



“Estudio comparativo de la gestión de calidad del Instituto Privado de investigaciones industriales y el Instituto telesup del distrito de Hualgayoc-Cajamarca 2017.”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Br. Luis Alexi Gordillo Huamanchumo

ASESOR:

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

SECCION:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión

PERÚ – 2017

Página del jurado

.....

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Presidente

.....

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Secretario

.....

Dr. Carlos Sotelo Estacio

Vocal

Dedicatoria

Dedico mi investigación a mi amada esposa Liliana Idrogo Soberon, a mis hijos Adrián y Jhadiel, porque son los motores de mi vida, ellos la razón fundamental para poder culminar la presente tesis, a mi madrecita por su insistencia y perseverancia, amigos por su gran apoyo moral.

Agradecimiento

A Dios y a los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio por su dedicación y constancia.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luis Alexi Gordillo Huamanchumo, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 18190488 con la tesis titulada: “Estudio Comparativo de la Gestión de calidad del Instituto Privado de Investigaciones Industriales y el Instituto TELESUP del distrito de Hualgayoc- Cajamarca 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, Setiembre del 2017.

.....

Firma

Luis Alexi Gordillo Huamanchumo

DNI: 18190488

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Estudio comparativo de la Gestión de la calidad en el Instituto Privado de Investigaciones Industriales y el Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc- Cajamarca 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Negocios.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de la variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, está referido al marco metodológico, donde se presentan la variable, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, reciban con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Lista de Contenido

Pagina del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Lista de contenido	viii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	16
1.1. Antecedentes	17
1.1.1. Internacionales	17
1.1.2. Nacionales	19
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	22
Variable gestión de calidad	22
1.3. Justificación	50
Justificación teórica	50
Justificación practica	50
Justificación metodológica	51
1.4 Problema	51
Realidad problemática	51
Formulación del problema general	53
1.5 Hipótesis	54
1.6 Objetivos de la investigación	55
Objetivo general	55
Objetivo Especifico	55
II. Marco Metodológico	56
2.1 Variable	57
2.2 Operacionalizacion de la variable Gestión de Calidad	57
2.3 Metodología	58
2.4 Tipos de estudio	59
2.5 Diseño de Investigación	60
2.6 Población , Muestra y muestreo	61
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	62
2.8 Metodo de análisis de datos	67
III. Resultados	68
IV. Discusión	86

V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	91
VII. Referencias	93
Apéndice	97

Lista de tablas

		pág
Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable Gestión de calidad.</i>	50
Tabla 2	<i>Confiabilidad de los instrumentos Gestión de calidad</i>	
Tabla 3	<i>Validación del instrumento : Gestión de calidad</i>	53
Tabla 4	<i>La gestión de calidad entre el Instituto Privado de investigaciones industriales y el instituto Telesup del distrito hualgayoc-Cajamarca 2017</i>	57
Tabla 5	<i>La orientación al cliente entre el Instituto Privado de investigaciones industriales y el instituto Telesup del distrito hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	57
Tabla 6	<i>La orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	57
Tabla 7	<i>El liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	58
Tabla 8	<i>La orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	61
Tabla 9	<i>La visión global, sistémica y horizontal de la organización entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017</i>	62
Tabla 10	<i>La orientación a la cooperación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	63
Tabla 11	<i>La orientación al aprendizaje y a la innovación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	64
Tabla 12	<i>La orientación ética y social entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	65

	<i>Comparación de Distribución de frecuencias de la variable gestión de calidad entre el instituto privado de</i>	
Tabla 13	<i>investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	66
	<i>Comparación de Distribución de frecuencias entre la orientación al cliente del instituto privado de investigaciones</i>	
Tabla 14	<i>industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	67
	<i>Comparación de Distribución de frecuencias de la orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto privado de</i>	
Tabla 15	<i>investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	69
	<i>Comparación de Distribución de frecuencias de liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de</i>	
Tabla 16	<i>investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	71
	<i>Comparación de distribución de frecuencias entre la orientación y desarrollo de competencias del instituto privado</i>	
Tabla 17	<i>de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	73
	<i>Comparación de la visión global , sistémica y horizontal entre</i>	
Tabla 18	<i>el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	75
	<i>Comparación de distribución de frecuencias de la orientación a la cooperación entre el instituto privado de investigaciones</i>	
Tabla 19	<i>industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	74
	<i>Comparación de distribución de frecuencias de la orientación al aprendizaje y ala innovación entre el instituto privado de</i>	
Tabla 20	<i>investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	76

