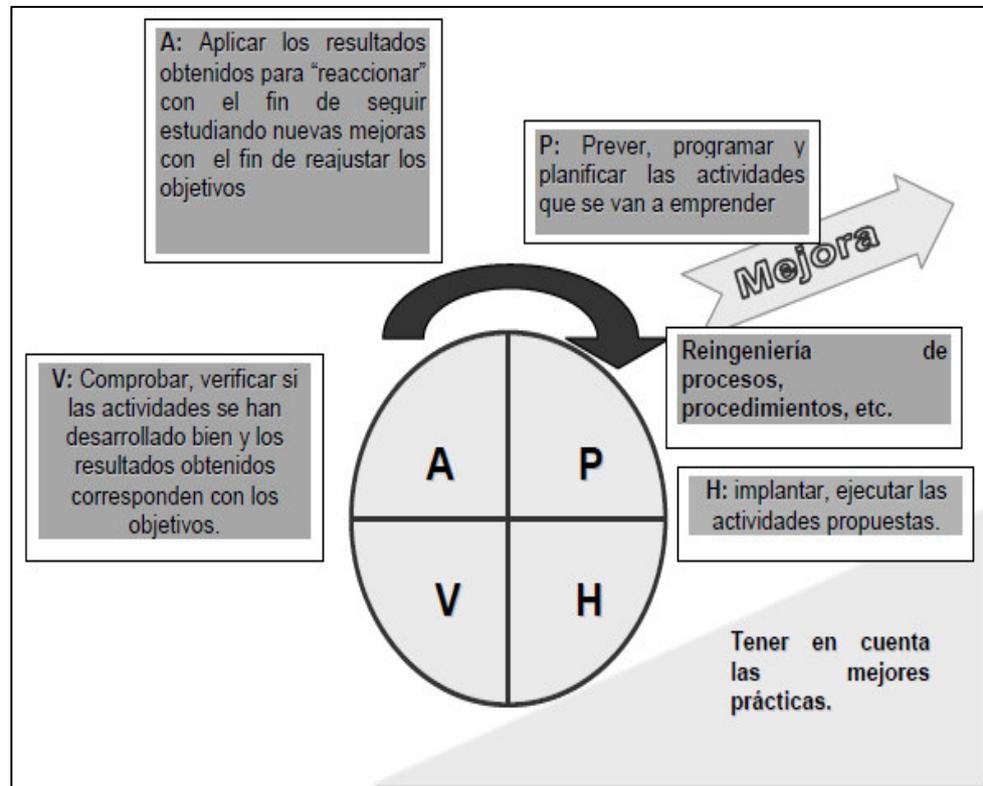


Figura 2 Ciclo Deming PHVA  
Fuente: Fontalvo T. y Vergara J. (2010)

### 2.2.2.6. Jerarquización de las actividades de un SGC

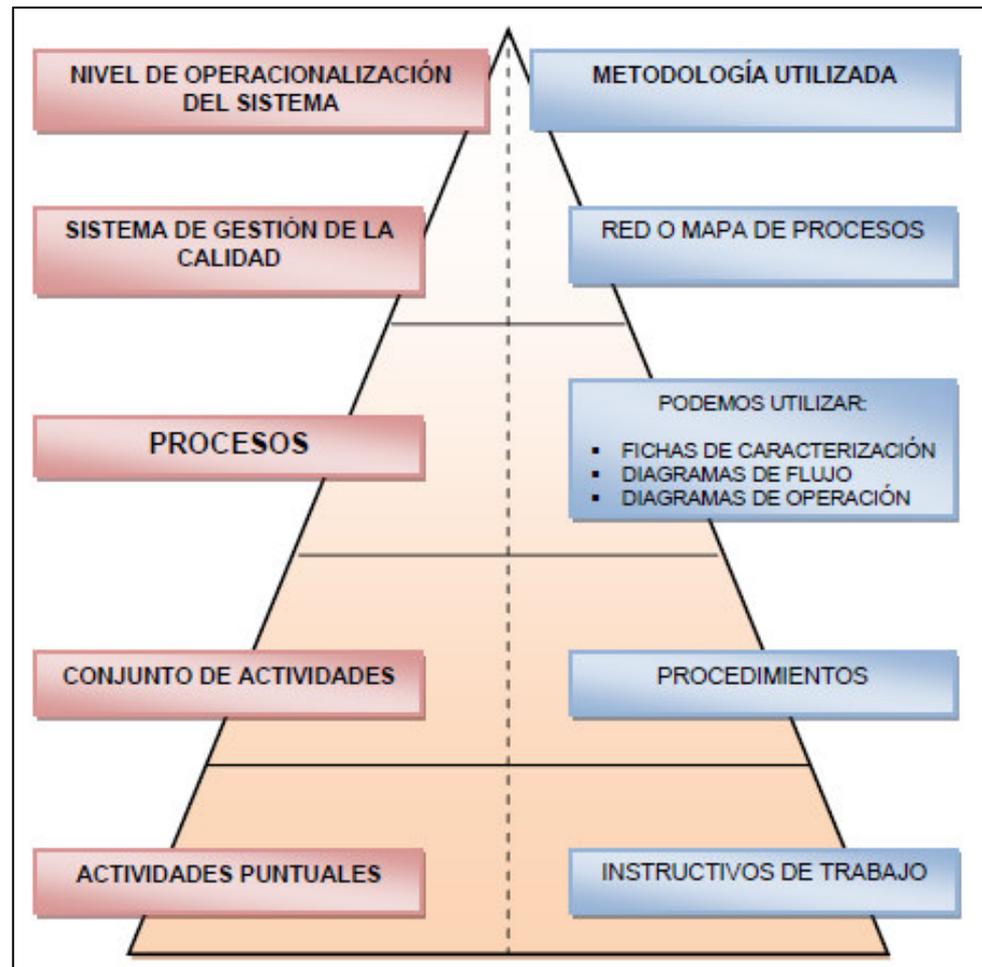
Fontalvo T. y Vergara J. (2010), clasifica los procesos de una empresa de servicios, de la siguiente manera:

Tabla 5 Clasificación de los procesos para una empresa de servicios

| Tipo de Procesos      | Procesos Referente a la Norma                         |
|-----------------------|-------------------------------------------------------|
| Dirección Estratégica | Responsabilidad de la dirección                       |
| Apoyo                 | Gestión de los recursos<br>medición análisis y mejora |
| Operativos            | Prestación del servicio                               |

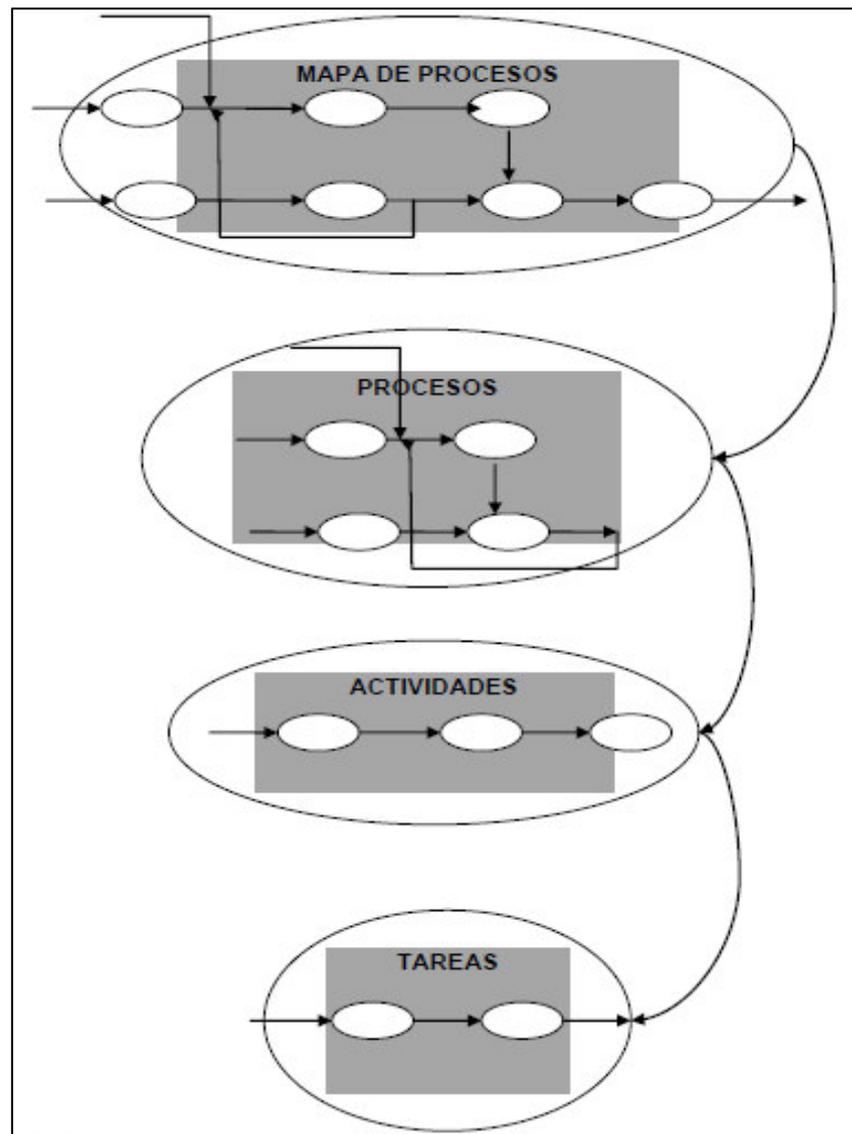
Fuente: Fontalvo T. y Vergara J. (2010) - (p.88)

Los procesos se descomponen en subprocesos, estos en actividades y finalmente se transforman en tareas, tal como se puede observar.



*Figura 3* Descomposición de los procesos  
Fuente: Gonzales, H. (2014)

Existe una interrelación entre tarea, actividades, procesos y el mapa de proceso, para el SGC para empresas de servicios.



*Figura 4* Jerarquización de las actividades de un SGC  
*Fuente: Fontalvo T. y Vergara J. (2010)*

### **2.2.2.7. Mapa de procesos**

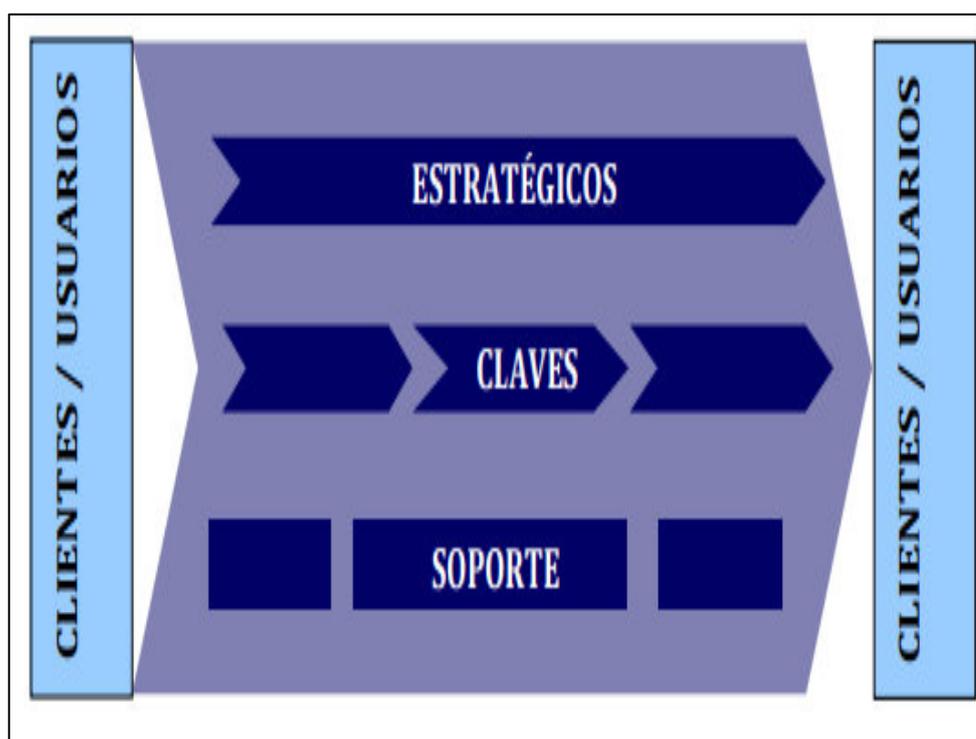
La Norma ISO 9000:2015 indica que un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (p. 18).

El mapa de procesos es otro elemento clave del SGC, su confección es un paso crucial que debe de realizar la organización para implementar el sistema. La

Norma ISO 9001:2015, tomando en cuenta los requisitos considera que “la organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión” (p. 06). El enfoque por procesos considera la flexibilidad según el tamaño y tipo de empresa, pero no la uniformidad.

La identificación de la interrelación de los procesos es otro paso importante. Reconocemos su secuencia, entendemos las entradas y salidas de cada proceso, para ello la mejor herramienta es el mapa de procesos.

Existen diversas formas de diagramar un mapa de procesos. Se considera el siguiente:



*Figura 5* Esquema de un mapa de procesos  
*Fuente: Programa Gadex: Proyecto (s/f)*

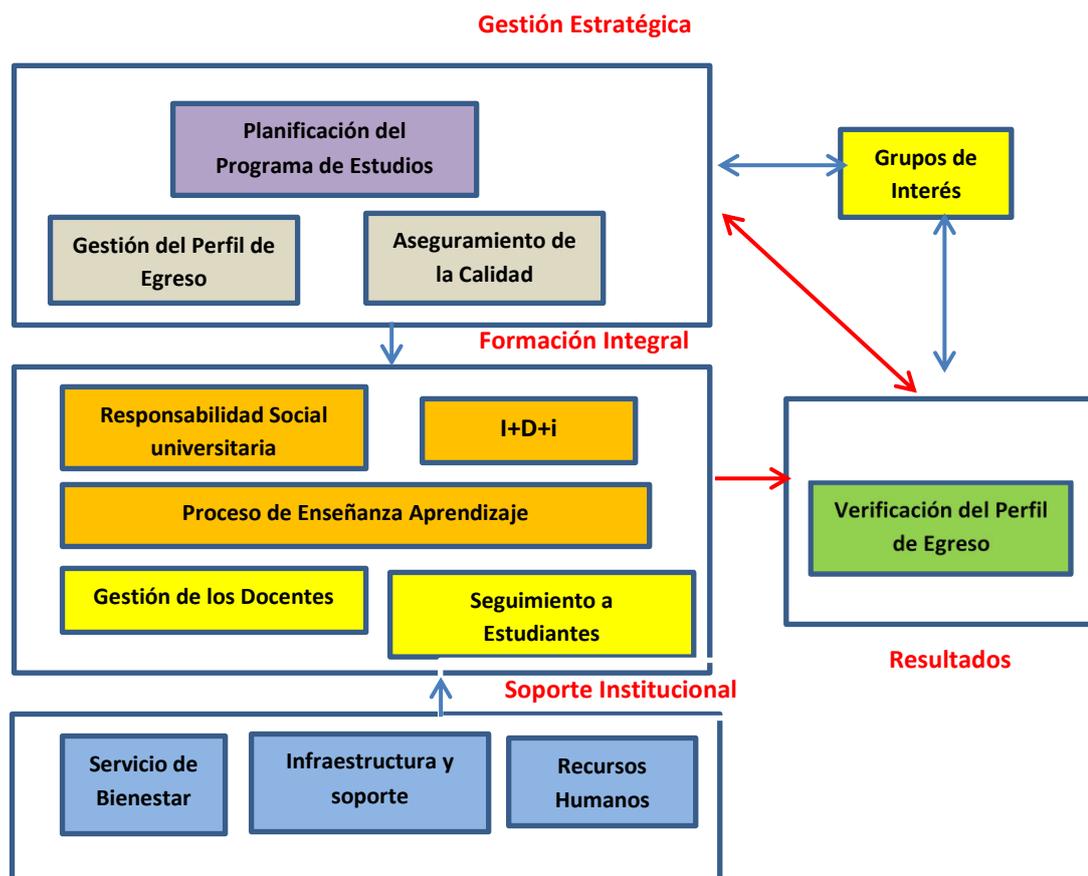
### **Tipos de Procesos**

Según Camisón, Cruz y Gonzáles (2006), los procesos son: estratégicos, clave u operativos y de soporte.

- A. Procesos Estratégicos: Son aquellos que orientan el negocio, a través de que dan orientación al negocio, mediante de la definición y control de las políticas, estrategias, metas y objetivos. En conjunto impactan en la totalidad de la organización estableciendo límites y directrices.
- B. Procesos Clave u Operativos: Son aquellos que agregan valor al cliente. Tienen un impacto directo en el cliente al transformar las entradas en bienes o servicios que satisfacen las necesidades del cliente.
- C. Procesos de apoyo o soporte: Son aquellos que dan sustentan los procesos centrales (operativos o clave), atendiendo la demanda de recursos necesarios, y prestando el servicio de apoyo al desarrollo de los mismos (p. 148).

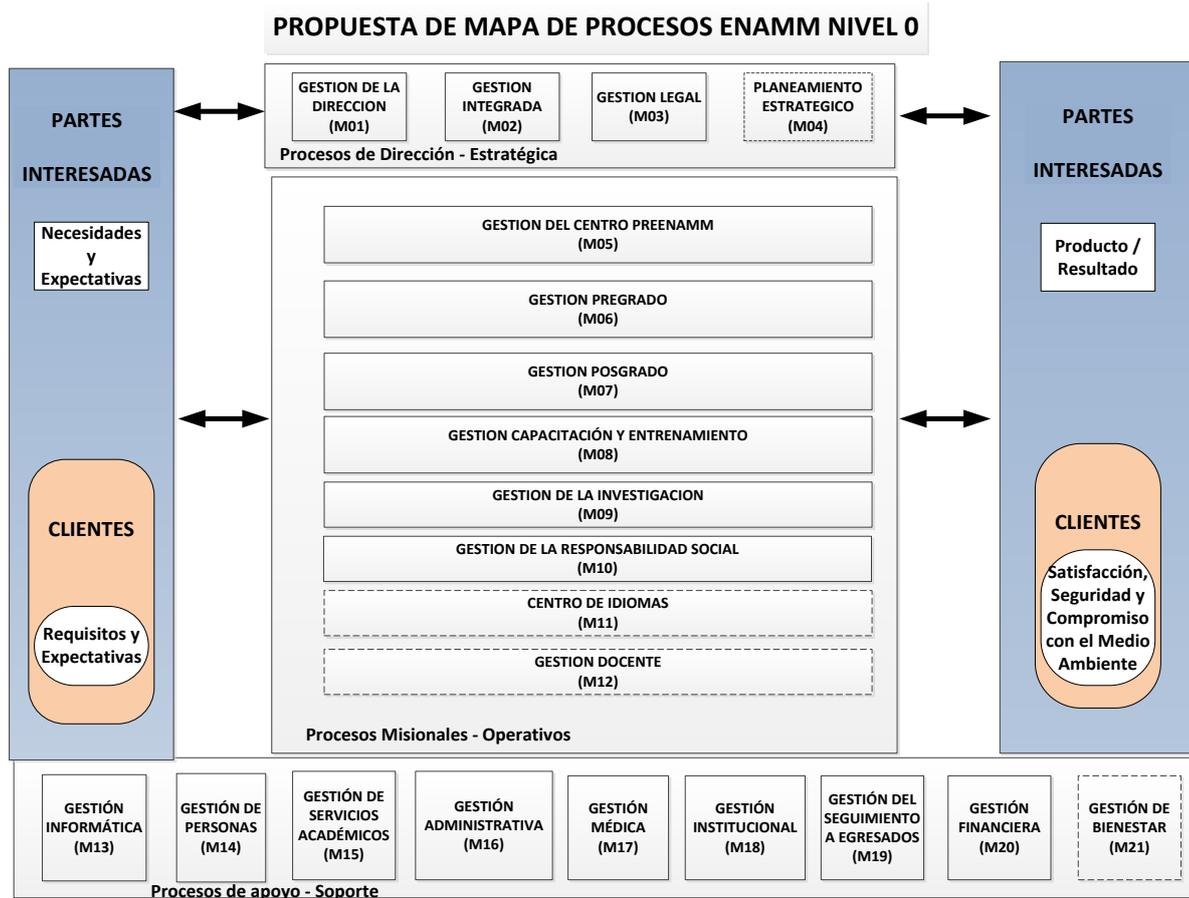
Las instituciones educativas se encuentran dentro del rubro de empresas de servicios. En la actualidad el modelo de acreditación de la calidad educativa considera en el estándar N° 7, el sistema de gestión de la calidad (SGC): El programa de estudios cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado, es importante considerar que la institución educativa que busque acreditar su calidad educativa debe de cumplir con este estándar.

El SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) en su Serie: Documentos Técnicos, presenta el modelo de acreditación institucional para universidades, en el cual se observa el mapa de procesos para los programas de estudios universitarios (p. 34). Se presenta en la Figura N°6:



*Figura 6* Relación de dimensiones y factores del modelo de acreditación de programas de estudios universitarios  
*Fuente: SINEACE (2017)*

La Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” cuenta con un sistema de gestión de la calidad certificada. Un documento importante del sistema es el manual de calidad, donde se consigna entre otros documentos del sistema, el mapa de procesos de la entidad.



*Figura 7* Mapa de procesos ENAMM  
Fuente: ENAMM (2015)

#### **2.2.2.8. Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008**

La Norma ISO 9001:2008, identifica los requisitos de un SGC, aplicables a la organización y dar cumplimiento a través de la eficacia del sistema, orientados al cliente. Esta norma se utiliza para la certificación del sistema, actualmente se encuentra en proceso de ser remplazada por la versión ISO 9001:2015.

Esta norma, se ha aplicado principalmente en las empresas, sin embargo, hay evidencias de su implementación en los diferentes niveles educativos.

Las áreas de formación profesional y continua de las instituciones educativas se han interesado en la aplicación de las normas de calidad y sus principios desde debido a su proximidad o cercanía a las exigencias del mercado así como a su evolución económica (González, 2000, p.51).

La estructura de la norma ISO 9001 se desarrolla en base a los siguientes requisitos:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de Calidad
5. Responsabilidades de la Dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora

Rioja (2013), señala que se debe documentar como mínimo, para la norma ISO 9001:2008: la política y objetivos del SGC, el manual, y los procedimientos asociados al control de documentos y registro de la calidad, la auditoría interna, la no conformidad y las acciones correctivas y preventivas. Para asegurar la eficacia del SGC (p. 12).

#### **2.2.2.9. Evolución de la norma ISO 9001 hasta la versión ISO 9001:2015**

Noguez (2015), en su e-book ISO 9001:2015 el futuro de la calidad, hace mención a la evolución de la norma desde su aparición en el año 1987 hasta la última versión del 2015. Esta norma es la precursora de las que

vinieron después en 1994, 2000, 2008 y 2015. En su versión inicial se presentaron tres modelos bajo el concepto de aseguramiento de la calidad. El primero, asociado al desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación. El segundo relacionado con la producción, servicio e instalación. Y el tercero enfocado en el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas. Como reemplazo a los tres modelos, se desarrolló la Norma del 2000, incorporándose cambios en la efectividad y desempeño de las organizaciones. Hubo un cambio del marco conceptual de “conformance” al de “performance”, es decir de una concepción de la calidad por conformidad hacia el desempeño. Para el 2008, se direcciono a la mejora de la consistencia de la norma de gestión ambiental ISO 14001. En la última versión del 2015, se pone realce en el alineamiento con otras normas del sistema de gestión elaboradas por ISO (p. 6 y 7).

Tabla 6 *ISO 9001:2008 versus ISO 9001:2015*

| ISO 9001:2008                                                        |  EVOLUCIÓN | ISO 9001:2015                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfoque cumplimiento de requisitos normativos, legales y operativos. |                                                                                                | Enfoque cumplimiento para el negocio, la organización, su contexto y sus partes interesadas. |
| Formación e información. Enfoque “saber” y “hacer”                   |                                                                                                | Liderazgo, competencias toma de conciencia y comunicación. Enfoque “querer”                  |
| Acciones preventivas                                                 |                                                                                                | Enfoque “gestión de riesgo”. Objetivos y acciones según matrices de materialidad.            |
| Manual, procedimiento, documentos y registros                        |                                                                                                | Información documentada                                                                      |
| Control de compras                                                   |                                                                                                | Control de bienes y servicios provistos externamente. Revelación de la cadena de valor       |

Fuente: Gonzales, H. (2014)

## Consideraciones destacadas de la norma ISO 9001:2015

La nueva versión de la norma ISO 9001:2015, trae consigo variaciones importantes con respecto a la versión 9001:2008 destacando la gestión de los riesgos.