Tabla 21 *Comparación de distribución de frecuencias de la orientación ética y social entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.* 78

Lista de figuras

	Pág
<i>Figura 1 El diagrama de la trilogía de Juran</i>	28
<i>Figura 2 Aspectos clave en el cambio organizativo impulsado por GCT</i>	29
<i>Figura 3 Principios de la gestión de calidad</i>	61
<i>Figura 4 Cadena proveedor cliente en gestión de procesos.</i>	62
<i>Figura 5 Barras sobre la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	63
<i>Figura 6 Barras sobre la orientación al cliente entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	64
<i>Figura 7 Barras sobre la orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	65
<i>Figura 8 Barras sobre liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca2017.</i>	66
<i>Figura 9 Barras sobre la orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	67
<i>Figura 10 Barras sobre visión global, sistémica y horizontal de la organización entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	69
<i>Figura 11 Barras sobre orientación a la cooperación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	71
<i>Figura 12 Barras sobre orientación al aprendizaje y a la innovación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	73

<i>Figura 13</i>	<i>Barras sobre orientación ética y social entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.</i>	75
<i>Figura 14</i>	<i>Cajas y bigotes de la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	76
<i>Figura 15</i>	<i>Cajas y bigotes de la orientación al cliente entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	78
<i>Figura 16</i>	<i>Cajas y bigotes de la Orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto Telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017</i>	80
<i>Figura 17</i>	<i>Cajas y bigotes de Liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017</i>	82
<i>Figura 18</i>	<i>Cajas y bigotes de Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	84
<i>Figura 19</i>	<i>Cajas y bigotes de la Visión global , sistémica y horizontal de la organización entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	86

<i>Figura 20</i>	<i>Cajas y bigotes de la Orientación a la cooperación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	87
<i>Figura 21</i>	<i>Cajas y bigotes de la Orientación al aprendizaje y a la innovación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	89
<i>Figura 22</i>	<i>Cajas y bigotes de la Orientación ética y social entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.</i>	91

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la Gestión de calidad que existe entre el Instituto Privado de Investigaciones Industriales y el Instituto TELESUP del distrito de Hualgayoc-Cajamarca 2017; siendo como problema general ¿Existe diferencia entre la Gestión de Calidad que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito de Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Tipo de investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo comparativo de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población está constituido por el alumnado de las dos instituciones mencionadas correspondiente a la primera una muestra de 151 alumnos y de 108 para la segunda institución del distrito de Hualgayoc Departamento de Cajamarca: La muestra fue no probabilística. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario para medir la variable Gestión de Calidad, se obtuvo una confiabilidad con Alpha de Cron Bach correspondiente a 0,893. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba de U de Man Whitney y la Significancia <0.05 .

Se realizó el análisis estadístico, encontrándose una diferencia entre la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales (Imperial) y el instituto Telesup con un valor de rango promedio de 123,21 para imperial y telesup con 139,49. Se obtuvo un valor con la U de Man Whitney con un sig asintótica $p=0.013$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe diferencias en la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto Telesup del distrito de Hualgayoc-Cajamarca, basándose en las dimensiones de orientación al cliente, orientación estratégica a la creación de valor, liderazgo y compromiso de la dirección, orientación a las personas y desarrollo de sus competencias, Visión global, sistémica de la organización, orientación a la cooperación, orientación al aprendizaje, y orientación ética y social.

Palabras clave: Gestión de la calidad

Abstract

The objective of this research is to determine the Quality Management that exists between the Private Institute of Industrial Research and the TELESUP Institute of Hualgayoc-Cajamarca district 2017; being as a general problem Is there a difference between the Quality Management offered by the Private Institute of Industrial Research with respect to the TELESUP Institute of the district of Hualgayoc-Cajamarca 2017.

Type of basic research, from non-experimental, descriptive cross-sectional descriptive under the quantitative approach. The population consists of the students of the two mentioned institutions corresponding to the first one of 151 students and of 108 for the second institution of the district of Hualgayoc Department of Cajamarca: The sample was non-probabilistic. For data collection, the questionnaire instrument was used to measure the Quality Management variable, a reliability was obtained with Cronbach's Alpha corresponding to 0.893. Statistical analysis was performed using SPSS software version 23. Descriptive statistics techniques were used, Man Whitney U test and Significance <0.05 .

Statistical analysis was performed, with a difference between quality management between the private institute of industrial research (Imperial) and the Telesup institute with an average rank value of 123.21 for imperial and telesup with 139.49. A Man Whitney U value was obtained with an asymptotic sig $p = 0.013$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, we affirm that there are differences in quality management between the private institute of industrial research and the Telesup institute of the district of Hualgayoc-Cajamarca , based on the dimensions of customer orientation, strategic orientation to the creation of value, leadership and commitment of the management, orientation to the people and development of their competences, Global vision, systemic of the organization, orientation to the cooperation, orientation to the learning, and ethical and social orientation.

Keywords: Quality management

I. Introduccion

1.1 Antecedentes

1.1.1. Internacionales.

Córdova (2015) investigo sobre Análisis comparativo sobre la Gestión de la calidad educativa entre la universidad tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del consorcio para la colaboración de la educación superior en América del norte, escuela de posgrado , para obtener el título de Magister en Gestión de Calidad . Tuvo como objetivo general analizar el nivel de gestión de la calidad educativa ofrecida por la Universidad Internacional ECOTEC en comparación a sus similares de Corea del Sur pertenecientes al convenio del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte. El problema general de esta investigación es el definir cuál sería el mejor modelo de gestión que debería seguir la Universidad Internacional ECOTEC para alcanzar los niveles de calidad de sus pares surcoreanas.

Los problemas específicos a investigar son: ¿cuál es el nivel de calidad educacional actual de la Universidad Internacional ECOTEC?; ¿cuál es la magnitud de la brecha existente entre esta y las universidades surcoreanas?; ¿con qué recursos cuenta la Universidad ECOTEC para potenciar su nivel de calidad?

Bracho (2010) El presente trabajo de esta tesis venezolana tiene y se plantea como objetivo general el de hacer el análisis a la gestión de la calidad en las empresas azucareras en la parte occidental del estado venezolano, esto se realizó según los principios de calidad que forman parte de las normas ISO 9001 versión 2008. Esta investigación fue requisito para poder optar el grado de Magíster en Gerencia Empresarial. La teoría que respalda esta tesis se basa en autores en el área de la calidad como: Deming, Juran, Senlle, Shewhart, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum, Velazco, Sosa, entre otros. El estudio se basó y tuvo como eje principal los ocho principios de la calidad que forman parte de la norma ISO 9001, la investigación fue Descriptivo y el diseño, No experimental, de Campo. La población en esta investigación fueron todas las empresas azucareras venezolanas y la muestra la conformarían las empresas privadas manufactureras de azúcar

ubicadas en el occidente venezolano: Central Venezuela y Central Azucarero del Táchira; y se seleccionó como unidades informantes al personal supervisor gerencial de ambos centrales azucareros.. La recolección de la información para procesar la información se hizo mediante un cuestionario que contenía 88 preguntas de tipo cerrado con una escala de elección simple compuesta por cinco alternativas que detallaban la descripción de la gestión de la calidad de estas empresas azucareras relacionándose con cada uno de los principios que forman parte de ella. La confiabilidad se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,948. La estadística utilizada para el análisis de los datos fue de tipo descriptiva a través de la distribución de frecuencias absolutas y relativas.

Se ha llegado a la conclusión en esta investigación que en las empresas azucareras no existe un verdadero enfoque al cliente, se resalta el liderazgo en todas , se percibe la poca participación de los trabajadores en todas las actividades y procesos y en una forma generalizada no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad clara y precisa.

Hernández (2012) en sus tesis para optar el grado de magister en administración cuyo título es Sistema de gestión de calidad en Instituciones públicas de educación superior: Estudio comparativo Universidad nacional de Colombia con la Universidad del valle.