Para ISO 9001:2015 las amenazas, incertidumbres y riesgos están alineados a todo tipo de empresa, gestionan estos riesgos como una actividad no estructurada ni formal. ISO 9001:2015 e ISO 31000, establecen principios para una gestión eficaz del riesgo, con enfoque preventivo, Gonzales (2015).

Para el cumplimiento de los métodos o procedimientos desarrollados en la gestión de los riesgos, se recomienda considerar como orientación a los principios básicos de la norma ISO 31000.

Tabla 7 *Principios básicos que establece la norma ISO 31000*

| principios básicos que establece la norma ISO 31000 |
|-----------------------------------------------------|
| 1. Crear y proteger el valor                        |
| 2. Estar incorporada en todos los procesos          |
| 3. Ser parte del proceso para la toma de decisiones |
| 4. Ser usada para tratar con la incertidumbre       |
| 5. Ser estructurada, sistemática, y oportuna        |
| 6. Basada en la mejor información disponible        |
| 7. Adaptarse al entorno                             |
| 8. Considerar factores humanos y culturales         |
| 9. Ser transparente, inclusiva, y relevante         |
| 10. Dinámica, sensible al cambio, e iterativa       |
| 11. Facilitar la mejora continua de la organización |

Fuente: *Elaboración propia en base a Gonzales (2015) (p. 3)*

Se consideran las siguientes etapas para la gestión del riesgo:

Tabla 8 *Etapas para la gestión del riesgo*

| Etapas para la gestión del riesgo |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº                                | Etapa                               | Concepto                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                                 | Identificar riesgos                 | Todo se inicia con la identificación de los riesgos que enfrenta la organización y su contexto incluyendo las necesidades de las partes interesadas.                                                                                                               |
| 2                                 | Analizar y evaluar riesgos          | El SGC debe tener una política de prevención de riesgos mediante las siguientes herramientas de gestión: tormenta de ideas, análisis de peligros y puntos críticos de control, análisis de causa-efecto dentro del enfoque estratégico con la aplicación del FODA. |
| 3                                 | Toma de acciones                    | Planificando las acciones de mejora para enfrentar los riesgos, tanto desde su identificación como en su cuantificación y control. Dichas acciones de mejora debe ser incorporada al SGC.                                                                          |
| 4                                 | Verificación de la toma de acciones | Se implementa un proceso de seguimiento y revisión de la eficacia de las acciones de mejora según el PHVA.                                                                                                                                                         |

Fuente: *Elaboración propia en base a Gonzales (2015) (p.7)*

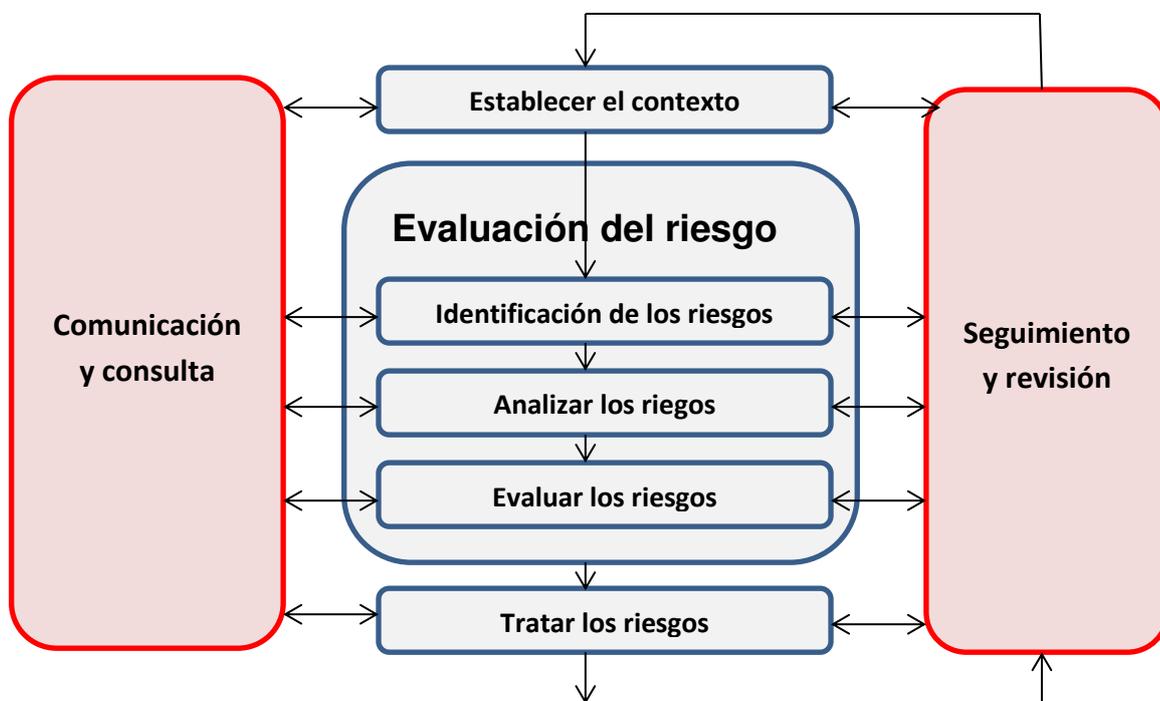


Figura 8 Proceso de gestión del riesgo

Fuente: *Gonzales, H. (2014) (p. 7)*

### **2.2.3. Desempeño docente**

La evolución de la sociedad mundial ha permitido el desarrollo de la función docente, enfrentado nuevos retos y roles. El cambio social modifica la actuación docente en aula y obliga a la actualización de los contenidos y las condiciones del trabajo. Se hace necesario que se recupere la pasión de los docentes en su actividad profesional de tal forma que a pesar de las dificultades del contexto y las nuevas necesidades que surgen de manera permanente (Marcelo y Vaillant, 2009).

Según lo que indican Bazarra, Casanova y García (2007): “Ante los cambios e incertidumbres la comunidad educativa no puede responder desde lo individual o la urgencia de lo inmediato. La educación de los estudiantes del siglo XXI merece dedicación, creatividad, profesionalidad, esperanza e ilusión (...) es un reto fundamental”. (p.18).

Actualmente cumplir con lo que plantea Bazarra, Casanova y García (2007) es complicado, debido a las diferentes situaciones que enfrenta en el desarrollo de su labor docente como el manejo de la disciplina en el aula, falta de apoyo de los padres de familia, el uso de tecnologías, etc.

#### **2.2.3.1. Concepto sobre desempeño docente**

El desempeño profesional es un concepto diverso y tiene muchos enfoques según los autores que tratan el tema.

Peña (2002, p.6), lo define como “...toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que

será medido en base a su ejecución.” Donde se pone énfasis al cumplimiento y no al efecto o resultado.

Remedios (2005, p.5) indica “...a cualquier actividad, si alguien sabe hacer algo o si está capacitado para efectuar una tarea en particular, o sea se vincula a la preparación de las personas para desarrollar una actividad en su interacción social, que le permite transformar, conocer y valorar esa realidad que le rodea.”

Por otro lado, “el desempeño profesional considera el accionar del docente, evidencia sus competencias profesionales pedagógicas para orientar, guiar, controlar y evaluar el proceso educativo, con ello demuestra el dominio de las funciones diseñadas”. (Ponce, 2005).

También, “el desempeño profesional es la capacidad del profesor para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo y las funciones que exige un puesto de trabajo. (..) Es lo que el docente hace y no lo que sabe hacer”. (Añorga, 2006).

Para Ledo (2007, p. 75), “La capacidad para desarrollar competentemente las funciones inherentes al cargo laboral y la conducta mantenida por el trabajador en el desarrollo de una tarea durante el ejercicio de una profesión depende de la calidad utilizada”.

El concepto del desempeño profesional se relaciona con el carácter y calidad del ejercicio de la profesión, considerando indicadores apropiados para la toma de decisiones.

El desempeño profesional docente se entiende como la capacidad de ejecución de manera competente de la actividad docente, en sus funciones pedagógicas y académicas. A estas se integran su disposición personal y su responsabilidad social al articular con los agentes sociales tanto en la gestión y fortalecimiento de la cultura institucional (Olivero, 2007).

### **2.2.3.2. ¿En qué tema debe ser experto el profesor universitario?**

Guzmán, J. (2011), en su artículo; *La calidad de la enseñanza en educación superior* afirma: “La clasificación más citada acerca de los campos de dominio del maestro universitario es la de Shulman (1986, cit. en Hativa, 2000), Bandura (1977), Ferreres e Imbernón (1999) y McAlpine y Weston (2002)” (Guzman, 2011). Ser docente universitario implica lo siguiente:

1. Conocimiento y experto en la disciplina que enseña, que relaciona con el manejo de hechos, conceptos y principios que son conectados con las ideas, así como la concepción propia de la disciplina. Sin embargo, es considerado como un requisito fundamental, pero no suficiente (Nathan y Petrosino, 2003).
2. Dominio de los principios pedagógicos de la enseñanza y contenido para la organización de la sesión de clase (Schoenfeld, 1998). En referencia a ambos dominios pedagógicos el general asociado con la enseñanza, y al específico

asociado con los contenidos, estos pueden influir positivamente en la mejor comprensión del conocimiento disciplinar (Nathan y Petrosino, 2003).

3. Dominio curricular, como la capacidad de diseño de los programas de estudio que abarca los contenidos, acciones pedagógicas o estrategias didácticas, y las metas educativas institucionales. Asimismo se incorpora la selección y el empleo de materiales didácticos pertinentes (Guzman, 2011).
4. Una relación coherente entre las metas educativas institucionales y los propósitos concretos de la materia para el logro de influir positivamente en la vida futura de los estudiantes generando utilidad social con los conocimientos adquiridos (Guzman, 2011).
5. La enseñanza es una actividad contextual a una cierta “cultura educativa”. Es decir, la enseñanza se vuelve apropiada e inapropiada dentro del contexto de una “cultura disciplinaria” (Guzman, 2015).
6. Conocimiento de los alumnos y de los procesos de aprendizaje. Necesita dominar las diferentes teorías psicopedagógicas que explican el aprendizaje y la motivación. Así mismo, estar consciente acerca de las diversas características físicas, sociales y psicológicas de sus alumnos; es decir, requiere conocer quién es el aprendiz y cómo ocurre el proceso de aprendizaje. (...)

Requiere la capacidad —por parte del docente— de identificar las diferentes clases de ideas previas y preconcepciones que por lo regular tienen los estudiantes, y entonces encaminar su enseñanza a transformarlas (Guzman, 2015).

7. Un rasgo personal del buen docente, y no menos importante, es un adecuado conocimiento de sí mismo, entendiendo por esto la capacidad de tener plena conciencia acerca de cuáles son sus valores personales, el reconocimiento de sus fortalezas y debilidades como docente y persona, para tener claridad sobre sus metas educativas y utilizar su enseñanza como medio para alcanzar tales propósitos. (...). (Carlos, 2009).
8. Otra cualidad clave que se ha identificado es la importancia de que el maestro se sienta *auto-efficaz*, entendiendo por esto "...la creencia en las propias capacidades personales para organizar y ejecutar un curso de acción requerido para conseguir un logro dado" (Bandura, 1977:3, cit. en Godard *et al.* 2000).
9. Para concluir se considera un último saber para estos tiempos para el docente universitario: el *experiencial* (McAlpine y Weston, 2002). Este conocimiento es considerado para justificar las decisiones y actos que el profesor realiza en su salón de clase, no presente en los otros tipos antes descritos. No se basa en una teoría, sino alude al uso de sus vivencias o experiencia personales y las maneras como antes enfrentó esas dificultades. Está ligado a un conocimiento que es tácito o

implícito, esto es, las sensaciones o "corazonadas" con base, aquí el maestro actúa porque presiente que puede resultar, pero sin tener mucho fundamento o estar seguro de que funcionará. En muchas ocasiones el docente resuelve así, adecuadamente, las dificultades que se presentan en el proceso de enseñanza aprendizaje, por ello es valioso sistematizar esas acciones y volverlas conscientes, para que se formalice su utilización.

### ***2.2.3.3. El desempeño docente en el marco del ISO 9001***

El docente en general debe de estar preparado para adaptarse a los cambios que se presenta en el ejercicio de labor docente. Para el docente de la ENAMM (Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau") esta situación es diferente, desde el momento que la institución cuenta con un sistema de gestión de la calidad certificado, ISO 9001:2015, dado que esta norma lo ayuda en el cumplimiento de sus funciones. Para ello es importante adaptarse a los cambios desarrollados en la gestión del desempeño profesional, tomando en cuenta el objetivo de la Institución, el cual es la formación en los niveles de pre y pos grado, así como capacitación y entrenamiento para todo lo que requiere el negocio marítimo.

Por ello la función del SGC, se centra en el entendimiento y manejo de los procesos y procedimientos vinculados a su labor, proceso de formación profesional, investigación, tutoría y RSU, asegurando que los procesos siempre estén en continua mejora. Orientado a darle autonomía en su propio desempeño y con ello desarrollando innovación. Es

importante que los docentes utilicen indicadores adecuados, gráficos estadísticos, data generada durante el desarrollo de las clases, históricas y presentes, para generar valor agregado, para lograr una educación de calidad.

En definitiva, el docente de la ENAMM tiene elementos muy importantes en base a la norma ISO 9001 de mejorar su propio desempeño profesional, para lo cual debe de establecer (él mismo), lineamientos claros, concretos, precisos, pertinentes y específicos mediante la aplicación de varias técnicas, y con el empleo de cuadros estadísticos, logrando la excelencia en los procesos y también en los resultados, innovando (I+D+i) su propio SGC, logrando el mejoramiento continuo para el bien de la institución.

#### ***2.2.3.4. Mejoramiento de la calidad y el desempeño docente en ENAMM***

La propuesta se presenta en base a un esquema sobre, la calidad académica y la actividad docente de acuerdo con las auditorías internas y externas y evaluaciones previas, en cumplimiento con el SGC, para lo cual se han analizado información teórica, conceptual y metodológica sobre el tema. Luego se toma como referencia el perfil del docente ENAMM, para que se cumplan con los estándares establecidos por los organismos gubernamentales especializados en el tema y en cumplimiento a lo dispuesto por la Organización Marítima Internacional (OMI), en el Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar de 1978 (STCW). Las

propuestas planteadas están relacionadas con: los estudiantes y los docentes.

“El graduado de pregrado tiene tres objetivos. Poder trabajar en el área que estudiaron, tener responsabilidad civil y la formación constante. Estos ejes transversales son claves para el requerimiento del perfil docente, importante para propiciar el logro de estos objetivos”. (Espinoza, 2003, p.12)

Las condiciones históricas modelan el perfil mediante las especificaciones de índole educativa, institucional y legislativa que inciden en el proceso social que establece el “debe ser” y “debe hacer” del docente, de tal forma que el planteamiento de estrategias y metodologías procuren el desarrollo académico docente (Bozu Z. & Canto Herrera, 2009).

Cabe señalar que una docencia de calidad debe tener presente la comprensión disciplinar y otros respecto objeto de estudio. Así como la capacidad de interrelacionar con otras disciplinas y modelos alternativos aunado al conocimiento pedagógico que le permitan potenciar la capacidad de comprensión, retención y análisis de los en los estudiantes (Blanco, 2009, p.163).

Por otro lado, el docente tiene que tener capacidades desarrolladas para el uso de las tecnologías de la información, para poder desarrollar de manera eficiente el proceso de enseñanza aprendizaje. El conocimiento y manejo del currículo de la disciplina y las estrategias de evaluación y monitoreo son también elementos importantes para el proceso de formación.

Esto se complementa con metodologías y teorías sobre enseñanza con el propósito de apoyar en la formación del estudiante.

El fin del sistema es “Contribuir al desarrollo del proyecto de vida de los profesores y asegurar el mejoramiento continuo del desempeño de su actividad académica en el marco de la filosofía, las políticas institucionales y la viabilidad financiera”. (Fernández, 2011, p.84).

Finalmente, el SGC ve en el docente un ser humano en constante formación y capacitación, que pertenece a un equipo de trabajo, por lo cual la ENAMM asume el compromiso de desarrollar espacios de interacción adecuados para el proceso de enseñanza–aprendizaje, con el objetivo de lograr una formación profesional de calidad, según los requisitos de los grupos de interés.

#### **2.2.3.5. Dimensiones de la variable 1: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001**

Rioja (2013), en base a la norma ISO 9001, define las dimensiones de la variable Gestión de la calidad con la norma ISO 9001, de la siguiente manera:

1. Responsabilidad de la dirección
  - a. Compromiso de la dirección: Debe existir un liderazgo activo de la alta dirección en aspectos relacionados, tales como:
    - i. Declarar como valor institucional la satisfacción del cliente bajo requisitos legales y reglamentarios.

- ii. Delimitar la política institucional de la calidad educativa.
  - iii. Establecer los objetivos, metas específicas del SGC.
  - iv. Mantener una revisión periódica del SGC.
  - v. Gestionar la disponibilidad de recursos financieros, materiales y humanos para los fines de la calidad educativa.
- b. Enfoque al cliente: determinar los clientes internos (estudiante, docente, administrativo) y externo (proveedor, instituciones públicas y privadas, la sociedad) es vital para direccionar correctamente el SGC.
- c. Política de calidad: Esta debe ser entendida por la comunidad académica y debe tener el compromiso de la alta dirección para asegurar la mejora continua y la eficacia del SGC.
- d. Planificación. Para la Norma ISO, la planificación implica la fijación de objetivos medibles mediante indicadores, metas, plazos, responsables y periodicidad que permitan el cumplimiento de los objetivos de la calidad educativa dentro del SGC acorde con los requisitos del apartado 4.1.
- e. Responsabilidad, autoridad y comunicación: La alta dirección debe

establecer las responsabilidades y responsables idóneos para el SGC. Así como delegar en un representante de la alta dirección que garantice el establecimiento, implementación de los procesos idóneos del SGC. En referencia a la difusión, la alta dirección debe promover mediante una comunicación interna efectiva los alcances y resultados del SGC.

- f. Revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad: Esta debe ser continua y basarse en la información de entrada (auditorías, satisfacción del cliente, desempeño y conformidad del producto, planes de mejora, medidas preventivas) y los resultados del proceso de revisión.
2. Gestión de los recursos. Se debe buscar la disponibilidad de los recursos humanos competentes (por su formación, educación, habilidades y experiencia apropiada), materiales (instalaciones, equipos y servicios de apoyo) y ambiente de trabajo (incluye aspectos físicos, ambientales o de otro tipo) que permitan aumentar la satisfacción del cliente mediante un SGC con mejora continua.
  3. Producción y prestación del servicio: Con la Norma se busca una validación de los procesos de producción y prestación del servicio para el logro de las metas trazadas. Todo ello, dentro del marco de una trazabilidad que permita una

atención idónea del cliente mediante un proceso controlado para la preservación de los estándares de calidad educativa.

4. Medición, análisis y mejora: Para la Norma, establecer una procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos para asegurar los estándares de calidad educativa:
  - a. Seguimiento y medición implica medir la satisfacción del cliente, realizar auditorías internas para medir el desempeño, establecer mecanismos de conformidad de los procesos y los productos y servicios.
  - b. Análisis de datos: se debe identificar, recopilar y analizar la información pertinente para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema y evaluar sus áreas de mejora.
  - c. Mejora: la norma se refiere a tres aspectos:
    - i. Mejora, debe ser un proceso continuo que permita la eficacia del SGC y el cumplimiento de la política y objetivos de calidad educativa.
    - ii. Acción correctiva: Debe existir un proceso documentado que signifique acciones correctivas para eliminar la no conformidad y su reincidencia.
    - iii. Acción preventiva: Debe existir un procedo documentado para eliminar las no conformidades potenciales y su ocurrencia para mantener la eficiencia del SGC.

#### **2.2.4. Dimensiones de la variable 2: Desempeño docente**

En la presente investigación se ha toma en consideración las siguientes dimensiones para el desempeño docente:

- a. Dominio tecnológico: Integrado por la metodología, medios y materiales didácticos y evaluación.
  - Metodología, entendida como la capacidad académica docente en la materia o disciplina para la preparación de la sesión de clase para el logro de los aprendizajes significativos de los estudiantes.
  - Los medios y materiales didácticos, que implican la capacidad docente en el diseño y elaboración de medios y materiales educativos acordes con el avance tecnológico que acerquen la materia o disciplina a los estilos de aprendizaje de los estudiantes.
  - La evaluación está constituida por la capacidad, pertinencia e imparcialidad que el docente tiene al verificar los aprendizajes.

Entonces por dominio tecnológico se relaciona con la actualización en aspectos curriculares, métodos y técnicas, medios y materiales didácticos del quehacer docente que respondan a la actualidad educativa que incluya los avances científicos y tecnológicos del proceso educativo.

- b. Dominio científico: asociado al dominio de la disciplina o materia conjuntamente de los avances en las estrategias didácticas que se basen en el aprendizaje colaborativo y participativo acordes con los requerimientos de la sociedad.

- c. Responsabilidad en el ejercicio profesional: se considera la asistencia, puntualidad y cumplimiento de su labor.
- d. Relaciones interpersonales: Se considera la interacción con otros docentes, con sus alumnos y capacidad para aceptar diversas opiniones.
- e. Formación en valores éticos: Atributo relacionado a la práctica de valores éticos en la práctica docente y en la sociedad en la que se desenvuelve el quehacer educativo.

Para el presente trabajo de investigación se considera fusionar las dimensiones el dominio tecnológico y el dominio científico en uno solo, dominio científico y tecnológico, por similitud y comodidad en el análisis de los datos. (Chacón R, 2010, p. 11)

### **2.3. Términos básicos**

#### **Alta dirección**

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

#### **Aseguramiento de la calidad**

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

#### **Control de la calidad**

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

#### **Desarrollo Organizacional**

Es un esfuerzo planificado de toda la organización y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la

organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta.

### **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### **Evaluación docente**

Esta referida a todas las acciones o procedimientos disponibles y aceptados para realizar la evaluación al trabajo o desempeño del docente; habiendo cinco formas conocidas y aplicadas para evaluar al docente.

### **Gestión de Talento Humano**

Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobretodo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina.

### **Mejora de la calidad**

Constituye el esfuerzo de orientar al SGC en el cumplimiento de los requisitos de la calidad educativa.

### **Objetivo**

El objetivo se asocia a diferentes disciplinas (financiera, educativa y de seguridad, aspectos medioambientales) y es aplicable en diferentes niveles (estratégico, misional u operativo). El objetivo puede expresarse de diferentes maneras: como un resultado deseado, un propósito, un criterio operativo, una cualidad objetiva de la gestión de calidad.

### **Parte Interesada**

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de la seguridad y salud de una organización.

Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” cuenta con las siguientes partes interesadas identificadas:

Tabla 9 *Partes interesadas de ENAMM*

| <b>Parte Interesada</b> | <b>Involucrados</b>                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Propietarios            | Directorio de la Escuela nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”    |
| Proveedores             | Proveedores de bienes y servicios                                               |
| Clientes                | Personas naturales y jurídicas                                                  |
| Entorno                 | Estado, sociedad, vecinos, entre otros.                                         |
| Trabajadores            | Todo personal de la Escuela nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” |

*Fuente: ENAMM (2015)*

### **Plan de calidad**

Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

### **Sistema de gestión**

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

### **Grupo de interés (stakeholder)**

Como aquellos grupos que tengan un interés o efecto en las actividades de una organización. Las acciones de la organización los afectan potencial o efectivamente, y/o pueden, a su vez, tener un efecto en la organización.

### **La satisfacción del cliente**

Se define como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Operacionalización de las Variables**

##### ***3.3.1. Variable 1: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001***

Definición conceptual.

Desarrollo de actividades coordinadas para administrar y vigilar una organización en lo inherente a la calidad. (Norma ISO 9000:2005, p.9).

Definición Operacional.

Evaluación del SGC implementado en ENAMM, por parte del funcionario (docente y administrativo), mediante una escala valorativa, según las exigencias de la norma ISO 9001. En sus dimensiones: responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y medición, análisis y mejora.