En esta tesis se genera el mayor compromiso de las entidades públicas para implementar una mayor eficiencia a la parte administrativa y el mejorar el servicio a su alumnado, en Colombia se han planteado un conjunto de reglamentaciones que han servido de guía para llevar a cabo una mejor gestión en este tipo de entidades. Aparecen leyes en este país cafetero en los años 1998 y 2003 en la cual dan norma jurídica en un enfoque organizacional y de gestión de calidad y luego en el año 2004 se decreta la norma técnica de calidad de la gestión pública todo esto con el fin de fortalecer la institución , brindar modernización y mejoramiento continuo de acuerdo a las normas planteadas anteriormente.

Teniendo en cuenta que la generación de procesos dinámicos que interactúan con la mejora continua es relevante en el entorno educativo y empresarial, se planteó evaluar la implementación y el aporte de esta normatividad en dos universidades públicas de reconocimiento académico en el Valle del Cauca - Universidad

Nacional de Colombia Sede Palmira y Universidad del Valle, a través del método de estudio de caso, el cual permite caracterizar y ahondar en las especificidades de cada una de ellas.

Se aplicó el método de estudio con la implantación haciendo posible describir y analizar cualitativamente el sistema de gestión de calidad y su modelo de control interno en las dos universidades públicas, permitiendo comparar los logros obtenidos por ellas y describir los aportes que fueron generados con la implementación

Las conclusiones de esta investigación refieren al avance que se destaca en las universidades públicas de educación superior, objeto de estudio, con la implementación del sistema de gestión de calidad respectivo y el Modelo Estándar de Control Interno; al igual que el análisis del aporte generado, los cuales se encuentran enmarcados en el enfoque de procesos, la mejora de la gestión, el trabajo en equipo y la socialización realizada; aspectos que les ha permitido desarrollar procesos de cambio, concentrar sus objetivos en relación a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, compartir experiencias, retroalimentar las labores desempeñadas e integrar todas las actividades en el marco de la mejora continua; cumpliendo no solo con sus metas y objetivos institucionales, sino con los fines descritos en la normatividad expedida para el fortalecimiento institucional de las entidades públicas.

Herrera (2012) en sus tesis diseño de un sistema de gestión de calidad para una microempresa para optar el grado de magister en gestión de calidad de la ciudad de México tiene como objetivo abordar en la gestión de la calidad, como una parte estratégica la vez verla como una gran alternativa para conducir, guiar con mucho éxito a las organizaciones, así como poder dominar los mercados actuales que cada día se vuelven más competitivos. La investigación fue de tipo transversal, descriptivo enfocando a la microempresa, por ser considerada como el segmento de la economía con mayor importancia, debido a los beneficios que aporta en la economía nacional, así como en la internacional. La muestra en la cual se aplicó como instrumento un cuestionario de 25 preguntas fueron de 25 microempresas de la ciudad de Veracruz –México.

Con esta investigación se concluye que se beneficiara a la organización pues adquirirá un mejor posicionamiento de tipo estratégico con respecto a las otras organizaciones que forman parte de un mercado y en la cual aún no han realizado a cabo este proceso.

Se poseerá un tipo de administración eficaz y muy productiva que contribuirá a la adaptación de las necesidades de su entorno, lo cual traerá consigo el mejoramiento gradual en todas las operaciones y así eliminando poco a poco las deficiencias identificadas como la falta de documentación, procesos no estándar, falta de capacitaciones y deficiencias en la comunicación fluida. El sistema de gestión de calidad ofrece una eficacia para identificar causas de problemas y luego hacer las correcciones del caso para q no se vuelva a realizar a través del tiempo. Se concluye también con la incorporación de un enfoque al cliente a quien la organización debe dirigir todo sus esfuerzo para lograr su satisfacción para obtener los ingresos económicos esperados, con la adopción de un enfoque basado en procesos, se tendrá un control continuo entre las diferentes actividades que se realizan, lo que permitirá el estableciendo de una mejora continua permanente. También es de gran importancia el estilo de dirección, esta permitirá una participación activa de toda la organización en el cumplimiento de las actividades o acciones, así como la toma de decisiones basada en hechos y no de manera empírica. La relación con el proveedor y una relación mutuamente beneficiosa aumentarán la capacidad de ambos para crear valor.

1.1.2. Nacionales

Reátegui (2011) en su tesis para optar el grado de magister en Gestión empresarial de la Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto se plantea como objetivo se orienta a poder detectar el nivel de la gestión de la calidad de las empresas que comercializan el agua de mesa en la provincia de San Martín a fin de identificar las deficiencias para poder realizar las recomendaciones y así poder contribuir con la salud poblacional.

Se utilizó una población de 22 empresas comercializadoras de agua de mesa de la Provincia de San Martín, se aplicó un diseño de investigación: no experimental-transaccional-descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

En esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones que se posee bajo nivel de formación gerencial, las empresas que fueron estudiadas se encuentran aisladas de las organizaciones técnicas y empresariales, el modelo estructural de las organizaciones no contribuye no ayuda a mejorar la gestión de calidad. Se produce escasa capacitación de los gerentes en técnicas modernas de gestión. Son pocas las reuniones de coordinación con los trabajadores como medida de conseguir la calidad.

En las empresas en estudio los trabajadores están poco facultados para poder llegar a tomar decisiones que contribuyan a mejorar la organización.

Las empresas productoras de agua de mesa de la Provincia de San Martín no cuentan con protocolos de procedimientos que garanticen estándares en la producción de los productos que elaboran tales como: Manual de Gestión de Calidad, Plan HACCP, Procedimientos de Operaciones Normalizados, Procedimientos de Control de Calidad de Agua

No se percibe una sola comunicación para dirigirnos a la obtención de la calidad del servicio de las empresas comercializadoras de agua de mesa de la provincia de San Martín.

Selva(2017) en su tesis titulada Gestión de la calidad en el marco del proceso de acreditación en las instituciones estatales nivel secundaria, zona urbana Iquitos 2016 , para optar el grado de magister en Educación con mención en Gestión Educativa .En esta investigación se pretendió identificar el nivel de calidad de la gestión escolar educativa en el proceso de la acreditación , en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; el trabajo fue de tipo descriptivo y el diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas. Se le aplico un cuestionario a: estudiantes, docentes y directivos de las escuelas. Los resultados indican que el 41,2 % de las escuelas secundarias 2016; el nivel de calidad de la gestión educativa es regular, con 76,5 % de las escuelas en cuanto a la dirección institucional es regular; el 76,5 % sobre desempeño docente es regular; el 52,9 % con relación al trabajo conjunto con las familias y la comunidad es regular; el 47,1 % sobre el uso de la información es regular; y el 58,8 % en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular. Conclusiones: el 76,5 %

de las escuelas secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la dirección institucional es regular; el 76,5 % de las escuelas , nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al desempeño docente es regular; el 52,9 % de las escuelas , nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al trabajo conjunto con las familias y la comunidad es regular; el 47,1 % de las escuelas secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al uso de la información es regular; el 58,8 % de las escuelas secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular.

Ángeles (2016) en su tesis titulada "Caracterización de la Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro-venta de bebidas en general en la urbanización el progreso año 2014" menciona como objetivo general que se determinara las principales características de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio -rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014. Esta investigación fue de carácter cuantitativa -descriptiva, de diseño no experimental –transversal. Realizar la recopilación de información o datos se utilizó la técnica del sondeo donde se obtuvo una muestra de 7 micros y pequeñas empresas de una población de 7 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, se utilizó la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados. Respecto a la gestión de calidad: El 100% carece de conocimientos de técnicas de gestión, el 100% realizan una aplicación de liderazgo en su gestión, el 100% aplican el tipo de liderazgo democrático, el 100% no pone en práctica un plan de negocios estratégicos, el 100% percibe y sabe que deben aplicar la gestión de calidad para poder cumplir los objetivos empresariales propuestos, el 86% de los encuestados ha logrado obtener clientes más satisfechos para su negocio.

Finalmente, se concluye que todas las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014, tienen el desconocimiento sobre las técnicas para mejorar la gestión de la calidad solo aplicando de manera empírica el liderazgo democrático.

Díaz(2017) en su tesis titulada "Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para mejorar los proceso de gestión

de docente en una universidad privada de Trujillo, para obtener el grado de maestro en ingeniería industrial. La presente investigación se llevó en una de las tantas universidades privadas de la ciudad de Trujillo, dedicación exclusiva en la educación universitaria. Se planteó el siguiente objetivo general de documentar un sistema de gestión de calidad utilizando la norma ISO 9001-2015, en la gestión de docentes, esta investigación fue descriptiva y el diseño se basó en campo. Para llevar a cabo la evaluación de los procesos en la gestión docente se hicieron en reclutamiento, selección, gestión docente y desvinculación.