##### ***3.3.2. Variable 2: desempeño docente***

Definición conceptual.

Añorga (2006) señala que el desempeño profesional es la capacidad del profesor para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo y las funciones profesionales que exige un puesto de trabajo. Esta definición trata de la conducta real del trabajador en relación con las otras tareas a

cumplir en el ejercicio de su profesión. Este concepto trata sobre lo que el docente en realidad hace y no sólo lo que sabe hacer.

### **Definición Operacional.**

En ENAMM el ejercicio docencia se valora mediante una escala valorativa, por parte del Funcionario (docente y administrativo), que realizan o han realizado gestión académica y administrativa en la organización. Considerando las dimensiones declaradas para esta variable.

### 3.3.3. Operacionalización de variables:

| VARIABLES                                                | DIMENSIONES                         | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | VALORES                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 1: Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001. | I. Responsabilidad de la dirección. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad</li> <li>2. Se comunica a todos los miembros de ENAMM la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes</li> <li>3. La alta dirección garantiza que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el fin de aumentar la satisfacción del mismo</li> <li>4. La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad</li> <li>5. Son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad</li> <li>6. Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos</li> <li>7. Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad</li> <li>8. La alta dirección mantiene registro de las revisiones</li> <li>9. La alta dirección asigna los recursos necesarios para cumplir los objetivos y la planificación</li> <li>10. La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización</li> <li>11. Existe un responsable de calidad dependiente de la alta dirección</li> <li>12. El responsable de la calidad tiene informada a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora</li> <li>13. Existe un organigrama en donde se establecen claramente las competencias requeridas para el sistema de gestión de la calidad</li> <li>14. La alta dirección se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización</li> <li>15. La alta dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia de la revisión</li> </ol> | <p>Nunca = 1</p> <p>Algunas veces = 2</p> <p>Frecuentemente = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p> |

|  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                         |
|--|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                  | del sistema de gestión de la calidad<br>16. El responsable de la calidad establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                         |
|  | II.<br>Gestión de los recursos.  | 17. Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia<br>18. El personal de la organización tiene las competencias necesarias para la prestación del servicio<br>19. Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar<br>20. Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados<br>21. Están los trabajadores motivados y Satisfechos con las funciones asignadas<br>22. Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente<br>23. Cuenta la organización con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio<br>24. Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio | Nunca = 1<br><br>Algunas veces = 2<br><br>Frecuentemente = 3<br><br>Casi siempre = 4<br><br>Siempre = 5 |
|  | III.<br>Prestación del servicio. | 25. Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio<br>26. Existen registros que brinden evidencias que los servicios cumplen con los requisitos<br>27. Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen, validen, inspeccionen y prueben la prestación del servicio<br>28. Están claramente definidos los registros del servicio<br>29. Existe comunicación clara, abierta y coherente con los clientes<br>30. Tiene ENAMM suficiente capacidad para cumplir con los requisitos<br>31. El personal de ENAMM es consciente de los cambios que pueden presentarse en la prestación del servicio<br>32. Existen sistemas que permitan tratar las quejas de los clientes<br>33. ENAMM planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio                                                                                                | Nunca = 1<br><br>Algunas veces = 2<br><br>Frecuentemente = 3<br><br>Casi siempre = 4<br><br>Siempre = 5 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>34. Se tienen identificadas las etapas del diseño y desarrollo para el servicio</p> <p>35. Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el servicio</p> <p>36. Los resultados del diseño y desarrollo permiten verificar las entradas del servicio</p> <p>37. La información proporcionada es la adecuada para la compra y prestación del servicio</p> <p>38. Los resultados obtenidos hacen referencia a los criterios y características del servicio</p> <p>39. Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo basándose en lo planificado</p> <p>40. La organización asegura que los resultados del diseño y desarrollo satisfacen los elementos de entrada</p> <p>41. Se asegura que el servicio satisfaga los requisitos</p> <p>42. Se identifican y registran los cambios del diseño y desarrollo</p> <p>43. Existe un proceso de compra</p> <p>44. ENAMM evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos</p> <p>45. La información de las compras a realizar describe claramente el servicio</p> <p>46. Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores</p> <p>47. Se documenta la verificación de los servicios prestados</p> <p>48. Se controla la prestación del servicio</p> <p>49. Se validan los procesos de prestación del servicio</p> <p>50. Tiene en cuenta ENAMM, la aprobación de procesos y equipos, así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos</p> <p>51. Cuando es necesario, ENAMM identifica el servicio en su trazabilidad</p> <p>52. ENAMM lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes</p> <p>53. Existe identificación y seguimiento del servicio prestado</p> <p>54. Cuando es apropiado, Se controlan los dispositivos de seguimiento y de medición</p> |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                |
|--|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>IV.<br/>Medición, análisis y mejora</p> | <p>55. Se planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del servicio</p> <p>56. Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad</p> <p>57. Se realiza seguimiento a la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio</p> <p>58. Hay planificado, definido e implementado un programa de auditorías internas</p> <p>59. Se analizan los datos acerca de la satisfacción del cliente y de la conformidad con los requisitos del servicio</p> <p>60. Se mide y se hace un seguimiento de las características de los servicios</p> <p>61. Se tienen definidos, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos que se tienen en cuenta para la realización de las auditorías</p> <p>62. Se identifican y controlan los servicios no conformes</p> <p>63. Están registrados los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme</p> <p>64. Se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas</p> <p>65. Se someten a una nueva verificación los servicios no conformes</p> <p>66. Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua</p> <p>67. Se analizan los datos de los proveedores, así como las características y tendencias de los procesos y servicios</p> <p>68. Se llevan a cabo acciones correctivas para evitar que ocurran las no conformidades</p> <p>69. Existen procesos documentados para definir las acciones correctivas</p> <p>70. Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas</p> <p>71. Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas</p> <p>72. Se determinan las no conformidades y sus causas</p> | <p>Nunca = 1</p> <p>Algunas veces = 2</p> <p>Frecuentemente = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p> |
|--|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Tomado de Fontalvo T. y Vergara J. (2010) - (p.184-192)

| VARIABLES                        | DIMENSIONES                          | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | VALORES                                                                                 |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 2:<br>Desempeño docente | I. Responsabilidad                   | 1. Asiste al cumplimiento de sus labores<br>2. Asiste a reuniones en su área académica o la dirección académica<br>3. Presenta su carpeta pedagógica<br>4. Cumple con las tareas encomendadas<br>5. Presenta su material didáctico<br>6. Participa en proyectos relevantes<br>7. Cumple con las actividades de apoyo a la comunidad                                                                                                                                                  | Nunca = 1<br>Algunas veces = 2<br>Frecuentemente = 3<br>Casi siempre = 4<br>Siempre = 5 |
|                                  | II. Dominio científico y tecnológico | 8. Elabora su material didáctico<br>9. Diseña sus actividades de aprendizaje<br>10. Participa en las revisiones curriculares, diseño y elaboración<br>11. Acción en la docencia e investigación<br>12. Participa en proyectos<br>13. Domina su espacio de trabajo<br>14. Promueve la utilización de bibliografía renovada<br>15. Asiste a cursos de capacitación y actualización profesional<br>16. Realiza ponencias<br>17. Pro actividad por la mejora académica de la institución | Nunca = 1<br>Algunas veces = 2<br>Frecuentemente = 3<br>Casi siempre = 4<br>Siempre = 5 |
|                                  | III. Relaciones interpersonales      | 18. Solidario integrantes de la comunidad<br>19. Aporta con el desarrollo del ambiente de trabajo<br>20. Decisión para enfrentar los cambios<br>21. Acatamiento de las opiniones de sus compañeros de trabajo<br>22. Respeto al conducto regular en las actividades institucionales                                                                                                                                                                                                  | Nunca = 1<br>Algunas veces = 2<br>Frecuentemente = 3<br>Casi siempre = 4<br>Siempre = 5 |
|                                  | IV. Formación en valores éticos      | 23. Conducta profesional<br>24. Relación de respeto y cordialidad con los alumnos<br>25. Forja imagen como modelo personal hacia los alumnos<br>26. Muestra un comportamiento profesional acorde con criterios éticos<br>27. Valora y practica los cambios promovidos institucionalmente                                                                                                                                                                                             | Nunca = 1<br>Algunas veces = 2<br>Frecuentemente = 3<br>Casi siempre = 4<br>Siempre = 5 |

### **3.2. Tipificación de la investigación**

El tipo de investigación es descriptivo, explicativo y correlacional.

Descriptivo.- Porque se busca medir las variables de estudio, para poder describirlas en los términos deseados, es decir describir una realidad en base a hechos y a partir de ella buscar la solución del problema. (Hernandez, 2006, p.327).

Explicativo.- Estos estudios van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (descripción y correlación).

Correlacional.- Debido a que estamos interesados en la determinación del grado de correlación existente entre dos variables del estudio. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Hernández 2006, p.329)

### **3.3. Estrategia para la prueba de hipótesis**

Se utilizaron técnicas de la estadística descriptiva e inferencial.

Para la Estadística Descriptiva, se utilizó:

Para la presentación de resultados se utilizó tablas de frecuencias, ordenados por categorías, niveles o intervalos de clases convenientes.

Para el análisis simultaneo datos según categoría o niveles se utilizó las tablas de contingencia.

Para la Estadística Inferencial, se utilizó:

Prueba Chi cuadrado( $\chi^2$ ). Basada en el principio de la independencia de dos variables, respondiendo a las pruebas de independencia de criterios. Para el caso de la probabilidad, se considera la posibilidad que la relación sea producto del azar o sea mayor que una probabilidad (considerada como punto crítico o límite), para aceptar la validez de la prueba. Es por ello que la ensayo desarrollado y la decisión para la prueba de hipótesis, utiliza el criterio del p – valor. Así, si p – valor  $>$   $\alpha$ , las variables son independientes, esto es, no existe relación entre las variables. Todo lo contrario sucede si p – valor  $<$   $\alpha$ , las variables están relacionadas entre sí. El ensayo utiliza los medios de Pearson y de máxima verosimilitud o razón de verosimilitud. El método de razón de verosimilitud, es la herramienta para la definición de los resultados. Así mismo para contrastar, se utilizó la prueba de Spearman, instrumento que contempla la relación entre dos variables.

### **3.4. Población y muestra**

Unidad de análisis

Funcionarios (docentes y administrativos) que realizan o han realizado gestión académica y administrativa en los procesos declarados en el SGC en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”.

Población de estudio

“Población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados”. (Hernández, 2006, p.238)

Todos los funcionarios (docente y administrativo) que realizan o han realizado gestión académica y administrativa, en la ENAMM.

Docentes:

Conformada por los directores académicos, jefes de programas académicos y jefes de áreas y oficinas que realizan gestión académica. En total 22 docentes.

Administrativos:

Conformada por jefes de áreas y oficinas que realizan gestión administrativa como apoyo del proceso de enseñanza - aprendizaje. En total 30 administrativos.

Tamaño de muestra

Muestra censal-52 (100% de los datos), entre docentes y administrativos, que se será utilizado para el análisis descriptivo y la prueba de la hipótesis.

Selección de muestra

Al tratarse de una población relativamente pequeña, nuestra muestra estará conformada por la totalidad de los elementos de la población, por lo que corresponde una muestra de carácter censal-52 funcionarios (docentes y administrativos), que realizan o han realizado gestión académica y administrativa, en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”.

### **3.5. Instrumentos de recolección de Datos**

Para determinar el fenómeno o problema planteado es necesaria la obtención de datos, a través de instrumentos. Estos instrumentos nos permiten obtener la información necesaria para realizar la exploración del problema planteado, mediante el diseño adecuado de estos instrumentos.

Se formaliza, a través de ítems o indicadores (preguntas), de elementos a observar, conocer, etc.

Los instrumentos empleados en la presente investigación es la encuesta de cuestionario dirigido a los funcionarios (docentes y administrativos), estos instrumentos sirvieron para conocer las variables gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente.

En la presente investigación se elaboraron dos cuestionarios:

- 1era El primer cuestionario está encaminado a los funcionarios (docentes y administrativos), que realizan o han realizado gestión académica y administrativa en la ENAMM, es una ficha de evaluación, que indaga sobre las opiniones con respecto al desempeño docente.
- 2da El segundo cuestionario está dirigido a los funcionarios (docentes y administrativos), que realizan o han realizado gestión académica y administrativa en la ENAMM, es una ficha para evaluar la gestión de la calidad.

En las encuestas de cuestionario se manejó la escala de Likert, utilizando un puntaje del 1 al 5.

### **3.6. Ficha técnica**

Técnica: Encuesta.  
Instrumento: El cuestionario.

## Instrumentos

Cuestionarios, para evaluar las 2 variables de estudio, gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente, estructurados de la siguiente manera:

1. Variable gestión de la calidad educativa con la norma ISO 9001, está dirigido al funcionario (docente y administrativo), que realiza o ha realizado gestión académica y administrativa en la ENAMM, donde se le solicita una evaluación de la gestión de la calidad. Está estructurado con cuatro (4) dimensiones, con 74 preguntas. Adaptado de José Fontalvo Herrera T. y Vergara Schmalbach C. (2010).
2. Variable desempeño docente, está dirigido al funcionario (docente y administrativo), que realiza o ha realizado gestión académica y administrativa en la ENAMM, donde se le solicita una evaluación del desempeño docente. Está estructurado con cuatro (4) dimensiones, con 27 preguntas.

El instrumento permitirá la recolección de los datos; “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”. (Sautú, 2005 p. 71).

### **3.7. Confiabilidad del instrumento de medición**

La confiabilidad del test fue establecida a través de juicio de expertos e indagando su consistencia interna (nivel de inter correlación y de semejanza de los ítems). Es por ello que se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach que va de 0 a 1, donde 1 es el indicador de la máxima consistencia.

### 3.8. Validación de los instrumentos de recolección de datos

#### Validez

Según Hernández y otros (2006) la validez se refiere al grado en que el instrumento mide la variable realmente (p.118).

#### a) Juicio de expertos

En un trabajo de investigación es inevitable determinar la capacidad de los instrumentos para medir las cualidades para los cuales fueron contruidos, es por ello necesario realizar su validación. Para el caso de juicio de expertos, recurrimos a la opinión de 3 docentes investigadores de la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” quienes decretaron la validez de los instrumentos. A ellos se les proporciono la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinaron los indicadores referidos.

Según la manera de validación referida, los expertos creyeron la presencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio en los ítems componentes de los dos instrumentos de colección de la información. Además, presentaron los resultados que se muestran: en la tabla N° 10.

Tabla 10 *Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos*

| Expertos                  | Gestión de la Calidad (X) | Desempeño docente (Y) |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
|                           | %                         | %                     |
| Dr. Félix Peña Palomino   | 93.75%                    | 87.5%                 |
| Dra. Doris Montoya Farro  | 100%                      | 100%                  |
| Mg. Cesar Herrera Córdova | 100%                      | 100%                  |
| Promedio                  | 97.92%                    | 95.83%                |

*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados presentados luego de la tabulación, para determinar el nivel de validez, para las dos variables en estudio, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 11 *Valores de los niveles de validez*

| Valores | Niveles de Validez |
|---------|--------------------|
| 91 -100 | Excelente          |
| 81 -90  | Muy Bueno          |
| 71 – 80 | Bueno              |
| 61 - 70 | Regular            |
| 51 - 60 | Deficiente         |

*Fuente: Elaboración propia*

Del análisis de la tabla de resultados por juicio de expertos, podemos concluir que ambos instrumentos, para las dos variables, tienen un nivel de validez excelente, dado que está dentro del rango de 91-100 en valores.

b) Coeficiente de Alfa de Cronbach

Variable 1: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001

Para el funcionario (docente y administrativo)

Tabla 12 *Consistencia interna del test gestión de la calidad con la norma ISO 9001*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,989                       | 74             |

Fuente: Base de datos de la muestra piloto.

El Coeficiente Alfa es muy alto, lo cual nos indica que el instrumento de medición (encuesta) en su adaptación de 74 ítems tiene una alta consistencia interna.

Variable 2: Desempeño docente

Para el funcionario (docente y administrativo)

Tabla 13 *Consistencia interna del test desempeño docente*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,807                       | 27             |

Fuente: Base de datos de la muestra piloto

El Coeficiente Alfa obtenido es alto, lo cual permite decir que el instrumento de medición (encuesta) en su versión de 27 ítems tiene una alta consistencia interna.

## CAPÍTULO IV

### TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

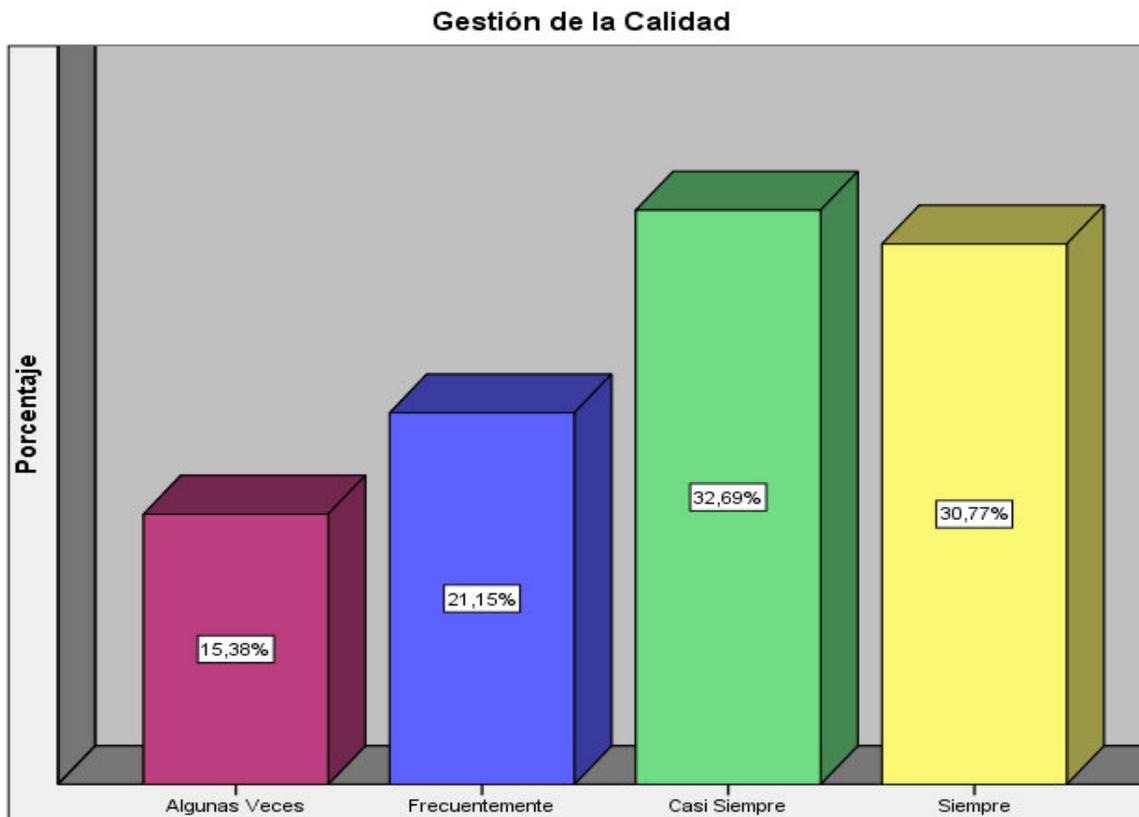
La población estuvo conformada por 52 Funcionario, 22 docentes y 30 administrativos que realizan o han realizado gestión académica y administrativa respectivamente en la ENAMM.

Presentamos y analizamos los resultados generales en cuanto a los niveles de percepción de cada una de las variables de modo descriptivo, seguidamente realizamos la prueba de hipótesis tanto general, así como también en cada una de las hipótesis específicas.

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos de la variable 1: Gestión de la calidad con la norma ISO 9001

Tabla 14 *Frecuencias de la gestión de la calidad con la norma ISO 9001 en la ENAMM*

| Gestión de la Calidad |                |            |            |                   |                      |
|-----------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                       |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                | Algunas Veces  | 8          | 15,4       | 15,4              | 15,4                 |
|                       | Frecuentemente | 11         | 21,1       | 21,1              | 36,5                 |
|                       | Casi Siempre   | 17         | 32,7       | 32,7              | 69,2                 |
|                       | Siempre        | 16         | 30,8       | 30,8              | 100,0                |
|                       | Total          | 52         | 100,0      | 100,0             |                      |



*Figura 9* Porcentajes de la gestión de la calidad con la norma ISO 9001 en la ENAMM

**OBJETIVO:** verificar el nivel de gestión de la calidad en el programa académico de Marina Mercante especialidades de Puente y Maquinas.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla y gráfico, se aprecia que el 15.38% de los encuestados opinan sobre el nivel de la gestión de la calidad como algunas veces. El 21.15% se encuentra en el nivel frecuentemente. El 32.69% como casi siempre y sólo el 30.77% opinan que se encuentra en el nivel siempre. Por lo que se concluye que el 100% de los funcionarios (docentes y administrativos) encuestados manifestaron que en mayor o menor grado tienen conocimiento del nivel de la gestión de la calidad implementada y certificada por la institución.

## 4.2. Presentación, análisis e interpretación de los datos de la variable 2: Desempeño docente

Tabla 15 *Frecuencia del desempeño docente en la ENAMM*

|        |                | Desempeño Docente |            |                   |                      |
|--------|----------------|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                | Frecuencia        | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Algunas Veces  | 1                 | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|        | Frecuentemente | 6                 | 11,5       | 11,5              | 13,5                 |
|        | Casi Siempre   | 25                | 48,1       | 48,1              | 61,5                 |
|        | Siempre        | 20                | 38,5       | 38,5              | 100,0                |
|        | Total          | 52                | 100,0      | 100,0             |                      |

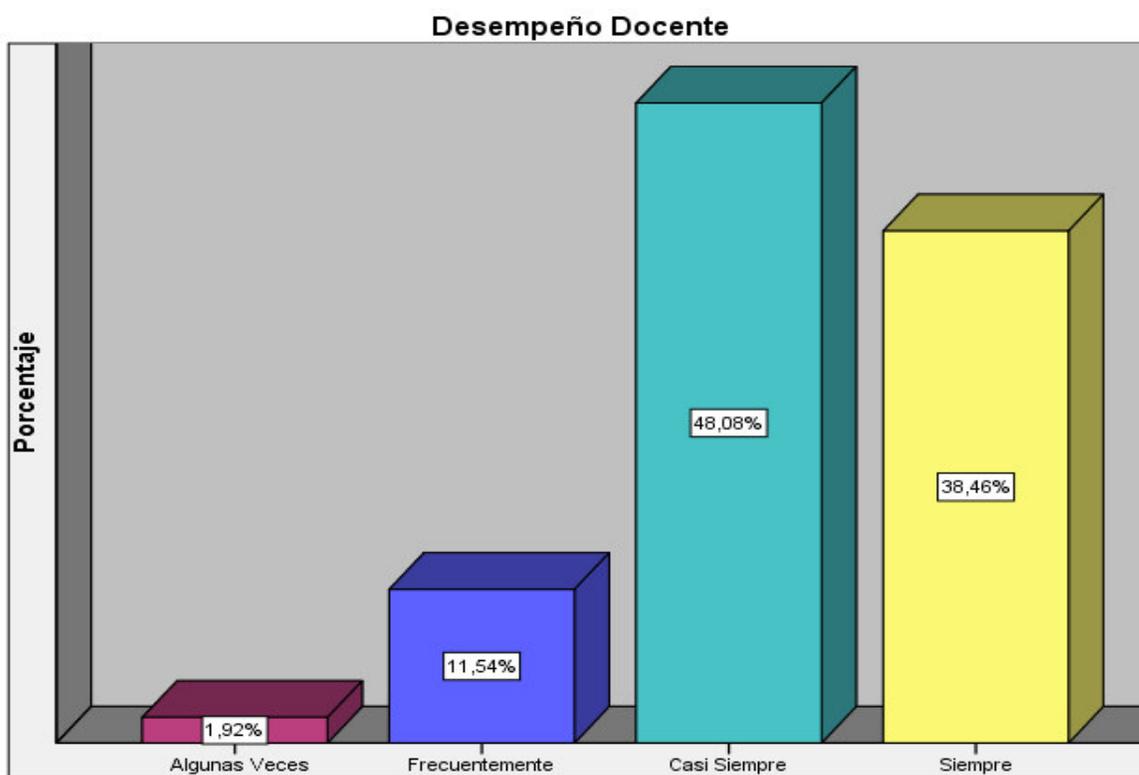


Figura 10 Porcentajes del desempeño docente en la ENAMM

**OBJETIVO:** Verificar el nivel del desempeño docente en el ejercicio de su práctica pedagógica en el programa académico de Marina Mercante especialidades de Puente y Maquinas.

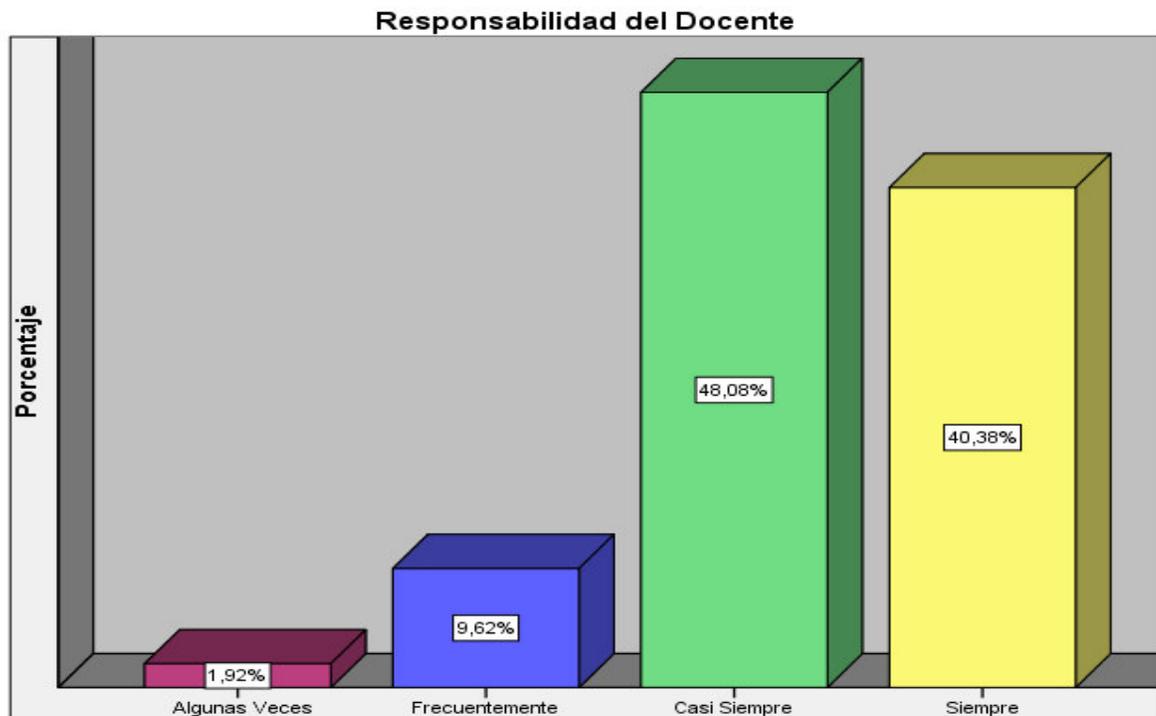
**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla y gráfico, se aprecia que el 1.92% de los encuestados opinan sobre el desempeño docente como algunas veces. El 11.54% se encuentra en el nivel frecuentemente. El 48.08% como casi siempre y sólo el 38.46% opina que se encuentra en el nivel siempre. Por lo que se concluye que el 100% de los funcionarios (docentes y administrativos) encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes de la Escuela Nacional de Marina Mercante muestran un buen desempeño docente en su práctica pedagógica.

#### **4.3. Presentación, análisis e interpretación de los datos de las dimensiones de la variable 2: desempeño docente**

##### **4.3.1. Descripción de los resultados de la dimensión responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”**

Tabla 16 *Frecuencia de la dimensión responsabilidad del docente en la ENAMM*

| Dimensión Responsabilidad del Docente |                |            |            |                   |                      |
|---------------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                       |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                | Algunas Veces  | 1          | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|                                       | Frecuentemente | 5          | 9,6        | 9,6               | 11,5                 |
|                                       | Casi Siempre   | 25         | 48,1       | 48,1              | 59,6                 |
|                                       | Siempre        | 21         | 40,4       | 40,4              | 100,0                |
|                                       | Total          | 52         | 100,0      | 100,0             |                      |



*Figura 11* Porcentajes de la dimensión responsabilidad del docente en la ENAMM

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de la responsabilidad del docente durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, en el programa académico de Marina Mercante especialidades de Puente y Maquinas.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla y gráfico, se aprecia que el 1.92% de los encuestados opinan sobre la dimensión responsabilidad del docente en el cumplimiento de sus funciones como algunas veces. El 9.62% se encuentra en el nivel frecuentemente. El 48.08% casi siempre y el 40.38% opina que se encuentra en el nivel siempre. Concluyendo que el 100% de los funcionarios (docentes y administrativos) encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes de la ENAMM muestran un buen nivel de responsabilidad docente en el ejercicio de su práctica pedagógica.

#### 4.3.2. Descripción de los resultados de la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la ENAMM

Tabla 17 Frecuencia de la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la ENAMM

| Dimensión Dominio Científico y Tecnológico del Docente |                |            |            |                   |                      |
|--------------------------------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                                        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                                 | Frecuentemente | 4          | 7,7        | 7,7               | 7,7                  |
|                                                        | Casi Siempre   | 24         | 46,2       | 46,2              | 53,8                 |
|                                                        | Siempre        | 24         | 46,2       | 46,2              | 100,0                |
|                                                        | Total          | 52         | 100,0      | 100,0             |                      |

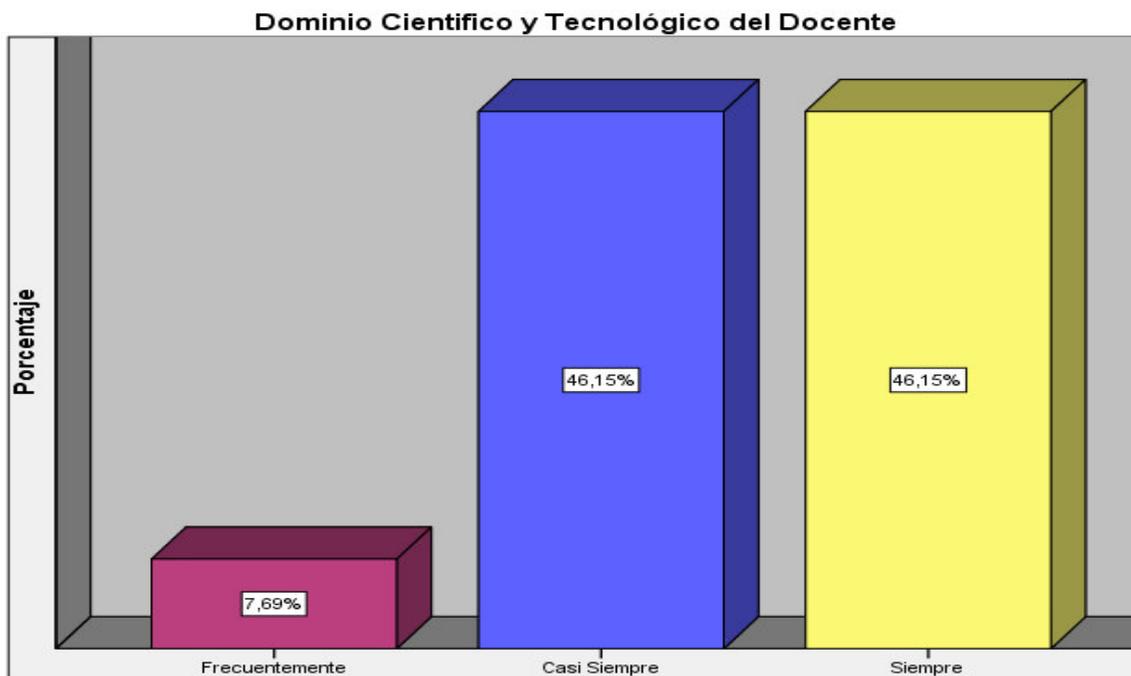


Figura 12 Porcentajes de la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la ENAMM

OBJETIVO: Verificar la capacidad del dominio científico y tecnológico del docente en el cumplimiento de su actividad instructiva, en el programa académico de Marina Mercante, para las especialidades de Puente y Maquinas.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la tabla y gráfico, se aprecia que el 7.69% de los encuestados opinan sobre la dimensión dominio científico y tecnológico del docente como frecuentemente. El 46.15% casi siempre y el 46.15% opina como siempre. Concluyendo que el 100% encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes de la ENAMM muestran un buen nivel de dominio científico y tecnológico docente en el ejercicio de su práctica pedagógica.

#### 4.3.3 Descripción de los resultados de la dimensión relaciones interpersonales del docente en la ENAMM

Tabla 18 Frecuencia de la dimensión relaciones interpersonales del docente en la ENAMM

| Dimensión Relaciones Interpersonales del Docente |                |            |            |                   |                      |
|--------------------------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                                  |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                           | Frecuentemente | 3          | 5,8        | 5,8               | 5,8                  |
|                                                  | Casi Siempre   | 33         | 63,5       | 63,5              | 69,2                 |
|                                                  | Siempre        | 16         | 30,8       | 30,8              | 100,0                |
|                                                  | Total          | 52         | 100,0      | 100,0             |                      |

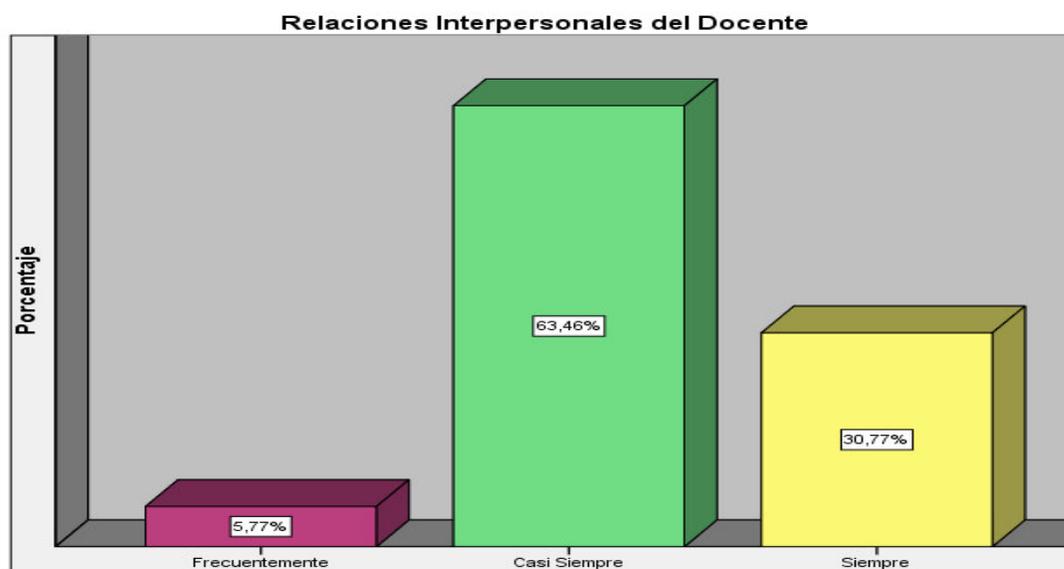


Figura 13 Porcentaje de la dimensión relaciones interpersonales del docente en la ENAMM

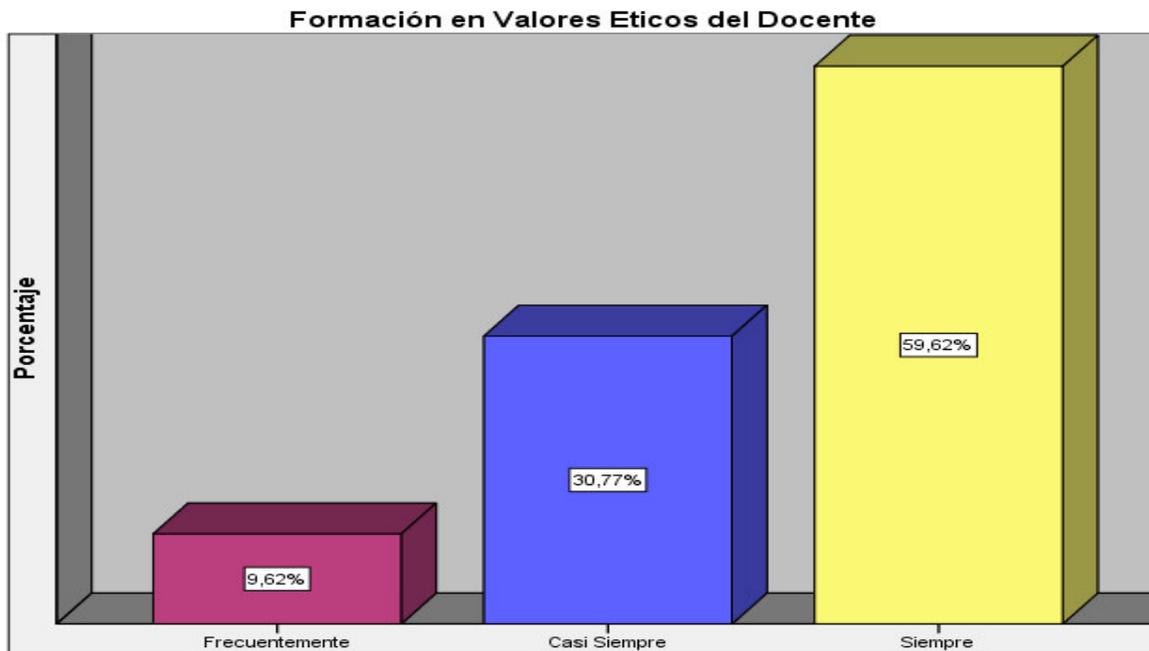
**OBJETIVO:** Verificar el nivel de las relaciones interpersonales del docente en el ejercicio de su práctica pedagógica, en el programa académico de Marina Mercante, para las especialidades de puente y maquinas.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla y gráfico, se apreciar que el 5.77% de los encuestados opinan sobre la dimensión relaciones interpersonales del docente en el cumplimiento de sus funciones como frecuentemente. El 63.46% casi siempre y el 30.77% opina que se encuentra en el nivel de siempre. En consecuencia el 100% de los funcionarios (docentes y administrativos) entrevistados indicaron que en más o menos cantidad los docentes de la Escuela Nacional de Marina Mercante muestran un buen desarrollo de las relaciones interpersonales durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### **4.3.4. Descripción de los resultados de la dimensión formación en valores éticos del docente en la ENAMM**

Tabla 19 *Frecuencia de la dimensión formación en valores éticos del docente en la ENAMM*

| Dimensión Formación en Valores Éticos del Docente |                |            |            |                   |                      |
|---------------------------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                                   |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                            | Frecuentemente | 5          | 9,6        | 9,6               | 9,6                  |
|                                                   | Casi Siempre   | 16         | 30,8       | 30,8              | 40,4                 |
|                                                   | Siempre        | 31         | 59,6       | 59,6              | 100,0                |
|                                                   | Total          | 52         | 100,0      | 100,0             |                      |



*Figura 14* Porcentaje de la dimensión formación en valores éticos del docente en la ENAMM

**OBJETIVO:** Verificar el desarrollo en valores éticos del docente en el cumplimiento de su labor docente, en el programa académico de Marina Mercante, para las especialidades de Puente y Maquinas

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la tabla y gráfico, se aprecia que el 9.62% de los encuestados opinan sobre la dimensión formación en valores éticos del docente en el cumplimiento de sus funciones como frecuentemente. El 30.77% casi siempre y el 59.62% opina que se encuentra en el nivel de siempre. Por lo que se concluye que el 100% de los funcionarios (docentes y administrativos) encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes de la Escuela Nacional de Marina Mercante muestran un buen nivel de formación en valores éticos en el ejercicio de su práctica pedagógica.

#### 4.4. Proceso de prueba de hipótesis

Se procederá al contraste de hipótesis previa determinación de la normalidad de la variable dependiente.

##### 4.4.1. Evaluación de la normalidad de la variable desempeño docente

Se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov pues la muestra es de tamaño mayor a 50 datos u observaciones.

En la Tabla N° 22. Se presenta los resultados de utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov a los datos de la variable desempeño docente.

Tabla 20 *Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable desempeño docente*

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra |                   | DESEMPEÑO DOCENTE |
|-----------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| N                                             |                   | 52                |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup>            | Media             | 4,69              |
|                                               | Desviación típica | ,466              |
| Diferencias más extremas                      | Absoluta          | ,438              |
|                                               | Positiva          | ,255              |
|                                               | Negativa          | -,438             |
| Z de Kolmogorov-Smirnov                       |                   | 3,157             |
| Sig. asintót. (bilateral)                     |                   | ,000              |
| a. La distribución de contraste es la Normal. |                   |                   |
| b. Se han calculado a partir de los datos.    |                   |                   |

Se observa que la distribución para las variables no es normal dado que se observa un p valor = 0.000 es menor que 0.05. Entonces se utiliza una prueba no paramétrica para probar la hipótesis. Se utilizó la prueba de Chi Cuadrado de Pearson y la

prueba de Spearman la cual se utilizara para examinar la relación entre dos variables categóricas.

#### 4.4.2. Prueba de hipótesis general

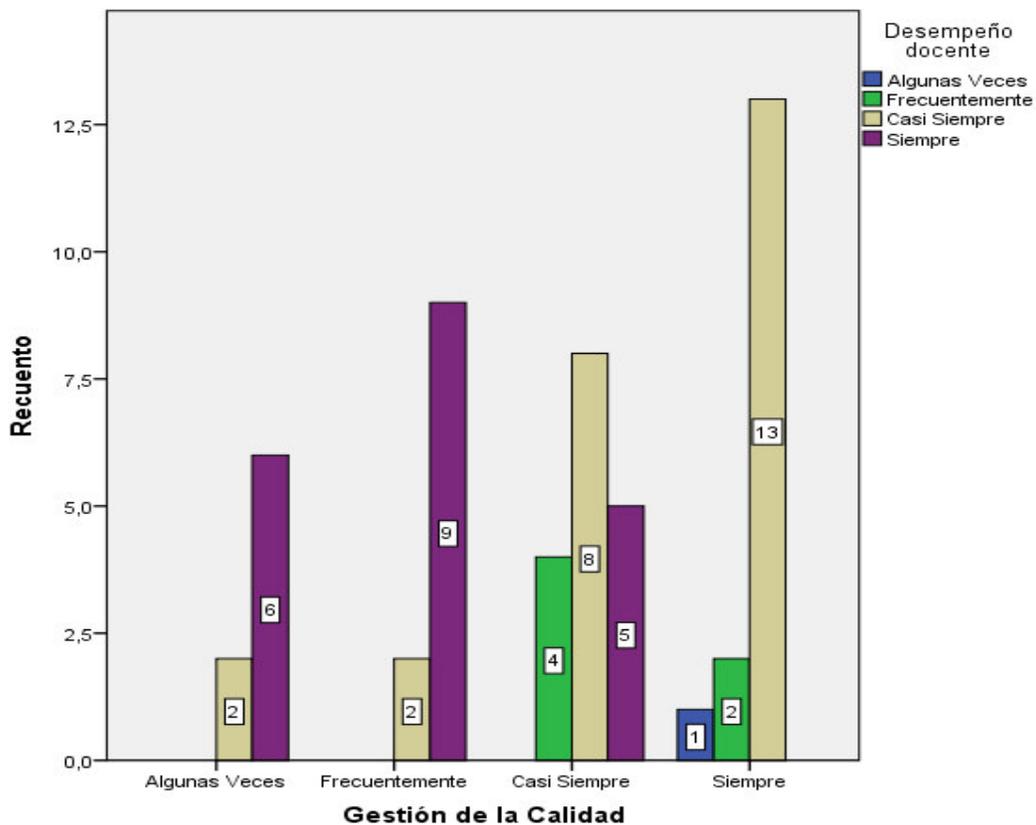
Se utilizó las siguientes hipótesis estadísticas:

Hi: La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Ho: La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, **no** se relaciona significativamente con el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Tabla 21 *Prueba no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre las variables gestión de la calidad y el desempeño docente*

| Pruebas de chi-cuadrado                                                                          |                     |    |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
|                                                                                                  | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson                                                                          | 27,839 <sup>a</sup> | 9  | ,001                      |
| Razón de verosimilitud                                                                           | 34,092              | 9  | ,000                      |
| Asociación lineal por lineal                                                                     | 16,673              | 1  | ,000                      |
| N de casos válidos                                                                               | 52                  |    |                           |
| a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15. |                     |    |                           |



*Figura 15* Relación entre la gestión de la calidad y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”

Al obtenerse un P valor= 0.001, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto, afirmamos que existe relación estadística significativa entre la Gestión de la Calidad, aplicando la norma ISO 9001 y el Desempeño Docente, en la ENAMM.

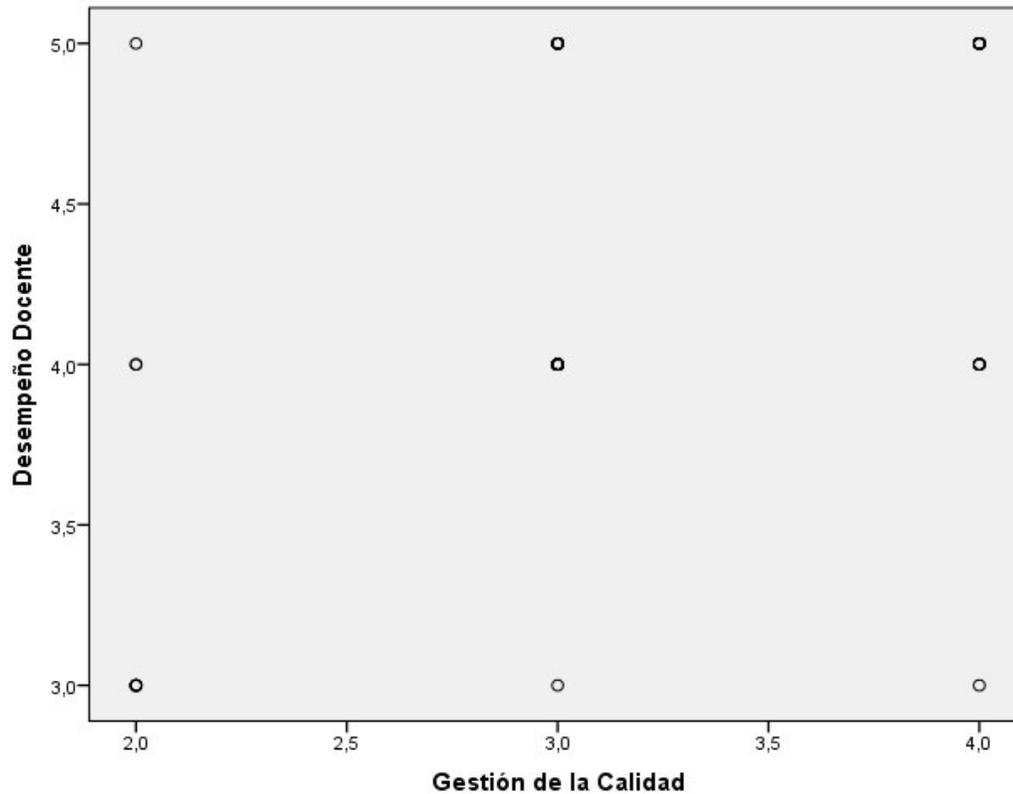
Tabla 22 *Prueba no paramétrica de Spearman para demostrar la relación entre las variables gestión de la calidad y el desempeño docente*

| Correlaciones                                                    |                       |                             |                       |                   |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------|
|                                                                  |                       |                             | Gestión de la Calidad | Desempeño Docente |
| Rho de Spearman                                                  | Gestión de la Calidad | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,473**            |
|                                                                  |                       | Sig. (bilateral)            | .                     | ,000              |
|                                                                  |                       | N                           | 52                    | 52                |
|                                                                  | Desempeño Docente     | Coefficiente de correlación | ,473**                | 1,000             |
|                                                                  |                       | Sig. (bilateral)            | ,000                  | .                 |
|                                                                  |                       | N                           | 52                    | 52                |
| ** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). |                       |                             |                       |                   |

Al obtenerse un P valor= 0.001, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto afirmamos que existe relación estadística significativa entre la Gestión de la Calidad, aplicando la Norma ISO 9001 y el Desempeño Docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, Callao-Lima.