Para poder lograr los objetivos se basó en utilizar técnicas de análisis de información, recogiendo información sistemática y válida de varias fuentes, también usando la observación directa y las entrevistas realizadas. La población fueron los mismos procesos de la universidad y la muestra los procesos del área de calidad .

Se lograron obtener los resultados y se procedió a elaboración de manuales calidad, también descripción de procesos y de procedimientos por la misma universidad

Espinoza (2017) , en su tesis titulada Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las mype del sector comercio rubro-venta minorista de ropa Galería señor de los milagros de Huarmey , año 2016 se plantea como objetivo poder determinar las caracterización de la Gestión de calidad con el uso del marketing Estratégico de las mype de Sector Comercio- rubro venta Minorista de ropa en la Galería Señor de los Milagros de Huarmey, año 2016. El trabajo se desarrolló en un diseño no experimental – transversal- descriptivo, para llevarla a cabo se escogió una muestra dirigida de 20 Mype de una población de 30 Mype, para la obtención y el recojo de la información se utilizó un cuestionario de 14 ítems cerrado aplicado a los dueños de las Mype a través de la técnica de la encuesta; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la gestión de calidad el 70% no poseen ningún conocimiento sobre la gestión de Calidad, así mismo el 70% desconocen el marketing estratégico. Se llega entonces a la conclusión que las Mype no tienen una definición precisa ni técnicas de gestión de calidad con el uso del Marketing, se trabaja de una forma muy empírica por el conocimiento a groso modo por la falta de la adquisición de una educación tipo superior.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

1.2.1. Variable gestión de calidad.

Definición gestión de calidad

Camisón, Cruz y Gonzales (2006), la gestión de calidad es el sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes que pone en prácticas principios para mejorar la calidad. La orientación hacia la gestión de calidad se hará mediante los siguientes pasos: los principios, las prácticas y las técnicas. Es decir los principios guiarán a la organización, las prácticas son las actividades a realizar para desarrollar los principios y las técnicas la implementación de prácticas.

Los principios que engloban la gestión de calidad son:

Orientación al cliente

Orientación a la creación estratégica de valor

Liderazgo y compromiso de la dirección

Orientación a las personas y desarrollo de competencias

Visión global, sistémica y horizontal de la organización

Orientación a la cooperación

Orientación al aprendizaje e innovación

Orientación ética y social

Según Juran(1951), hablar de la calidad implica que pueda poseer muchos significados , de los cuales dos son de gran importancia para una empresa que se encuentra en un mercado, permitiéndole hacer una planificación de la misma y desarrollar las estrategias empresariales. Juran da entender que un producto tiene calidad cuando este no presenta errores o deficiencias, mencionando por ejemplo a pedidos atrasados, servicios incompletos, contrato de ventas canceladas o anuladas,etc.También detalla su trilogía que está formada por tres elementos:

Planeación de la calidad

Control de la calidad

Mejoramiento de la calidad

Estos procesos se encuentran relacionados entre ellos. Todo empieza con la planeación. Con este primer paso lograremos suministrar a la operatividad de una empresa los medios para poder fabricar productos que van a cumplir las exigencias de los clientes, logrando satisfacerlos.