El Rho de Spearman es 0.473, correlación positiva moderada (0,40-0,59) y es directamente proporcional entre la Gestión de la Calidad, aplicando la Norma ISO 9001 y el Desempeño Docente, por la que si una variable cambia la otra se ve moderadamente afectada. Cuando las dimensiones intervinientes de la Gestión de la Calidad, aplicando la norma ISO 9001, como la responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y medición y análisis de mejora, no se gestionan con un SGC o el sistema está en una etapa de maduración, el desempeño docente no es el adecuado y cuando estas dimensiones se gestionan con un sistema de gestión de la calidad “maduro” el desempeño docente es el esperado.

El  $R^2$  de Spearman es 0.224, por lo que se concluye que el 22.4% de la variable desempeño docente es sustentada por la variable gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001.



*Figura 16* Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y el desempeño docente en la ENAMM

#### **4.4.3. Prueba de hipótesis específicas**

##### **4.4.3.1. Contrastación de la primera hipótesis específica**

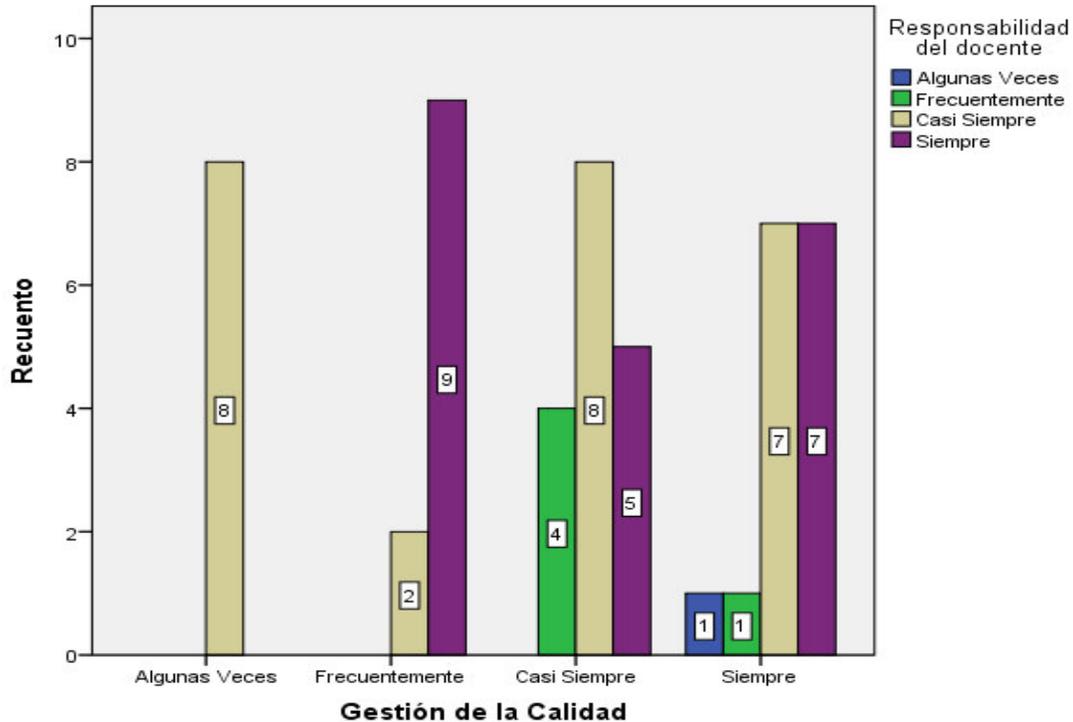
Se utilizó las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_i$ : La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con la responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Ho: La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, no se relaciona significativamente con la responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Tabla 23 *Prueba no paramétrica de Chi-cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad del docente*

| Pruebas de chi-cuadrado                                                                          |                     |    |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
|                                                                                                  | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson                                                                          | 22,744 <sup>a</sup> | 9  | ,007                      |
| Razón de verosimilitud                                                                           | 25,479              | 9  | ,002                      |
| Asociación lineal por lineal                                                                     | ,143                | 1  | ,706                      |
| N de casos válidos                                                                               | 52                  |    |                           |
| a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15. |                     |    |                           |



*Figura 17* Relación entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad del docente en la ENAMM

Al obtenerse un P valor= 0.007, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto, afirmamos que existe relación estadística significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y la dimensión responsabilidad del docente, en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”.

Tabla 24 *Prueba no paramétrica de Spearman para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad del docente*

| Correlaciones                                                   |                             |                            |                       |                             |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|                                                                 |                             |                            | Gestión de la Calidad | Responsabilidad del Docente |
| Rho de Spearman                                                 | Gestión de la Calidad       | Coeficiente de correlación | 1,000                 | ,520**                      |
|                                                                 |                             | Sig. (bilateral)           | .                     | ,000                        |
|                                                                 |                             | N                          | 52                    | 52                          |
|                                                                 | Responsabilidad del Docente | Coeficiente de correlación | ,520**                | 1,000                       |
|                                                                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,000                  | .                           |
|                                                                 |                             | N                          | 52                    | 52                          |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). |                             |                            |                       |                             |

Al obtenerse un P valor= 0.000, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto afirmamos que existe relación estadística significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la Norma ISO 9001 y la dimensión responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima.

El Rho de Spearman es 0.520, correlación positiva moderada (0,40-0,59) y es directamente proporcional entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y la dimensión responsabilidad del docente, por la que si una variable cambia la otra se ve moderadamente afectada.

El R2 de Spearman es 0.2704, por lo que se concluye que el 27.04% de la dimensión responsabilidad del docente es sustentada por la variable gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001.

La Dimensión Responsabilidad del Docente es un elemento muy importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje y por ende en el proceso de formación profesional, mejorando continuamente los

procesos del sistema de gestión de la calidad servirá para monitorear el desempeño del docente, identificando las brechas de competencia, para planificar la mejora continua y así lograr la satisfacción del cliente y de los grupos de interés.

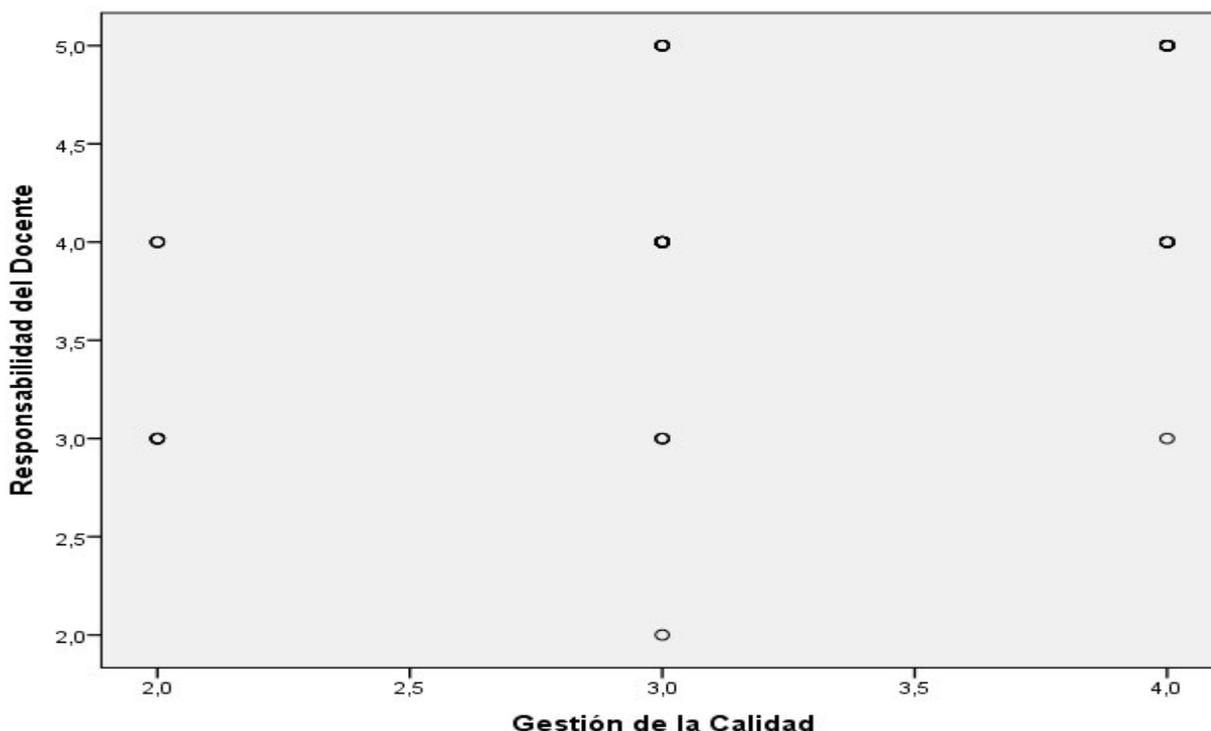


Figura 18 Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad del docente en la ENAMM

#### 4.4.3.2. Contrastación de la segunda hipótesis específica

Se utilizó las siguientes hipótesis estadísticas:

Hi: La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con el dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Ho: La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, no se relaciona significativamente con el dominio científico y

tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Tabla 25 *Prueba no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente*

| Pruebas de Chi-cuadrado      |                     |    |                           |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson      | 18,686 <sup>a</sup> | 6  | ,005                      |
| Razón de verosimilitud       | 19,240              | 6  | ,004                      |
| Asociación lineal por lineal | 5,139               | 1  | ,023                      |
| N de casos válidos           | 52                  |    |                           |

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,62.

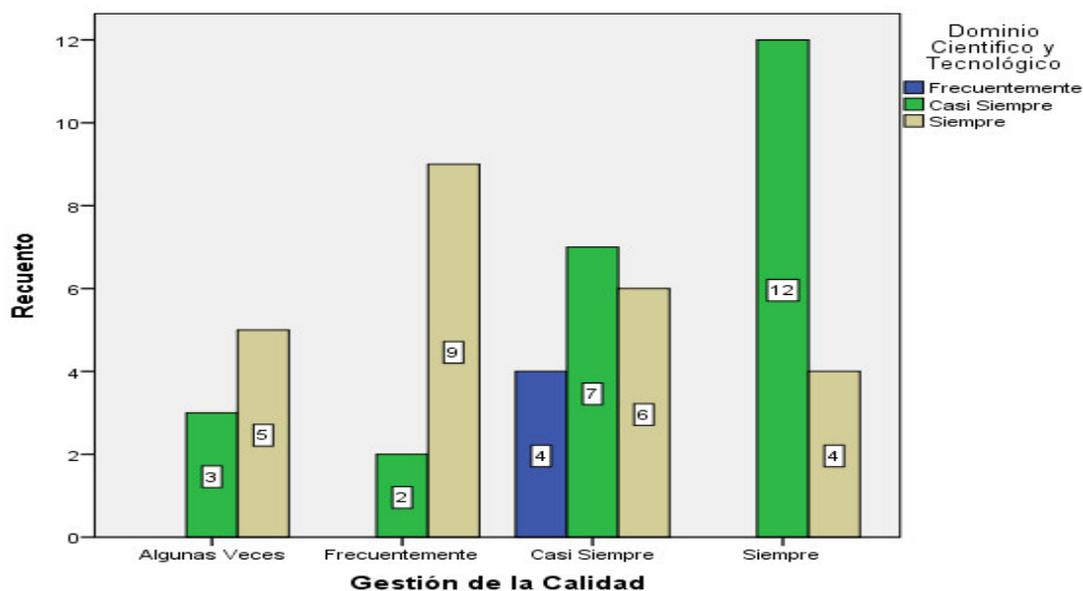


Figura 19 Relación entre la gestión de la calidad y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la ENAMM

Al obtenerse un P valor= 0.005, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto, afirmamos que existe relación estadística significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente, en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”.

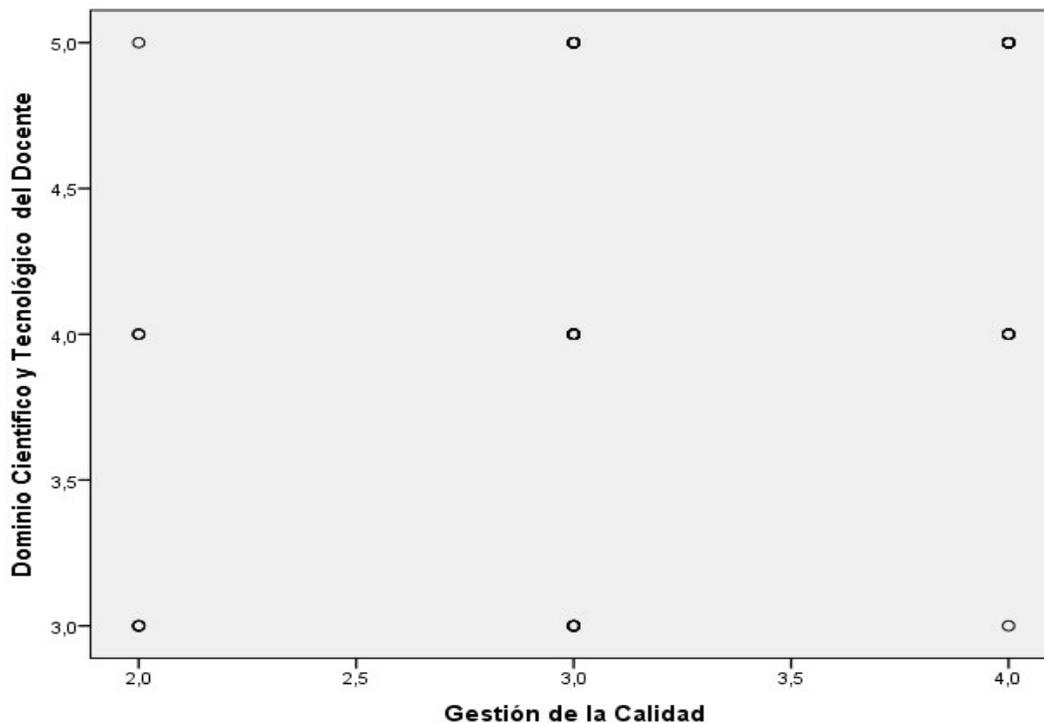
Tabla 26 *Prueba no paramétrica de Spearman para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente*

| Correlaciones                                                   |                                              |                            |                       |                                              |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------------------------|
|                                                                 |                                              |                            | Gestión de la Calidad | Dominio Científico y Tecnológico del Docente |
| Rho de Spearman                                                 | Gestión de la Calidad                        | Coeficiente de correlación | 1,000                 | ,422**                                       |
|                                                                 |                                              | Sig. (bilateral)           | .                     | ,002                                         |
|                                                                 |                                              | N                          | 52                    | 52                                           |
|                                                                 | Dominio Científico y Tecnológico del Docente | Coeficiente de correlación | ,422**                | 1,000                                        |
|                                                                 |                                              | Sig. (bilateral)           | ,002                  | .                                            |
|                                                                 |                                              | N                          | 52                    | 52                                           |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). |                                              |                            |                       |                                              |

Al obtenerse un P valor= 0.002, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto afirmamos que existe relación estadística significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la Norma ISO 9001 y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima.

El Rho de Spearman es 0.422, correlación positiva moderada (0,40-0,59) y es directamente proporcional entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y la dimensión dominio científico y tecnológico, por la que si una variable cambia la otra se ve moderadamente afectada.

El R2 de Spearman es 0.1781, por lo que se concluye que el 17.81% de la dimensión dominio científico y tecnológico del docente es sustentada por la variable gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001.



*Figura 20* Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la dimensión dominio científico y tecnológico del docente en la ENAMM

#### 4.4.3.3. *Contrastación de la tercera hipótesis específica*

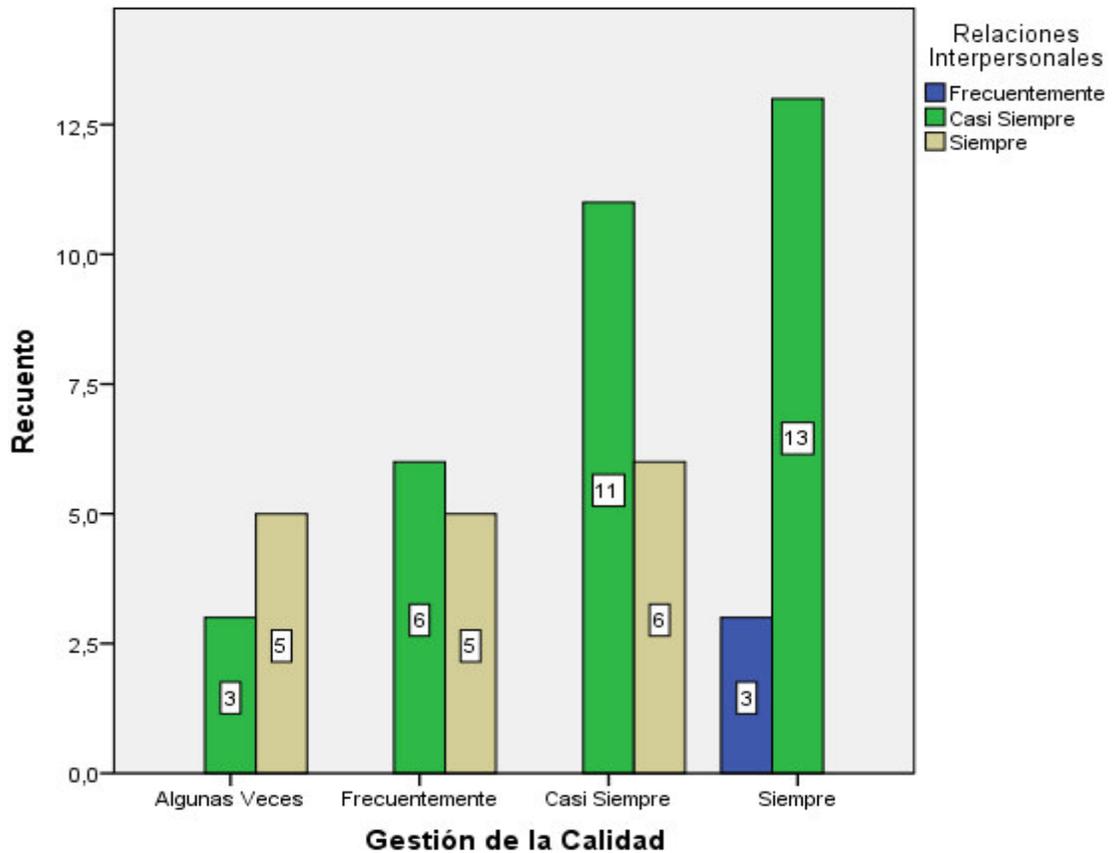
Se utilizó las siguientes hipótesis estadísticas:

Hi: La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Ho: La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Tabla 27 *Prueba no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales del docente*

| Pruebas de Chi-cuadrado                                                                         |                     |    |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
|                                                                                                 | Valor               | gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson                                                                         | 16,964 <sup>a</sup> | 6  | ,009                         |
| Razón de verosimilitud                                                                          | 21,585              | 6  | ,001                         |
| Asociación lineal por lineal                                                                    | 13,288              | 1  | ,000                         |
| N de casos válidos                                                                              | 52                  |    |                              |
| a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,46. |                     |    |                              |



*Figura 21* Relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales del docente en la ENAMM

Al obtenerse un P valor= 0.009, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto, afirmamos que existe relación estadística significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y la dimensión relaciones interpersonales del docente, en la ENAMM.

Tabla 28 *Prueba no paramétrica de Spearman para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales del docente*

| Correlaciones                                                  |                                        |                             |                       |                                        |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------------------------|
|                                                                |                                        |                             | Gestión de la Calidad | Relaciones Interpersonales del Docente |
| Rho de Spearman                                                | Gestión de la Calidad                  | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,326*                                  |
|                                                                |                                        | Sig. (bilateral)            | .                     | ,018                                   |
|                                                                |                                        | N                           | 52                    | 52                                     |
|                                                                | Relaciones Interpersonales del Docente | Coefficiente de correlación | ,326*                 | 1,000                                  |
|                                                                |                                        | Sig. (bilateral)            | ,018                  | .                                      |
|                                                                |                                        | N                           | 52                    | 52                                     |
| *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas). |                                        |                             |                       |                                        |

Al obtenerse un P valor= 0.018, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto afirmamos que existe relación estadística significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la Norma ISO 9001 y la dimensión relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima.

El Rho de Spearman es 0.326, correlación positiva baja y es directamente proporcional entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y la dimensión dominio relaciones interpersonales del docente, por la que si una variable cambia la otra no se ve fuertemente afectada.

El R2 de Spearman es 0.1063, por lo que se concluye que el 10.63% de la dimensión relaciones interpersonales del docente es sustentada por la variable gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001.

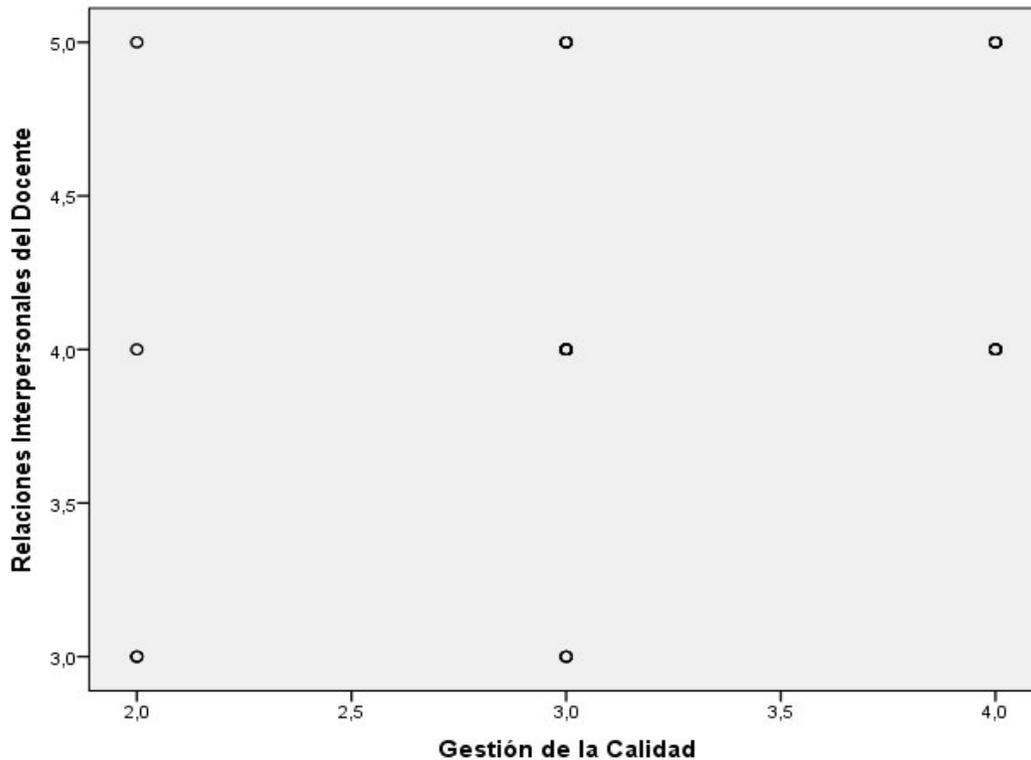


Figura 22 Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales del docente en la ENAMM

#### 4.4.3.4. Contrastación de la cuarta hipótesis específica

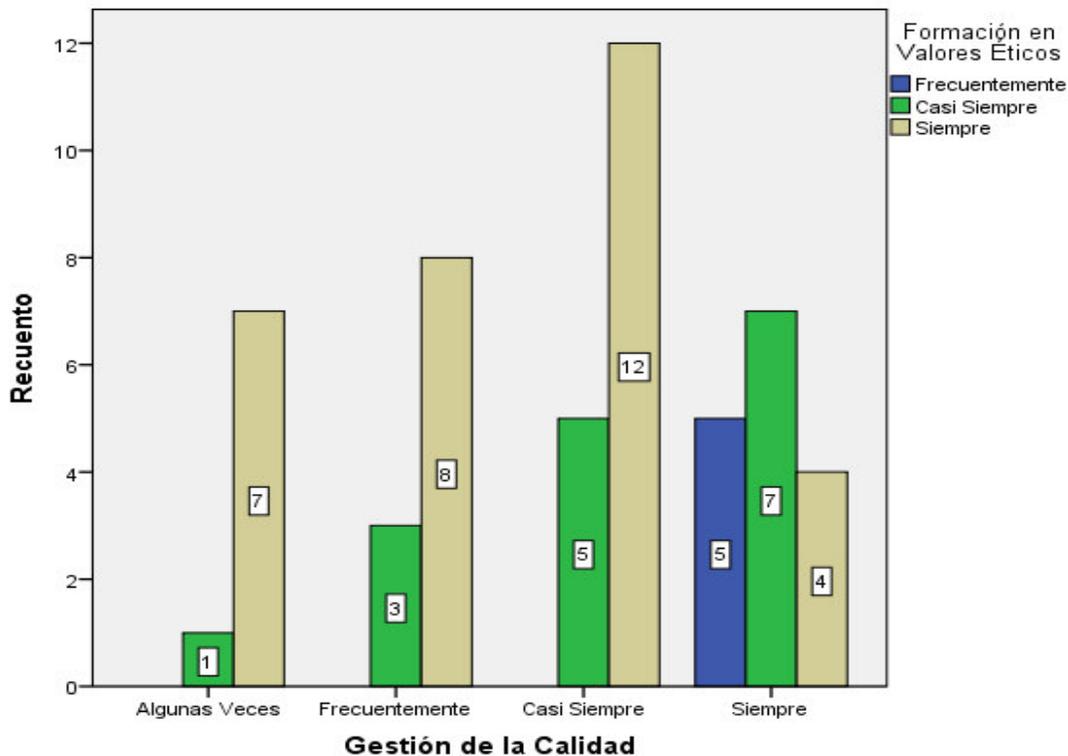
Se utilizó las siguientes hipótesis estadísticas:

Hi: La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con la formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Ho: La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, no se relaciona significativamente con la formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima, 2017.

Tabla 29 *Prueba no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión formación en valores éticos del docente*

| Pruebas de Chi-cuadrado                                                                         |                     |    |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
|                                                                                                 | Valor               | gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson                                                                         | 17,968 <sup>a</sup> | 6  | ,006                         |
| Razón de verosimilitud                                                                          | 19,393              | 6  | ,004                         |
| Asociación lineal por lineal                                                                    | 11,982              | 1  | ,001                         |
| N de casos válidos                                                                              | 52                  |    |                              |
| a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,77. |                     |    |                              |



*Figura 23* Relación entre la gestión de la calidad y la dimensión formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”

Al obtenerse un P valor= 0.006, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto, afirmamos que existe relación estadística significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y la dimensión formación en valores éticos del docente, en la ENAMM.

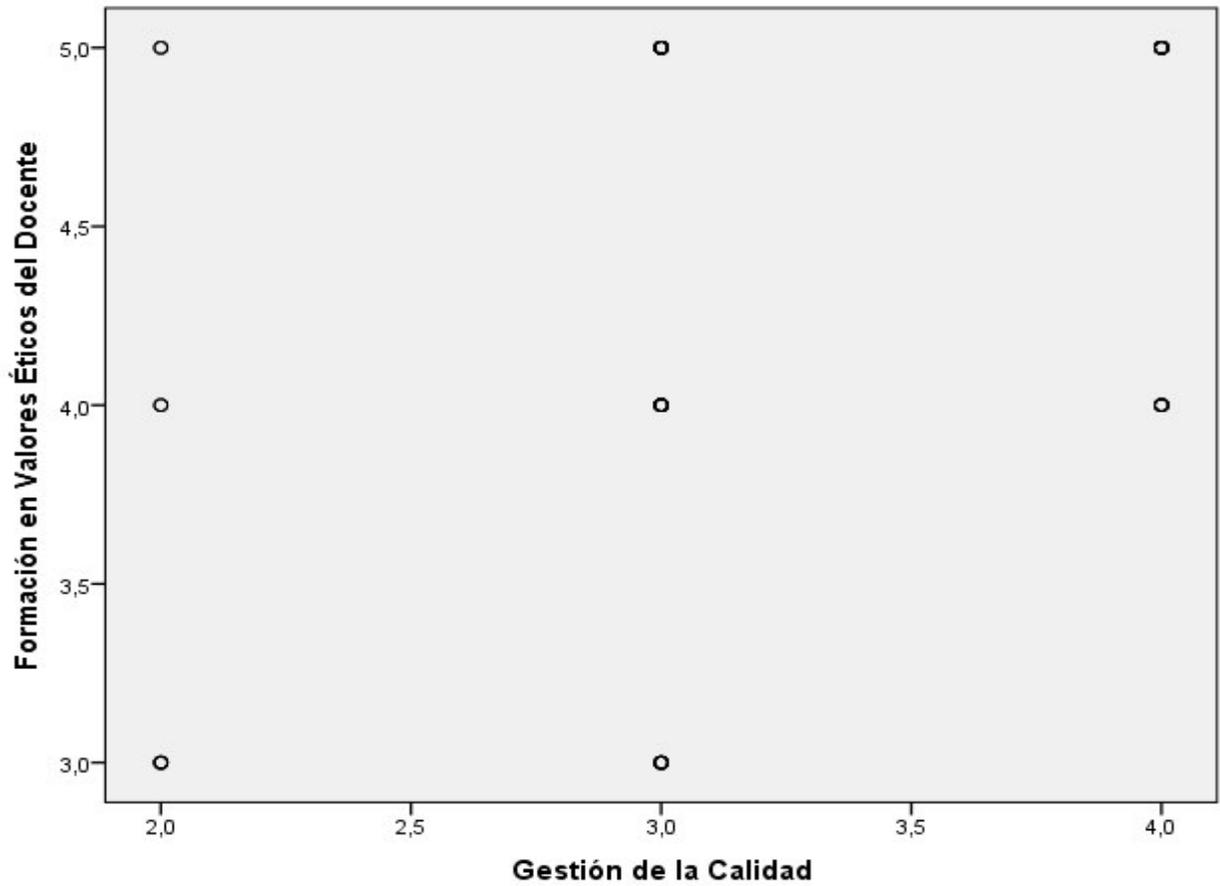
Tabla 30 *Prueba no paramétrica de Spearman para demostrar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión formación en valores éticos del docente*

| Correlaciones                                                   |                                         |                             |                       |                                         |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|
|                                                                 |                                         |                             | Gestión de la Calidad | Formación en Valores Éticos del Docente |
| Rho de Spearman                                                 | Gestión de la Calidad                   | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,396**                                  |
|                                                                 |                                         | Sig. (bilateral)            | .                     | ,004                                    |
|                                                                 |                                         | N                           | 52                    | 52                                      |
|                                                                 | Formación en Valores Éticos del Docente | Coefficiente de correlación | ,396**                | 1,000                                   |
|                                                                 |                                         | Sig. (bilateral)            | ,004                  | .                                       |
|                                                                 |                                         | N                           | 52                    | 52                                      |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). |                                         |                             |                       |                                         |

Al obtenerse un P valor= 0.004, menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula, estableciendo la validez de la hipótesis propuesta en la investigación, por lo tanto afirmamos que existe relación estadística significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la Norma ISO 9001 y la dimensión formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” Callao-Lima.

El Rho de Spearman es 0.396, correlación positiva moderada y es directamente proporcional entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001 y la dimensión formación en valores éticos del docente, por la que si una variable cambia la otra no se ve fuertemente afectada.

El R2 de Spearman es 0.1568, por lo que se concluye que el 15.68% de la dimensión formación en valores éticos del docente es sustentada por la variable gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001.



*Figura 24* Diagrama de correlación de Spearman entre la gestión de la calidad y la dimensión formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”

#### 4.5. Discusión

Los resultados encontrados, luego de utilizar el instrumento, para la evaluación del nivel de implementación de la gestión de la calidad con la norma ISO 9001, por el funcionario que realiza o ha realizado gestión en EMAMM, se aprecia que el 15.38% de los encuestados opinan sobre el nivel de la gestión de la calidad como algunas veces, el 21.15% se encuentra en el nivel frecuentemente, el 32.69% como casi siempre y sólo el 30.77% opinan que se encuentra en el nivel siempre. Lo cual se puede interpretar que el cien por ciento de los entrevistados, en los diferentes resultados, indican tener conocimiento del nivel de la gestión de la calidad implementada y certificada por la institución. Considerando a las propiedades de las dimensiones de esta variable, con el objetivo de cumplir con los requisitos de las partes interesadas.

Así mismo, se considera que hay un manejo de manejo adecuado de documentos de gestión del SGC y el enfoque sistémico y por procesos. En esta línea, Arias (2011), en su trabajo de investigación, desarrolla un SGC fundamentado en los criterios de la NTC ISO 9001, el cual permitirá a la organización, no sólo satisfacer las necesidades de su comunidad educativa, sino, además, entregar un servicio de calidad y el posicionamiento de la organización como líder en el sector. Los resultados demuestran que se mejoró en la eficiencia alrededor de un 60% en comparación con el ejercicio que no se aplicó el ISO de gestión. Obteniendo como conclusiones que la adecuación al sistema de calidad trajo cambios en el desenvolvimiento de procesos logrando hacerlo en el mejor tiempo y mantenido un solo procedimiento unificado, permitiendo que los nuevos trabajadores se amalgamen a las políticas de la institución.

También podemos indicar que la certificación de un SGC comienza por la cultura y formación de todos los integrantes de la organización, y nunca

termina, es transversal a toda la organización y la responsabilidad es de todos los miembros de la organización, esto se alinea con la afirmación anterior, de la existencia de un conocimiento por parte del docente de la implementación y aplicación del SGC, y de los beneficios que genera al servicio de calidad que se presta, esto se refuerza con la investigación de Gutiérrez (2014) quien indica la existencia de una relación directa entre el SGC y la mejora de la organización educativa, generando un servicio eficaz, eficiente y competitivo. Es por ello importante que las instituciones educativas de todo nivel cuenten con un sistema de gestión de la calidad, de preferencia, certificado.

En los resultados encontrados en la encuesta de la variable desempeño docente, se aprecia que el 1.92% de los encuestados opinan sobre el desempeño docente como algunas veces. El 11.54% se encuentra en el nivel frecuentemente. El 48.08% como casi siempre y sólo el 38.46% opina que se encuentra en el nivel siempre. Lo cual nos expresa que el 100% de los funcionarios (docentes y administrativos, que realizan o han realizado gestión académica) entrevistados indica, en los diferentes porcentajes encontrados, que los docentes de la Escuela Nacional de Marina Mercante muestran un buen desempeño docente en su práctica pedagógica. Así como se sostiene en los estudios realizados por Juárez (2012), quien concluye que el desempeño docente es bueno.

Para la evaluación del desempeño docente en sus respectivas dimensiones se presentan los siguientes resultados: En "Responsabilidad del Docente" el 1.92% de los encuestados opinan que se ubican en la cuota algunas veces. El 9.62% se encuentra en el nivel frecuentemente. El 48.08% casi siempre y el 40.38% opina que se encuentra en el nivel siempre. En "Dominio Científico y Tecnológico" el 7.69% de los entrevistados opinan que se encuentran en el nivel frecuentemente. El 46.15% casi siempre y el 46.15% opina que se encuentra en el nivel de siempre. En "Relaciones Interpersonales" el 5.77%

de los encuestados opinan que se encuentran en el nivel como frecuentemente. El 63.46% casi siempre y el 30.77% opina que se encuentra en el nivel de siempre. En “Formación en Valores Éticos” el 9.62% de los encuestados opinan que se encuentran en el nivel frecuentemente. El 30.77% casi siempre y el 59.62% opina que se encuentra en el nivel de siempre. Podemos indicar que según los diferentes valores obtenidos, en la encuesta, a los funcionarios (docentes y administrativos), muestran un buen nivel en su desempeño docente a través de sus respectivas dimensiones en el ejercicio de su actividad académica. Lo que se corrobora en el estudio de Quichca (2012) que expresan que los resultados en las dimensiones: Responsabilidad del docente está en 75% entre regular y bueno. En la dimensión, dominio científico y tecnológico está en 83.87% entre regular, bueno y excelente. En la dimensión relaciones interpersonales y formación en valores éticos está en 70.04% entre regular, bueno y excelente.

Para el caso de la relación de la entre la variable 1, gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y sus dimensiones de la variable 2, desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, verificamos la existencia de una relación significativa entre la primera variable mencionada y la dimensión “responsabilidad del docente” con un P valor (sig) de 0.00 y un Rho de Spearman de 0.520 que indica una relación positiva moderada y directamente proporcional, por lo cual el 27.04% de la dimensión responsabilidad del docente es explicada por gestión de la calidad. De igual modo con la dimensión “Dominio científico y tecnológico del docente” con un P valor (sig) de 0.002 y un Rho de Spearman de 0.422 que indica una relación positiva moderada y directamente proporcional, por lo cual 17.81% de la dimensión dominio científico y tecnológico del docente es explicada por la gestión de la calidad. También con la dimensión “Relaciones interpersonales del docente” con un P valor (sig) de 0.018 y un Rho de Spearman de 0.326 que indica una relación positiva baja y directamente

proporcional, por lo cual 10.63% de la dimensión relaciones interpersonales del docente es explicada por la gestión de la calidad.

Finalmente, con la dimensión “Formación en valores éticos del docente” con un P valor (sig) de 0.004 y un Rho de Spearman de 0.396 que indica una relación positiva moderada y directamente proporcional, por lo cual 15.68% de la dimensión formación en valores éticos del docente es explicada por la gestión de la calidad. Por lo que suponemos que al estar débilmente ligadas las dimensiones respectivas con el SGC, con la norma ISO 9001, podría estarlo a otros factores como por ejemplo el grado de instrucción, facilidad de Uso, oposición al cambio, etc., lo que significaría que algunos docentes no relacionen estas dimensiones con el sistema de gestión de la calidad. Estos resultados están alineados con la investigación de Chacón (2010), quien indica una relación, de las dimensiones de la variable desempeño docente (dominio tecnológico, científico, responsabilidad, relaciones interpersonales y formación en valores éticos), con el rendimiento académico debido al hallazgo, en promedio, de un Chi cuadrado de 34.88 considerado alto y un P (sig) de 0.007.

Entonces, en relación a la información obtenida los resultados obtenidos sobre gestión de la calidad aplicando la norma ISO 9001 con el desempeño docente, se observa que existe una relación de P (sig) igual a 0.001 (por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa), que es significativa entre ambas variables, así también evidenciado en el valor obtenido del Rho de Spearman de 0.473, considerada como correlación positiva y moderada. El R<sup>2</sup> de Spearman es 0.224, por lo que se concluye que 22.4% de la variable desempeño docente está siendo sustentada por la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, esto indica que se puede tener implementado y certificado un sistema de gestión de la calidad, pero si no se genera cultura de calidad, esta herramienta será un trabajo adicional para el docente y no apoyará en su

desempeño. En otras palabras, se puede conocer las ventajas de contar con un sistema de gestión de la calidad, pero lo importante es saber utilizarlo eficientemente.

Lo anterior se fortalece con el trabajo de Zárate (2011), quien explica la relación significativa entre el desempeño docente y el liderazgo, con un valor de 27.13 de Chi cuadrado, considerado alto. Así mismo la investigación de García (2008), expresan que la calidad de la gestión académico administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente, dado que se obtiene el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ . Esta relación es significativa, y alcanza un Nivel Aceptable de 37.5 %.

## CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, validada por el resultado de la correlación de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de Valor  $p = 0.001 < 0.05$  y un Rho de Spearman de 0.473, que indica correlación positiva moderada.
2. Sobre el conocimiento del nivel de la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, por parte del docente, según el funcionario que realiza o ha realizado gestión en EMAMM, se concluye que el 100% de los docentes en mayor o menor grado tienen conocimiento del nivel de la gestión de la calidad implementada y certificada por la institución.
3. Para el nivel del desempeño docente los resultados nos expresan que el 100% de los funcionarios (docentes y administrativos) encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes de la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, muestran un buen desempeño docente en su práctica pedagógica.
4. Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la dimensión “Responsabilidad del docente” en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, validada por el resultado de la correlación de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de Valor  $p = 0.007 < 0.05$  y un Rho de Spearman de 0.520, que indica correlación positiva moderada.
5. Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la dimensión “Dominio científico y tecnológico del docente” en la ENAMM, validada por el resultado de la correlación de Chi-cuadrado de

Pearson, con un valor de Valor  $p = 0.005 < 0.05$  y un Rho de Spearman de 0.422, que indica correlación positiva moderada.

6. Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la dimensión “Relaciones interpersonales del docente” en la Escuela Nacional de Marina Mercante “almirante Miguel Grau”, validada por el resultado de la correlación de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de Valor  $p = 0.009 < 0.05$  y un Rho de Spearman de 0.326, que indica correlación positiva baja.
7. Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la dimensión “Formación en valores éticos del docente” en la Escuela Nacional de Marina Mercante “almirante Miguel Grau”, validada por el resultado de la correlación de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de Valor  $p = 0.007 < 0.05$ . y un Rho de Spearman de 0.396, que indica correlación positiva moderada.
8. El sistema de gestión de calidad en el ámbito educativo no está únicamente asociado al proceso de enseñanza, sino que debe considerar aspectos como el plan de estudios, los procesos de aprendizaje, la estructura organizacional, las responsabilidades, todos aquellos procesos y recursos que aseguren la calidad de las actividades llevadas a cabo para la realización del servicio educativo y la pertinencia de su oferta formativa.

## RECOMENDACIONES

1. Según los resultados encontrados en la investigación, la alta dirección debe de asumir su compromiso de liderazgo ante el sistema de calidad, lo cual se puede hacer evidente, mediante la garantía de una capacitación constante de su plana docente en el conocimiento de la gestión de la calidad implementado en la institución educativa. Para ello se tiene que trabajar el plan de capacitación docente según las brechas de competencias encontradas en la presente investigación. Estos resultados serán enviados a la Oficina de Acreditación y Calidad Educativa de ENAMM, para que desarrolle estas recomendaciones y comunique a las áreas involucradas, según los procesos correspondientes.
2. Sensibilizar a los docentes de la institución, utilizando diferentes estrategias, en la importancia que tienen el desempeño docente, según el modelo planteado por ENAMM, en relación a los requisitos solicitados por la organización marítima internacional (OMI) y los organismos educativos relacionados del estado peruano.
3. Debe hacerse público los resultados obtenidos en la presente investigación, con la finalidad de difundir la importancia y necesidad de implementar en las instituciones educativas los procesos de certificación de la calidad, a través de la norma ISO 9001, dado a que es la base para la acreditación de la calidad educativa y el licenciamiento. Con lo cual se generará en la organización una cultura de calidad, a través de la mejora continua de los procesos, que beneficiará al progreso de la sociedad.
4. Consideramos que la presente investigación proporciona un aporte relevante al ámbito educativo lo que permitirá contribuir a futuras investigaciones relacionadas a la implementación de Sistemas de gestión de la calidad, que

contribuyan a brindar una educación de calidad a través de un adecuado desempeño docente, por lo que debe difundirse.

5. Sería recomendable para futuras investigaciones que se tenga como variable de estudio la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, se tome en cuenta la opinión de los estudiantes. Para ello el estudiante deberá de recibir una capacitación, en un nivel adecuado, del manejo y conocimiento de la norma ISO.
6. Según los resultados obtenidos en la correlación de la dimensión relaciones interpersonales y la variable gestión de la calidad con la norma ISO 9001, con un Rho de Spearman de 32.6%, el más bajo de todas las demás dimensiones, donde el 10.63% de esta dimensión es explicada por la variable gestión de la calidad, nos indica que las relaciones interpersonales están asociadas a otros factores, y se recomienda tomarse en cuenta durante la gestión académica y debido a la importancia de esta dimensión en el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, se debe de realizar estudios que involucren a esta dimensión.
7. Dado la importancia que tiene en la actualidad la gestión de la calidad educativa, es recomendable que toda organización educativa, de todos los niveles, cuente con un Sistema de gestión de la calidad, certificado; lo cual se corrobora en el nuevo modelo de acreditación, estándar N° 7.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### I. Fuentes escritas

Añorga (2006). *Leyes Principios Educación Avanzada Proceso de Mejoramiento Profesional y Humano*. La Habana: Amanecer.

Bazarrá, Lourdes; Casanova, Olga y García Ugarte, Jerónimo (2007). *Ser profesor y dirigir profesores en tiempos de cambio*. España: Narcea Ediciones.

Blanco, I. (2009). *Diseño de un modelo de gestión integral para las instituciones de educación superior, basado en los lineamientos para la autoevaluación con fines de acreditación del Consejo Nacional de Acreditación CNA* (Trabajo de grado para optar el título de Magíster en Educación). Cartagena: Universidad de Cartagena.

Bozu, Z, & Canto, H. (2009). *El profesorado universitario en la sociedad del conocimiento: competencias profesionales docentes*. Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria. Vol. 2, N<sup>o</sup>. 2, España 2009, págs. 221-231.

Camisón, C. (1998b). *Total Quality Management and Cultural Change: A Model of Organizational Development*. International Journal of Technology Management, Special Issue on Total Quality Management, 16 (4-5-6), pp. 479-493.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.

Carrasco, D. (2002). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA*. (Tesis de maestría). Lima: UNMSM.

- Celis A. (2010). *Aplicación de la norma ISO 9001:2008 en la oficina de archivo, documentación e información de la universidad de La Salle* (Tesis de Maestría). Bogotá: Universidad Interamericana de Andalucía.
- Cole, R.E. (1995), *The death and life of the American quality movement*. Oxford University Press, Nueva York: Oxford University Press
- Collao O. (1997). *Administración y gestión educativa*. Lima: Asociación Grafica Educativa.
- Consortio de Universidades (2005). *Gestión de la Calidad para Instituciones de Educación Superior*. Miraflores: C: U.
- Cordera, E. (2011). *La Educación y las Reformas enlatadas*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Chacón R. (2010). *Evaluación del desempeño docente y su relación en el rendimiento académico de los estudiantes del Área de Historia, Geografía y Economía de Educación Secundaria en el distrito Ate Vitarte, UGEL N° 06* (Tesis de Maestría). Lima: UNE.
- Dearing Jack, ISO 9001: Could it Be Better, Quality Progress. Vol. 40, No 2, Canadá, February 2007, p. 23-27.
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa publica del Callao* (Tesis de maestría).Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- ENAMM (2015), *Manual del sistema de gestión integrado*. Código: MGI-01-01, Versión: 03, Año: 2015 y Pag. 1-40. Callao.

- Esteve J. (2006). *Los profesores ante el cambio social: repercusiones sobre la evolución de la salud de los profesores*. México D.F.: Universidad Pedagógica Nacional.
- Fernández J. (2007). *La evaluación del desempeño docente y su impacto en el mejoramiento de la calidad de la educación (Tesis de Maestría)*. Chile: Universidad la Republica.
- Fernández K. (2011). *Sistema de gestión de calidad en instituciones públicas de educación superior: estudio comparativo* Universidad Nacional de Colombia –Universidad del Valle. Colombia: Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira. Facultad de Ingeniería y Administración.
- Flynn, B.B.; Schroeder, R.G. y Sakakibara, S. (1995), «*The Impact of Quality Management Practices on Performance and Competitive Advantage*». *Decisión Sciences*, 26 (5), pp. 659-691.
- Fontalvo Herrera T. y Vergara Schmalbach J. (2010), *Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. 2da edición. Venezuela; ISBN: 978-84-693-6481-9
- García J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM (Disertación doctoral)*. Lima: UNMSM.
- González, T. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa*. En Buendía D., Colás P., Congosto E., García J., García M., García B., Gobantes J., González T., Muñoz J. *Evaluación y gestión de la calidad educativa*. Un enfoque metodológico. Málaga: Ediciones Aljibe.

- Gutiérrez J. (2014). *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas (Tesis de Maestría)*. Lima: PUCP.
- Gutiérrez, N. & Senlle, A. (2005). *Normas ISO 9001:2000. Estructura e implantación del sistema*. En *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Guzmán, J. (2011). La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? *Revista perfiles educativos* vol.33 spe México ene. 2011, 133-135.
- Hernández Sampieri; et al. (2006) *Metodología de la Investigación*. 2ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F.
- International Organization for Standardization – ISO, (2005) *Norma Internacional. Traducción oficial, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, Número de referencia ISO 9000:2005*. Suiza, Secretaría Central de ISO.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.
- International Organization for Standardization – ISO, (2008) *Norma Internacional. Traducción oficial, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, Número de referencia ISO 9001:2008*. Suiza, Secretaría Central de ISO.
- International Organization for Standardization – ISO, (2015) *Norma Internacional. Traducción oficial, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, Número de referencia ISO 9001:2015*. Suiza, Secretaría Central de ISO.

- Juárez A. (2012). *Desempeño docente en una institución educativa policial de la región callao (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Julia Marco, PORSCHE Florián. (2002), *Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración*. Madrid: Prentice Hall.
- Juran, J.M. y F.M. Gryna, (1993) *Manual de Control de Calidad*. Cuarta edición. España: McGraw-Hill/Interamericana.
- Law, K.S.; Wonk, C. y Mobley, W. (1998), «*Towards a Taxonomy of Multidimensional Constructs*». *Academy of Management Review*, 23 (4), pp. 741-755.
- Ledo, C. (2007). *Un enfoque creativo y vivencial como vía de superación para el Metodólogo General de la Secundaria Básica*. Santiago Cuba.
- Mañú, y Goyarrola, (2011) *Docentes Competentes: Por una educación de calidad*. Madrid: NARCEA, S.A. de Ediciones.
- Marcelo (2008) *Profesión Docente en Latinoamérica: Una agenda pendiente y cuatro retos emergentes*. Lima: Tarea Asociación de Publicaciones.
- Marcelo, C. y Vaillant, D. (2009). *Desarrollo Profesional Docente*. Madrid: NARCEA, S.A. de Ediciones.
- Marín (2002) *La evaluación del desempeño docente*. Ponencia presentada en el Seminario Internacional "Docente y calidad de la educación". Lima.
- Nathan, Maurice y Albert Petrosino (2003), "Expert Blind Spot among Preservice Teachers", *American Educational Research Journal*, vol. 40, núm. 4, pp. 905-928.

- Noguez, V. (2015), *ISO 9001:2015 El futuro de la calidad*. Argentina: e-book editado por Isotools Excellence.
- Osorio A. (2006). *El desempeño docente y el rendimiento académico en formación especializada de los estudiantes de matemática y física de las tres facultades de educación de las universidades de la sierra central del Perú* (Disertación doctoral). Lima: UNMSM.
- Parasuraman, A, Zeithaml y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ponce, Z. (2005). *Modelo de mejoramiento del desempeño pedagógico profesional de los docentes que laboran en la E.T.P.* Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana: Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona “
- Quichca G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú* (Tesis de Maestría). Lima: UNMSM.
- Ramírez M. (2006). *Relación entre el desempeño didáctico del docente y la capacitación del egresado para elaborar la tesis de grado en la Maestría de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: UNMSM.
- Remedios (2005). *Desempeño, creatividad y evaluación de los docentes en el contexto de los cambios educativos de la escuela cubana*. LCurso 75. Pedagogía 2005. La Habana.

- Rioja, E. (2013), *Procesos de inscripción y evaluación de un centro de formación continua de acuerdo a la norma ISO 9001:2008* (tesis de maestría). Lima: PUCP.
- Saútu, R., Boniolo, P., Dalle, P. y Elbert, R. (2005). *Manual de Metodología: Construcción del marco teórico, formulación de objetivos y elección de la metodología*. Argentina: CLACSO.
- SINEACE (2017), *Modelo de acreditación institucional para universidades*, Lima: Tarea Asociación Grafica Educativa.
- Továr, A., & Mota, A. (2007). *CPIMC: Un Modelo de Administración por Procesos*. México: Panorama Editorial.
- Vaillant y Cuba (2008). *Profesión Docente en Latinoamérica: Una agenda pendiente y cuatro retos emergentes*. Seminario Internacional. Lima: Tarea, Foro Educativo.
- Zarate D. (2011). *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia (Tesis de Maestría)*. Lima: UNMSM.

## II. Fuentes Digitales

Carlos, Jesús (2009), "*La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo?*", Perfiles Educativos, tercera época, vol. XXXIII, núm. especial, p. 134.

Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*.

Disponible en:

<http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>

Durán, Z. & Salazar, L. (2011). *Sistema de gestión de calidad, para la Institución educativa Santander bajo los lineamientos de las Normas NTC ISO 9001:2008*. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/319644501/SGC-COL-SANTANDER-PROYECTO-GRADO-pdf>

Escuela Europea de Excelencia (2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Disponible en: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Espinoza, O. (2003). *Los sistemas de aseguramiento de la calidad en la educación superior en América Latina*. En: Revista Digital Akadémeia [en línea]. Disponible en: [http://www.revistaakademeia .cl/wp/wpcontent/uploads/2010/08/Los-sistemas-de-aseguramiento-de-la-calidad-en-laeducacion-superior-en-America-Latina.pdf](http://www.revistaakademeia.cl/wp/wpcontent/uploads/2010/08/Los-sistemas-de-aseguramiento-de-la-calidad-en-laeducacion-superior-en-America-Latina.pdf)

Gonzales, H. (2013). *Principios de gestión de la calidad en ISO 9001:2015*. Este artículo aparece por cortesía de Calidad & Gestión", con un enlace a <https://calidadgestion.wordpress.com/>

Gonzales, H. (2014). *Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015*. Consultoría Calidad & Gestión. Disponible en: <http://www.calidad-gestion.com.ar>.

Gonzales, H. (2015). *ISO 9001:2015, Enfoque Basado en Riesgos*. Disponible en: <https://calidadgestion.wordpress.com/2015/08/10/iso-9001:2015-enfoque-basado-en-riesgos/>

Hernández, G., Arcos, J. & Sevilla, J. (2013). *Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior de México*. En revista, Calidad en la Educación. [En línea] N° 39, diciembre 2013. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652013000200004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004)

Peña, A. (2002). *Análisis del Instrumento de Evaluación del Desempeño Docente, de los centros educativos privados del distrito No. 11-02 de Puerto Plata*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/desdo/desdo.shtml>

Pereiro, J. (2008). *La satisfacción del cliente en ISO 9001*. Disponible en: <http://portalcalidad.com/171>, en setiembre 2010.

Programa Gadex: Proyecto (s/f). *“El Mapa de Procesos y Análisis de Procesos Clave”*. Disponible en: [http://www.formatoedu.com/web\\_gades/docs/2\\_\\_Mapa\\_de\\_Procesos\\_1.pdf](http://www.formatoedu.com/web_gades/docs/2__Mapa_de_Procesos_1.pdf)

Reimers, F. & Villegas-Reimers, E. (2005) *“Sobre la calidad de la educación y su sentido democrático”* en revista, PRELAC. [En línea]. Disponible en: [www.oei.es/.../calidad\\_educacion\\_sentido\\_democratico\\_reimers.pdf](http://www.oei.es/.../calidad_educacion_sentido_democratico_reimers.pdf).

Schoenfeld, A. (1998). “Toward a theory of teaching-in-context”, *Issues in Education*, 4(1), 1–94. doi:10.1016/s1080-9724(99)80076-7

Ucha, F. (2011). "*Gestión De Calidad*". Sitio: Definición ABC. Fecha: 05/05/2011.  
Disponble en: URL: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

UNESCO. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Disponible en:  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>

Yáñez, C. (2008). *Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001*.  
Disponible en:  
<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

# ANEXOS

## 1. Cuadro de consistencias

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** " Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante, Almirante Miguel Grau- Callao- Lima- 2017"

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | VARIABLES                                                                                                                      | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | METODOLOGÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema General:</b><br/>¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"-Callao-Lima, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b><br/>1. ¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, con la norma ISO 9001, y la responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"-Callao-Lima, 2017?<br/>2¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, con la norma ISO 9001, y el dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"-Callao-Lima, 2017?<br/>3. ¿Qué grado de relación existe</p> | <p><b>Objetivo General:</b><br/>Determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" – Callao – Lima, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b><br/>1. Determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" – Callao- Lima, 2017.<br/>2. Determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y el dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" – Callao- Lima, 2017.<br/>3. Determinar el grado de relación</p> | <p><b>Hipótesis General:</b><br/>La gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"-Callao-Lima, 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b><br/>1. La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con la responsabilidad del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"-Callao-Lima, 2017.<br/>2. La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con el dominio científico y tecnológico del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"-Callao-Lima, 2017.<br/>3. La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se</p> | <p><b>Variable 1:</b><br/>"Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 "</p> <p><b>Variable 2:</b><br/>"Desempeño docente"</p> | <p><b>Variable 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad de la Dirección</li> <li>• Gestión de los Recursos</li> <li>• Prestación del servicio</li> <li>• Medición, análisis y mejora</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Dominio científico</li> </ul> | <p><b>Tipo:</b><br/>Es descriptivo, explicativo y correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b><br/>Es No Experimental, correlacional, de corte transversal porque se recogerá la información en un solo momento y en un tiempo único.</p> <p><b>Población:</b><br/>Funcionarios (docentes y administrativos) que realizan o han realizado gestión académica o administrativa en ENAMM.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                            |                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>entre la gestión de la calidad, con la norma ISO 9001, y las relaciones interpersonales en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017?</p> <p>4¿Qué grado de relación existe entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la formación de valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017?</p> | <p>entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y las relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” – Callao- Lima, 2017.</p> <p>4. Determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001, y la formación en valores éticos y morales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” – Callao-Lima, 2017.</p> | <p>relaciona significativamente con relaciones interpersonales del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 2017.</p> <p>4. La gestión de la calidad educativa, aplicando la norma ISO 9001, se relaciona significativamente con la formación en valores éticos del docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”-Callao-Lima, 20017.</p> |  | <p>y tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Formación en valores éticos</li> </ul> | <p><b>Muestra:</b> una Muestra de carácter censal-52 funcionarios.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuestas.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. Instrumentos de Recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001



## ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE “ALMIRANTE MIGUEL GRAU”

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001

#### Estimado Funcionario:

El presente instrumento constituye una ficha de evaluación de la Gestión de la Calidad, en el marco de la norma ISO 9001, implementado en ENAMM. Para este fin le pedimos su valioso apoyo y participación, con la máxima seriedad en su desarrollo, puesto que va a permitir obtener información sólida y confiable sobre el tema a investigar. Le agradezco su participación y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta se orienta a lograr la evaluación objetiva y veraz acerca de la Gestión de la Calidad. Considere cada uno de los juicios que se presentan a continuación y cuantifique cada uno de ellos de acuerdo a su apreciación, basándose en los valores proporcionados;

|           |                   |                    |                  |             |
|-----------|-------------------|--------------------|------------------|-------------|
| 1 = Nunca | 2 = Algunas veces | 3 = Frecuentemente | 4 = Casi siempre | 5 = Siempre |
|-----------|-------------------|--------------------|------------------|-------------|

| N° | DIMENSIONES                      | ITEMS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA                                                                                | ESCALA |   |   |   |   |
|----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
|    |                                  |                                                                                                                                          | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Responsabilidad de la dirección. | ¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?                                       |        |   |   |   |   |
| 2  |                                  | ¿Se comunica a todos los miembros de ENAMM la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?                                  |        |   |   |   |   |
| 3  |                                  | ¿La alta dirección garantiza que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el fin de aumentar la satisfacción del mismo? |        |   |   |   |   |
| 4  |                                  | ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente ENAMM está acorde con los propósitos establecidos?                                 |        |   |   |   |   |

|    |                          |                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 5  |                          | ¿La alta dirección comunica a todos los miembros de ENAMM la política de calidad?                                                           |  |  |  |  |  |
| 6  |                          | ¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad? |  |  |  |  |  |
| 7  |                          | ¿Son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad?                                                       |  |  |  |  |  |
| 8  |                          | ¿Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos?                                                                                 |  |  |  |  |  |
| 9  |                          | ¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?                                                                    |  |  |  |  |  |
| 10 |                          | ¿La alta dirección mantiene registro de las revisiones?                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 11 |                          | ¿La alta dirección asigna los recursos necesarios para cumplir los objetivos y la planificación?                                            |  |  |  |  |  |
| 12 |                          | ¿La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?             |  |  |  |  |  |
| 13 |                          | ¿Existe un responsable de calidad dependiente de la alta dirección?                                                                         |  |  |  |  |  |
| 14 |                          | ¿El responsable de la calidad tiene informada a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora?        |  |  |  |  |  |
| 15 |                          | ¿Existe un organigrama en donde se establecen claramente las competencias requeridas para el sistema de gestión de la calidad?              |  |  |  |  |  |
| 16 |                          | ¿La alta dirección se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?                          |  |  |  |  |  |
| 17 |                          | ¿La alta dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia de la revisión del sistema de gestión de la calidad?                |  |  |  |  |  |
| 18 |                          | ¿El responsable de la calidad establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?               |  |  |  |  |  |
| 19 | Gestión de los recursos. | ¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?                                       |  |  |  |  |  |
| 20 |                          | ¿El personal de la organización tiene las competencias                                                                                      |  |  |  |  |  |

|    |                                                 |                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|    |                                                 | necesarias para la prestación del servicio?                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 21 |                                                 | ¿Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar?                                                          |  |  |  |  |  |
| 22 |                                                 | ¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?                      |  |  |  |  |  |
| 23 |                                                 | ¿Están los trabajadores motivados y Satisfechos con las funciones asignadas?                                                    |  |  |  |  |  |
| 24 |                                                 | ¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?                       |  |  |  |  |  |
| 25 |                                                 | ¿Cuenta la organización con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio? |  |  |  |  |  |
| 26 |                                                 | ¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?         |  |  |  |  |  |
| 27 | Prestación del servicio.                        | ¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?                                           |  |  |  |  |  |
| 28 |                                                 | ¿Existen registros que brinden evidencias que los servicios cumplen con los requisitos?                                         |  |  |  |  |  |
| 29 |                                                 | ¿Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen, validen, inspeccionen y prueben la prestación del servicio?                  |  |  |  |  |  |
| 30 |                                                 | ¿Están claramente definidos los registros del servicio?                                                                         |  |  |  |  |  |
| 31 |                                                 | ¿Existe comunicación clara, abierta y coherente con los clientes?                                                               |  |  |  |  |  |
| 32 |                                                 | ¿Tiene ENAMM suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?                                                              |  |  |  |  |  |
| 33 |                                                 | ¿El personal de ENAMM es consciente de los cambios que pueden presentarse en la prestación del servicio?                        |  |  |  |  |  |
| 34 |                                                 | ¿Existen sistemas que permitan tratar las quejas de los clientes?                                                               |  |  |  |  |  |
| 35 |                                                 | ¿ENAMM planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?                                                                |  |  |  |  |  |
| 36 |                                                 | ¿Se tienen identificadas las etapas del diseño y desarrollo para el servicio?                                                   |  |  |  |  |  |
| 37 | ¿Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, |                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |

|    |  |                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|----|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|    |  | verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el servicio?                                                       |  |  |  |  |  |
| 38 |  | ¿Los resultados del diseño y desarrollo permiten verificar las entradas del servicio?                                                       |  |  |  |  |  |
| 39 |  | ¿La información proporcionada es la adecuada para la compra y prestación del servicio?                                                      |  |  |  |  |  |
| 40 |  | ¿Los resultados obtenidos hacen referencia a los criterios y características del servicio?                                                  |  |  |  |  |  |
| 41 |  | ¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo basándose en lo planificado?                                                   |  |  |  |  |  |
| 42 |  | ¿La organización asegura que los resultados del diseño y desarrollo satisfacen los elementos de entrada?                                    |  |  |  |  |  |
| 43 |  | ¿Se asegura que el servicio satisfaga los requisitos?                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 44 |  | ¿Se identifican y registran los cambios del diseño y desarrollo?                                                                            |  |  |  |  |  |
| 45 |  | ¿Existe un proceso de compra?                                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 46 |  | ¿ENAMM evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?                     |  |  |  |  |  |
| 47 |  | ¿La información de las compras a realizar describe claramente el servicio?                                                                  |  |  |  |  |  |
| 48 |  | ¿Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?                                                                   |  |  |  |  |  |
| 49 |  | ¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 50 |  | ¿Se controla la prestación del servicio?                                                                                                    |  |  |  |  |  |
| 51 |  | ¿Se validan los procesos de prestación del servicio?                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 52 |  | ¿Tiene en cuenta ENAMM, la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos? |  |  |  |  |  |
| 53 |  | Cuando es necesario, ¿ENAMM identifica el servicio en su trazabilidad?                                                                      |  |  |  |  |  |
| 54 |  | ¿ENAMM lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?                                                              |  |  |  |  |  |
| 55 |  | ¿Existe identificación y seguimiento del servicio prestado?                                                                                 |  |  |  |  |  |
| 56 |  | Cuando es apropiado, ¿Se controlan los dispositivos de                                                                                      |  |  |  |  |  |

|    |                                                                       |                                                                                                                                                              |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|    |                                                                       | seguimiento y de medición?                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 57 | Medición, análisis y mejora                                           | ¿Se planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del servicio?                                |  |  |  |  |  |
| 58 |                                                                       | ¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad?          |  |  |  |  |  |
| 59 |                                                                       | ¿Se realiza seguimiento a la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio?                  |  |  |  |  |  |
| 60 |                                                                       | ¿Hay planificado, definido e implementado un programa de auditorías internas?                                                                                |  |  |  |  |  |
| 61 |                                                                       | ¿Se analizan los datos acerca de la satisfacción del cliente y de la conformidad con los requisitos del servicio?                                            |  |  |  |  |  |
| 62 |                                                                       | ¿Se mide y se hace un seguimiento de las características de los servicios?                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 63 |                                                                       | ¿Se tienen definidos, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos que se tienen en cuenta para la realización de las auditorías? |  |  |  |  |  |
| 64 |                                                                       | ¿Se identifican y controlan los servicios no conformes?                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 65 |                                                                       | ¿Están registrados los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?                              |  |  |  |  |  |
| 66 |                                                                       | ¿Se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas?                                                                                            |  |  |  |  |  |
| 67 |                                                                       | ¿Se someten a una nueva verificación los servicios no conformes?                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 68 |                                                                       | ¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?                                                                                                |  |  |  |  |  |
| 69 |                                                                       | ¿Se analizan los datos de los proveedores, así como las características y tendencias de los procesos y servicios?                                            |  |  |  |  |  |
| 70 |                                                                       | ¿Se llevan a cabo acciones correctivas para evitar que ocurran las no conformidades?                                                                         |  |  |  |  |  |
| 71 | ¿Existen procesos documentados para definir las acciones correctivas? |                                                                                                                                                              |  |  |  |  |  |

|    |  |                                                                   |  |  |  |  |  |
|----|--|-------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 72 |  | ¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?       |  |  |  |  |  |
| 73 |  | ¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas? |  |  |  |  |  |
| 74 |  | ¿Se determinan las no conformidades y sus causas?                 |  |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO DOCENTE



# ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE

## “ALMIRANTE MIGUEL GRAU”

### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DOCENTE

**Estimado Funcionario:**

El presente instrumento constituye una ficha de evaluación del desempeño docente, le pido máxima seriedad en su desarrollo, puesto que me va a permitir obtener información sólida y confiable sobre el tema a investigar. Le agradezco su participación y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta se orienta a lograr la evaluación objetiva y veraz acerca del desempeño de los docentes del área académica de pre-grado. Exprese sus consideraciones con toda la veracidad asignándole el número correspondiente a la calificación que a su juicio merece el docente de nuestra Institución Educativa en los aspectos anunciados, basándose en los valores proporcionados;

|           |                   |                    |                  |             |
|-----------|-------------------|--------------------|------------------|-------------|
| 1 = Nunca | 2 = Algunas veces | 3 = Frecuentemente | 4 = Casi siempre | 5 = Siempre |
|-----------|-------------------|--------------------|------------------|-------------|

| N° | DIMENSIONES                      | ITEMS RELACIONADOS CON EL DOCENTE                                  | ESCALA |   |   |   |   |
|----|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
|    |                                  |                                                                    | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Responsabilidad                  | ¿Asiste al cumplimiento de sus labores?                            |        |   |   |   |   |
| 2  |                                  | ¿Asiste a reuniones en su área académica o la dirección académica? |        |   |   |   |   |
| 3  |                                  | ¿Presenta su carpeta pedagógica?                                   |        |   |   |   |   |
| 4  |                                  | ¿Cumple con las tareas encomendadas?                               |        |   |   |   |   |
| 5  |                                  | ¿Presenta su material didáctico?                                   |        |   |   |   |   |
| 6  |                                  | ¿Participa en proyectos relevantes?                                |        |   |   |   |   |
| 7  |                                  | ¿Cumple con las actividades de apoyo a la comunidad?               |        |   |   |   |   |
| 8  | Dominio científico y tecnológico | ¿Elabora su material didáctico?                                    |        |   |   |   |   |
| 9  |                                  | ¿Diseña sus actividades de aprendizaje?                            |        |   |   |   |   |
| 10 |                                  | ¿Participa en las revisiones curriculares, diseño y                |        |   |   |   |   |

|    |                                |                                                                     |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|    |                                | elaboración?                                                        |  |  |  |  |  |
| 11 |                                | ¿Acción en la docencia e investigación?                             |  |  |  |  |  |
| 12 |                                | ¿Participa en proyectos?                                            |  |  |  |  |  |
| 13 |                                | ¿Domina su espacio de trabajo?                                      |  |  |  |  |  |
| 14 |                                | ¿Promueve la utilización de bibliografía renovada?                  |  |  |  |  |  |
| 15 |                                | ¿Asiste a cursos de capacitación y actualización profesional?       |  |  |  |  |  |
| 16 |                                | ¿Realiza ponencias?                                                 |  |  |  |  |  |
| 17 |                                | ¿Pro actividad por la mejora académica de la institución?           |  |  |  |  |  |
| 18 | Relaciones<br>interpersonales  | ¿Solidario integrantes de la comunidad?                             |  |  |  |  |  |
| 19 |                                | ¿Aporta con el desarrollo del ambiente de trabajo?                  |  |  |  |  |  |
| 20 |                                | ¿Decisión para enfrentar los cambios?                               |  |  |  |  |  |
| 21 |                                | ¿Acatamiento de las opiniones de sus compañeros de trabajo?         |  |  |  |  |  |
| 22 |                                | ¿Respeto al conducto regular en las actividades institucionales?    |  |  |  |  |  |
| 23 | Formación en<br>valores éticos | ¿Comportamiento profesional?                                        |  |  |  |  |  |
| 24 |                                | ¿Relación de respeto y cordialidad con los alumnos?                 |  |  |  |  |  |
| 25 |                                | ¿Forja imagen como modelo personal hacia los alumnos?               |  |  |  |  |  |
| 26 |                                | ¿Muestra un comportamiento profesional acorde con criterios éticos? |  |  |  |  |  |
| 27 |                                | ¿Valora y practica los cambios promovidos institucionalmente?       |  |  |  |  |  |

### 3. Breve historia de ENAMM

La Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, tiene como misión la formación de profesionales de ambos sexos en las especialidades de Marina Mercante, Pesca y Navegación, Administración Marítima y Portuaria, Ingeniería en Construcción Naval y otras que sean requeridas por el medio acuático, tanto a nivel de embarcaciones como de la infraestructura terrestre y organizaciones relacionadas; otorgando los títulos profesionales, grados académicos, diplomas y certificaciones según corresponda, con el fin de contribuir con los intereses marítimos y el desarrollo nacional.

Su historia data desde 1657, cuando el Virrey del Perú, Don Enrique de Guzmán considera necesario organizar la Marina mercante, por el auge que esta había alcanzado. Creando la primera Academia Náutica o Escuela Especial; siendo su primer Director el Cosmógrafo matemático Don Francisco Ruiz Lozano.

1709 Se clausura la Primera Escuela Náutica, después de 52 años de funcionamiento. La navegación después de este hecho se tornó insegura por la falta de preparación de su tripulación y su escasa responsabilidad.

1777 El Virrey GUIRIOR, apreciando las continuas desgracias y pérdidas ocasionadas por los errores cometidos, consideró necesaria la creación de una Escuela Náutica, encomendado a Don José Moraleda para que redactara su reglamento. Esta idea no prosperó de inmediato.

1786 El Virrey CROIX, consciente de esta necesidad, encomienda nuevamente a Don José Moraleda la presentación de otro informe sobre la conveniencia de establecer una Escuela. Pero esta labor se ve obstaculizada por el Superintendente de Hacienda, Don Jorge Escobedo.

1792 La Escuela Náutica o Academia de Pilotaje se traslada al Palacio de Gobierno, siendo Director Don José Mendoza, y teniendo como jefes los señores Moraleda Baleato y Eduardo Carrasco, quien fuera más tarde Contralmirante. La Escuela Náutica es trasladada, con posterioridad al local del hospital, más tarde sede de la Escuela de Ingenieros.

1794 Se instaló la Escuela Náutica o Academia de Pilotaje por el Virrey GIL DE TABOADA, bajo la conducción del Capitán Moqueguano, Agustín de Mendoza y Arguedas.

1821 Después de un funcionamiento irregular e incipiente, en Noviembre de este año Don José de San Martín establece formalmente la Academia Náutica.

1832 Se incorpora a la Academia Náutica dentro de la Escuela Central de Marina de Guerra, siendo Jefe de Gobierno Don Agustín Gamarra.

1840 Por Decreto Ley, este año, se reubica la Escuela Náutica en el local de la Biblioteca Nacional. En este mismo año se dictó un Decreto por el cual se creaba una Escuela en la ciudad de Paita. Era el segundo Gobierno de Agustín Gamarra.

1843 El 8 de Enero de este año coexisten ambas Escuelas: La Escuela Central de Lima con 25 plazas vacantes para alumnos en calidad de externados y la Escuela Náutica de Paita con 20 vacantes. El director de ambas era el Cosmógrafo Don Eduardo Carrasco.

1849 El 25 de Octubre de este año se estableció la Escuela Central de Marina para los futuros oficiales de Armada y para quienes quisieran dedicarse al pilotaje. La Escuela se situaba en Bellavista, distrito del Callao, teniendo como Director al Capitán de Navío, Don Eduardo Carrasco.

1861 El 07 de Enero se crea el Departamento Marítimo Militar de Loreto, el cual establecía la organización de una Escuela Náutica, factorías y otros establecimientos navales, marcando el comienzo de una era de desarrollo y Bonanza para esta región. Esto sucedió durante el primer Gobierno del Mariscal Don Ramón Castilla.

1872 El 09 de Noviembre, durante el gobierno de Don Manuel Pardo, se separan las Escuelas Náuticas por especialidades, para Aprendices y Grumetes, Preparatoria y la Naval.

1906 A partir del 20 de Octubre de este año, por Ley N ° 252 se reorganiza la Escuela Náutica de Paita, poniendo como Director a un Capitán de Fragata, y dos Tenientes primeros, como profesores. Esta Escuela funcionaba en forma precaria con alumnos externos que cumplían su instrucción en cuatro años. En 1911 por decreto Ley N° 1509 se crea la Escuela Náutica en el Puerto de Paita, autorizando el Poder Ejecutivo la organización de esta Escuela para que cumpla debidamente el objeto de su creación. 1921 Durante el gobierno de Don R. Valle Riestra, la Escuela Náutica pasa a funcionar en el local de la Escuela Naval, siendo aún su objetivo, la preparación de pilotos y maquinistas.

Posteriormente en el gobierno de José Luis Bustamante y Rivero, se establece la Escuela Náutica en el local de la Estación Naval de Entrenamiento en la Isla San Lorenzo, bajo la dirección de un Oficial Superior de la Armada Nacional y dependiente del Estado Mayor General de la Marina. Contaba con 12 alumnos que estudiaban por un periodo de cuatro años y en tres etapas: Preparatoria, Estudios Profesionales y prácticas abordó. Al término de los estudios, se les otorgaba el título de Tercer Piloto o Tercer Oficial de la Marina Mercante, nombramientos otorgados por el Ministerio de Marina, siendo el Supremo Gobierno quien expedía el Despacho de Reserva Naval. Se sufragaban los gastos por el ramo de la Marina, en un 50%, el 30% por la Corporación Peruana de Vapores y el otro 20% por la Compañía Administradora del Guano.

1948 El 04 de Febrero de este año, se aprobó el Reglamento Orgánico de la Escuela Náutica Almirante Miguel Grau, el 22 de Junio del mismo año, fue nombrado el Director de la Marina Mercante Nacional el Capitán de Navío Félix Vargas Prada.

En 1949, siendo Presidente, el General Manuel A. Odría, se dictó la Resolución Suprema N ° 622, por la cual se establece la Escuela Náutica “ Miguel Grau ” a bordo del B.A.P. “ CELENDON ” , cuyas labores quedarían suspendidas más tarde.

En 1956, se dispone la reiniciación de las labores de la Escuela Náutica “Miguel Grau”. Se le asigna a la Escuela un local, anexo a la Escuela Naval del Perú bajo la dirección del mismo Director.

En 1958, el 18 de Diciembre egresa de la Escuela Naval del Perú la Primera Promoción de Oficiales Náuticos.

En 1959, el 03 de Abril de este año se crea una Ley Orgánica, por la cual los Oficiales egresados de la Escuela Náutica estarán Bajo servicio o permanecerían en la Reserva Naval organizada.

En 1961, el 20 de Agosto se gradúan de Alféreces de la Reserva Naval, 23 Cadetes Náuticos de un total de 25, que ingresaron el 02 de Febrero de 1959. En 1962, se produce el ingreso de cadetes en la Escuela Náutica de la Punta, la cual pasaría a funcionar en la Escuela Naval del Perú, a partir de 1964.

En 1965, por Resolución Suprema, se consideró como aspirantes a la Escuela Naval a los alumnos de la Escuela Náutica “Miguel Grau”.

En 1967, se convoca a concurso a los residentes de otros departamentos, concurriendo postulantes de Tumbes, Iquitos y Piura. Modificándose también el título de los Cadetes Náuticos egresados de la especialidad de Ingeniería por el de Tercer Ingeniero.

En 1970, el 29 de Diciembre se crea la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, por Decreto Ley N ° 18711, siendo la encargada de la capacitación y formación técnica del personal que debe operar los medios de transporte acuático, de acuerdo a las directivas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y en coordinación con el Ministerio de Marina. Por esta causa se constituye como persona jurídica de derecho público interno, con personería jurídica y autonomía administrativa y económica, sujeta en su acción a la política general que establece el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de acuerdo a los planes del Sector.

En 1974, egresó la Primera Promoción con un total de 35 Oficiales, 23 de Cubierta y 12 de Ingeniería.

La Escuela funcionó desde sus inicios y hasta el mes de Julio de 1975, en el local de la Compañía Peruana de Vapores, situada en Chucuito, donde en una construcción provisional funcionaban las oficinas administrativas, académicas, disciplina y aulas. El año 1976, en La Punta, se establece parte de la Escuela (Camarotes y comedor de cadetes).

En 1978, la Escuela Nacional de Marina Mercante se establece en su nuevo local de la calle Gamarra en Chucuito, en el cual sigue funcionando hasta la fecha; elevando cada vez más la formación de cadetes y la actualización de sus Oficiales en las ramas de Cubierta, Ingeniería y Pesca de acuerdo a las normas de la OMI, con un régimen internado de cuatro años. Así como también la preparación de profesionales en las áreas de Administración Marítima e Ingeniería en Construcción y Reparaciones Navales, durante cuatro años con régimen externado.

En 1979, el 19 de Diciembre, El Congreso de la Republica aprueba la transferencia de la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” al Ministerio de Defensa - Marina de Guerra mediante Ley N ° 26882 manteniendo su autonomía administrativa, económica y educativa con el propósito que esta

mantenga o mejore su prestigio nacional e internacional, logrado hasta la fecha. Por una Planta Directiva conformada casi en su totalidad por Oficiales de la Marina Mercante.

**Tomado de: “Estándares de Calidad para la Acreditación de las Carreras Profesionales de las Fuerzas Armadas y de la Marina Mercante Nacional”. SINEACE-CONEAU (Tomo XIII), año 2011.**

#### **4. Misión, visión y valores de la organización**

##### **Misión**

La Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", es un Centro de Educación Superior de nivel universitario, encargada de formar profesionales y especialistas en el entorno náutico; así como el perfeccionamiento y capacitación técnica, de acuerdo a estándares establecidos por la Organización Marítima Internacional; fomenta el desarrollo de la conciencia marítima, promueve la creación y difusión de la cultura, el desarrollo científico humanista, el conocimiento, la calidad educativa; el cambio y la formación integral de la persona como instrumento de su propia realización, inspirados en principios y valores; para lo cual cuenta con profesionales calificados y elevados niveles tecnológicos.

**Tomado de: Plan estratégico institucional 2014-2020. RD N°118-2014 DE/ENAMM**

##### **Visión**

Al 2020, ser reconocida en América Latina como Escuela Superior de nivel Universitario modelo, formando ciudadanos con educación de calidad, solidarios, proactivos, emprendedores, altamente calificados y con sólidos

valores morales y éticos; desarrollando investigación, innovación y proyección social, en un marco de respeto, protección del ambiente y equilibrio del ecosistema.

**Tomado de: Plan estratégico institucional 2014-2020. RD N°118-2014 DE/ENAMM**

### Valores

| <b>valores</b>        | <b>Definición</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integridad            | Actuar de forma correcta de acuerdo a principios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Compromiso            | Actuar de manera proactiva, identificados plenamente con la visión y misión institucional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Lealtad               | Fidelidad o devoción de un sujeto o ciudadano con un estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Liderazgo y autoridad | Capacidad de inspirar y guiar a individuos o grupos. La autoridad hace referencia a una potestad que logra alguien, a un líder legítimo y a alguien que obtiene poderes o facultades sobre un grupo de personas.                                                                                                                                                                                                                           |
| Veracidad             | Cualidad que tiende a alinearse con la verdad. Veracidad no es lo mismo que verdad. Es la condición de un juicio o razonamiento que expresa lo que realmente piensa el que lo emite. Se emplea este término cuando se quiere dar cuenta que alguna cuestión, hecho, o una declaración que guarda estricta conformidad con la verdad. La verdad está estrechamente vinculada con conceptos como la buena fe, la honestidad y la sinceridad. |
| Justicia y equidad    | Búsqueda del bien común. La justicia es el conjunto de reglas y normas que establecen un marco adecuado para                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                            |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | las relaciones entre personas e instituciones. Cualidad moral que obliga a los hombres a practicar cosas justas. Equidad se utiliza para mencionar nociones de justicia e igualdad social. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tomado de: Plan estratégico institucional 2014-2020. RD N°118-2014 DE/ENAMM**

## 5. Política de gestión integrada

Es el compromiso de la Alta Dirección y de toda la organización con relación a los sistemas de gestión que implementa o tiene como objetivo implementar.

|                                                                                   |                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA <sup>1</sup></b> | Versión: 02       |
|                                                                                   |                                                   | Fecha: 12-05-2015 |
|                                                                                   |                                                   | Página: 136 - 1   |

| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Norma                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <p>En la Escuela Nacional de Marina Mercante, brindamos servicios de Formación, Perfeccionamiento, Capacitación y Entrenamiento de profesionales, gente de mar y del entorno náutico. Fomentamos el desarrollo de la conciencia marítima, desarrollando una formación integral, atendiendo los requerimientos de nuestros usuarios y el entorno marítimo, impulsando la seguridad y salud en el trabajo de nuestros colaboradores y de cuantos interactúan con nuestra organización, de compromiso con el medio ambiente, seguridad de la información y la gestión de responsabilidad social que nos involucra.</p> | Compromiso General    |
| <p>Implementamos y mantenemos prácticas y procedimientos que nos permiten <u>identificar el riesgo</u>, para evitar y eliminar los factores que afecten de manera negativa a la Calidad de nuestras actividades, previniendo estar involucrados en actividades ilícitas; haciendo de la calidad y la integridad organizacional los indicadores clave para la mejora continua.</p>                                                                                                                                                                                                                                   | 9001<br>26001<br>BASC |
| <p>Establecemos mecanismos para prevenir la contaminación y protección del medio ambiente en la ejecución de nuestras actividades, orientando la gestión hacia un desarrollo ambientalmente sostenible, incorporando objetivos de eco eficiencia en el desempeño energético, gestión de productos peligrosos y de residuos, consumo de agua, así como la protección de la biodiversidad y gestión del cambio climático.</p>                                                                                                                                                                                         | 14001                 |
| <p>Prevenimos la ocurrencia de incidentes, accidentes, dolencias, lesiones y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores y de los grupos de interés durante el desarrollo de nuestras actividades, minimizando y controlando los factores de riesgo existentes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 18001                 |
| <p><u>Participamos en el desarrollo de iniciativas, el respeto a los derechos humanos declarados en el "Código de Conducta"</u>, tomando en consideración las expectativas relacionados a la Responsabilidad Social de nuestros colaboradores y grupos de interés.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 26001                 |
| <p>Aseguramos la consistencia, almacenamiento y protección de la información de la gestión y grupos de interés, comprometiéndonos en el uso de sistemas informáticos y de seguridad de la información de primer nivel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 27001                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Garantizamos el cumplimiento de la normativa y otros acuerdos suscritos, la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado, promoviendo el desarrollo sostenible, la responsabilidad social, el <u>comportamiento ético y transparente</u> , la participación activa y consulta a los trabajadores y sus representantes en todos los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el bienestar de nuestros colaboradores y grupos de interés. | 9001<br>14001<br>18001<br>26001<br>27001<br>BASC |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

## 6. Informe de opinión de expertos para los instrumentos de investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**Universidad del Perú DECANA DE AMÉRICA**

Lima, Febrero del 2017

Estimado Doctor Félix Peña Palomino

Institución a la que pertenece: Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”

País: Perú E-mail: fpena@enamm.edu.pe

Área de desempeño profesional: Director de Pos Grado ENAMM

Apreciado profesor, se está realizando un trabajo de investigación Titulado: **“GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE – CALLAO – LIMA, 2017”**.

Tesis para optar el grado académico de magíster en educación.

Para cuyo efecto se presenta los instrumentos de recolección de datos, para su validación de jurado experto

Valore las preguntas en la hoja de evaluación según los siguientes criterios:

- A. PERTINENCIA de la pregunta con relación al objetivo de la investigación.  
(Si mide lo que pretende medir).
- B. CLARIDAD en el lenguaje utilizado. (Si tiene una sola interpretación)
- C. VALIDEZ en la formulación de la pregunta y en la medida.  
(Si técnicamente es correcta)

Asimismo, le agradeceré nos exprese una valoración global del instrumento.

---

Walter Jesus Sánchez Casimiro

¡Gracias por su colaboración!



## UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

### Universidad del Perú DECANA DE AMÉRICA

Lima, Febrero del 2017

Estimado Doctora   Doris Montoya Farro  

Institución a la que pertenece: Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”

País: Perú E-mail: dmontoya@enamm.edu.pe

Área de desempeño profesional: Jefa del programa académico de Administración Marítima y Portuaria

Apreciado profesor, se está realizando un trabajo de investigación Titulado: **“GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE – CALLAO – LIMA, 2017”**.

Tesis para optar el grado académico de magíster en educación.

Para cuyo efecto se presenta los instrumentos de recolección de datos, para su validación de jurado experto

Valore las preguntas en la hoja de evaluación según los siguientes criterios:

- A. PERTINENCIA de la pregunta con relación al objetivo de la investigación.  
(Si mide lo que pretende medir).
- B. CLARIDAD en el lenguaje utilizado. (Si tiene una sola interpretación)
- C. VALIDEZ en la formulación de la pregunta y en la medida.  
(Si técnicamente es correcta)

Asimismo, le agradeceré nos exprese una valoración global del instrumento.

---

Walter Jesus Sánchez Casimiro

¡Gracias por su colaboración!



## UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú DECANA DE AMÉRICA

Lima, Febrero del 2017

Estimado Magister Cesar Herrera Córdova

Institución a la que pertenece: Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”

País: Perú E-mail: cherrera@enamm.edu.pe

Área de desempeño profesional: Director de Investigación, Desarrollo e Innovación.

Apreciado profesor, se está realizando un trabajo de investigación Titulado: **“GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE – CALLAO – LIMA, 2017”**.

Tesis para optar el grado académico de magíster en educación.

Para cuyo efecto se presenta los instrumentos de recolección de datos, para su validación de jurado experto

Valore las preguntas en la hoja de evaluación según los siguientes criterios:

- A. PERTINENCIA de la pregunta con relación al objetivo de la investigación.  
(Si mide lo que pretende medir).
- B. CLARIDAD en el lenguaje utilizado. (Si tiene una sola interpretación)
- C. VALIDEZ en la formulación de la pregunta y en la medida.  
(Si técnicamente es correcta)

Asimismo, le agradeceré nos exprese una valoración global del instrumento.

---

Walter Jesus Sánchez Casimiro

¡Gracias por su colaboración!

## FICHA DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE X: GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUTOR: Walter Jesus Sánchez Casimiro

APELLIDOS Y NOMBRES JURADO EXPERTO: Peña Palacios, Félix M.Doctor, magister(a): Fuente

TÍTULO:

GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE - CALLAO - LIMA, 2017.

| Aspectos        | Criterios                                                                                                   | Inadecuado<br>00 - 25% | Poco<br>Adecuado<br>26-50% | Adecuado<br>51 - 75% | Muy<br>Adecuado<br>76 - 100% |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| Intencionalidad | El cuestionario permite evaluar la variable gestión de la calidad, por lo que el instrumento presentado es: |                        |                            |                      | X                            |
| Suficiente      | La cantidad de ítems elaboradas es:                                                                         |                        |                            | X                    |                              |
| Consistencia    | El cuestionario se basa en conocer la variable gestión de la calidad, el instrumento presentado es:         |                        |                            |                      | X                            |
| Coherencia      | El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:             |                        |                            |                      | X                            |
| TOTAL           |                                                                                                             |                        |                            | 93,75%               |                              |

Lima, 16 de febrero del 2017.


  
FIRMA DEL JURADO EXPERTO
DNI: ....08802188.....

## FICHA DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE X: GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUTOR: Walter Jesus Sánchez Casimiro

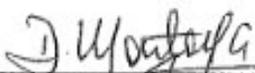
APELLIDOS Y NOMBRES JURADO EXPERTO: MONTOYA FARRO DORIS.Doctor, magister(a): DOCTORA EN EDUCACIÓN.

TÍTULO:

GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE – CALLAO – LIMA, 2017.

| Aspectos        | Criterios                                                                                                   | Inadecuado<br>00 - 25% | Poco<br>Adecuado<br>26-50% | Adecuado<br>51 - 75% | Muy<br>Adecuado<br>76 - 100% |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| Intencionalidad | El cuestionario permite evaluar la variable gestión de la calidad, por lo que el instrumento presentado es: |                        |                            |                      | X                            |
| Suficiente      | La cantidad de ítems elaboradas es:                                                                         |                        |                            |                      | X                            |
| Consistencia    | El cuestionario se basa en conocer la variable gestión de la calidad, el instrumento presentado es:         |                        |                            |                      | X                            |
| Coherencia      | El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:             |                        |                            |                      | X                            |
| TOTAL           |                                                                                                             | 100%                   |                            |                      |                              |

Lima, 17 de febrero del 2017.

  
 FIRMA DEL JURADO EXPERTO  
 DNE: ...08.7.25.259.....

## FICHA DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE X: GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUTOR: Walter Jesus Sánchez Casimiro

APELLIDOS Y NOMBRES JURADO EXPERTO: Hermano Adocce, CesarDoctor, magister(a): Schereza

TÍTULO:

GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE - CALLAO - LIMA, 2017.

| Aspectos        | Criterios                                                                                                   | Inadecuado<br>00 - 25% | Poco<br>Adecuado<br>26-50% | Adecuado<br>51 - 75% | Muy<br>Adecuado<br>76 - 100% |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| Intencionalidad | El cuestionario permite evaluar la variable gestión de la calidad, por lo que el instrumento presentado es: |                        |                            |                      | X                            |
| Suficiente      | La cantidad de ítems elaboradas es:                                                                         |                        |                            |                      | X                            |
| Consistencia    | El cuestionario se basa en conocer la variable gestión de la calidad, el instrumento presentado es:         |                        |                            |                      | X                            |
| Coherencia      | El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:             |                        |                            |                      | X                            |
| TOTAL           |                                                                                                             |                        | 100%                       |                      |                              |

Lima, 15 de febrero del 2017.

Hermano Adocce, Cesar  
 FIRMA DEL JURADO EXPERTO  
 DNI: ....0.62.82.543.....

## FICHA DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE Y: DESEMPEÑO DOCENTE

AUTORA: Walter Jesus Sánchez Casimiro

APELLIDOS Y NOMBRES JURADO EXPERTO:

*Pérez Paduino Félix M.*

Doctor Magister(a):

*Educación*

TÍTULO:

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SU RELACIÓN CON LA ACTITUD AMBIENTAL DE  
LOS ESTUDIANTES DEL QUINTO GRADO DE SECUNDARIA DE LAS INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS - RED 02 - UGEL 03 - LIMA, 2016.

| Aspectos        | Criterios                                                                                                  | Inadecuado<br>00 - 25% | Poco<br>Adecuado<br>25- 50% | Adecuado<br>51- 75% | Muy<br>Adecuado<br>76- 100% |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Intencionalidad | El cuestionario permite determinar la variable desempeño docente, por lo que el instrumento presentado es: |                        |                             |                     | X                           |
| Suficiente      | La cantidad de Ítems elaboradas es:                                                                        |                        |                             | X                   |                             |
| Consistencia    | El cuestionario se basa en conocer la variable desempeño docente, el instrumento presentado es:            |                        |                             |                     | X                           |
| Coherencia      | El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:            |                        |                             | X                   |                             |
| TOTAL           |                                                                                                            | <i>87,5%</i>           |                             |                     |                             |

Lima, 16 de febrero del 2017.



FIRMA DEL JURADO EXPERTO

DNE .....*08802188*.....

## FICHA DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE Y: DESEMPEÑO DOCENTE

AUTORA: Walter Jesus Sánchez Casimiro

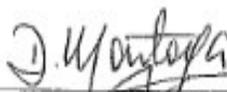
APELLIDOS Y NOMBRES JURADO EXPERTO: MONTOYA FARRO DORISDoctor Magister(a): DOCTORA EN EDUCACIÓN

TÍTULO:

GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE - CALLAO - LIMA, 2017.

| Aspectos        | Criterios                                                                                                  | Inadecuado<br>00 - 25% | Poco<br>Adecuado<br>25- 50% | Adecuado<br>51- 75% | Muy<br>Adecuado<br>76- 100% |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Intencionalidad | El cuestionario permite determinar la variable desempeño docente, por lo que el instrumento presentado es: |                        |                             |                     | X                           |
| Suficiente      | La cantidad de Ítems elaboradas es:                                                                        |                        |                             |                     | X                           |
| Consistencia    | El cuestionario se basa en conocer la variable desempeño docente, el instrumento presentado es:            |                        |                             |                     | X                           |
| Coherencia      | El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:            |                        |                             |                     | X                           |
| TOTAL           |                                                                                                            | 100%                   |                             |                     |                             |

Lima, 17 de febrero del 2017.



FIRMA DEL JURADO EXPERTO

DNI: 08705259

## FICHA DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO VARIABLE Y: DESEMPEÑO DOCENTE

AUTORA: Walter Jesus Sánchez Casimiro

APELLIDOS Y NOMBRES JURADO EXPERTO: Hernán Gilhaus, CeasaDoctor Magister(a): Educación

TÍTULO:

GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001 Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE - CALLAO - LIMA, 2017.

| Aspectos        | Criterios                                                                                                  | Inadecuado<br>00 - 25% | Poco<br>Adecuado<br>25- 50% | Adecuado<br>51- 75% | Muy<br>Adecuado<br>76- 100% |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Intencionalidad | El cuestionario permite determinar la variable desempeño docente, por lo que el instrumento presentado es: |                        |                             |                     | X                           |
| Suficiente      | La cantidad de Ítems elaboradas es:                                                                        |                        |                             |                     | X                           |
| Consistencia    | El cuestionario se basa en conocer la variable desempeño docente, el instrumento presentado es:            |                        |                             |                     | X                           |
| Coherencia      | El cuestionario, guarda relación con las dimensiones, indicadores, por tanto el instrumento es:            |                        |                             |                     | X                           |
| TOTAL           |                                                                                                            | 100%                   |                             |                     |                             |

Lima, 15 de febrero del 2017.

Hernán Gilhaus, Ceasa  
FIRMA DEL JURADO EXPERTO

DNE: 06252543.....