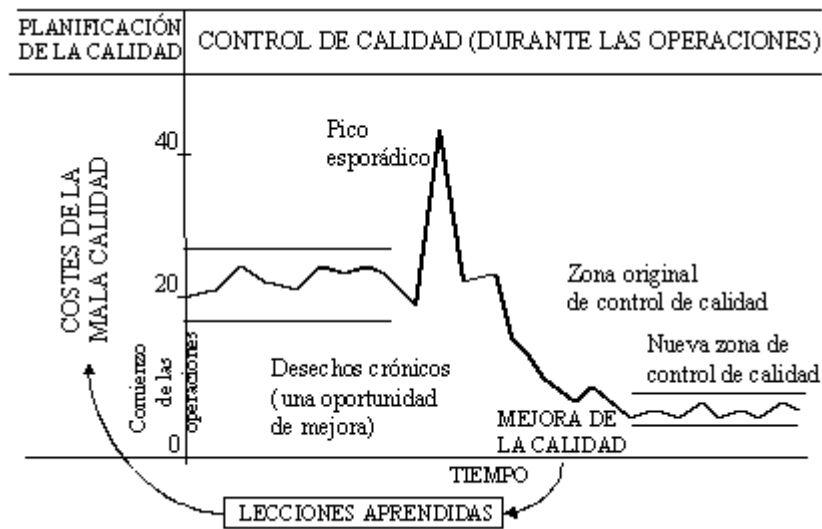


Figura 1:Diagrama trilogía de Juran

Realizado la planificación, el plan pasara a las fuerzas que operan en la empresa para obtener el producto que se ofrecerá. Posteriormente se evaluara el proceso esto con la intención de lograr y alcanzar una mejor calidad.

Pasos para la Planificación de la Calidad

En la planificación de la calidad se desarrollan los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. La planificación de la calidad se explica en el siguiente diagrama de flujo.

Juran (1951), no hace énfasis en los problemas que pueden presentarse, sino en las herramientas para cualquier tarea de una empresa y así solucionarlos. En la planificación de la calidad para una empresa se han de desarrollar productos y procesos que permitan cumplir y satisfacer los requerimientos o exigencias de los clientes expresadas como sus necesidades.

Al respecto Deming (1986) manifiesta :

Hacer continuo la mejora de la calidad como propósito.

Debe existir una nueva filosofía.

Acabar con la dependencia de inspecciones numerosas.

Dejar de lado los negocios enfocados al precio y dirigirse a enfocarse a la calidad.

Identificar y resolver los problemas para mejoramiento de la fabricación y servicios en forma continua.

Insertar mecanismos modernos de trabajo.

Instituir métodos estadísticos para llevar a cabo la supervisión

Erradicar el miedo en la empresa.

Romper barreras en las áreas de apoyo y en las áreas de línea.

Si pides productividad no hacerla con frases publicitarias y menos exigirla como meta.

Eliminar del trabajo producción en cantidad, se debe pedir producción con calidad.

El trabajador no debe tener barreras al llevar a cabo su trabajo.

Creación de programas para educar y entrenar.

Crear una estructura interna en la organización que permita poner en práctica los trece pasos anteriores.

Al aplicar los principios de Deming se logra establecer que una empresa aumenta su calidad bajando sus costos pasando los ahorros a los consumidores. Se concluye que cuando los clientes adquieren productos de buena calidad las empresas logran aumentar sus ventas e ingresos y al lograr esto la economía crece.

Asimismo Crosby (1979) ,definió y desarrollo la calidad en una forma de evitar las inspecciones , buscando que los clientes estén satisfechos al cumplir requerimientos desde el primer contacto q existe con el y todas las interacciones futuras que tendría el cliente con la empresa.

Este pensamiento se basa en que la calidad se debe medir , siendo útil al ser utilizada para mejorar los resultados empresariales deseados, considerándose como una gran herramienta de ayuda que nos permite competir en los mercados que actualmente está globalizado.

El pensamiento Crosby dice que la calidad es gratuita, porque si logramos cumplir el requerimiento de los clientes estamos logrando cero defectos. Si una empresa no contempla la exigencia de la calidad los desperdicios y todo el esfuerzo involucrados formaría parte entre un 20 al 40 % de la producción. Si queremos cero defectos deberíamos hacer lo siguiente:

La dirección debe comprometerse con la calidad

Se debe poseer un buen equipo

Se debe medir la calidad

Se debe costear la calidad

Concientizar la calidad en la empresa

Hacer un programa cero defectos

Tener presente la supervisión

Tener el día cero defectos

Establecer metas

Eliminar las causas de los errores

Reconocer los logros

Aconsejar calidad

Repetir todo lo anterior

Por otra parte Ishikawa; detalla el uso de los diagramas de causa y efecto para los grupos de trabajos que se involucran para lograr la calidad deseada. La comunicación debe ser abierta para ser fundamental en la elaboración de estos diagramas. Todo esto sirve para encontrar, organizar y documentar causas que generan variaciones de la calidad al momento de producir un producto.

Su contribución se basa en la simplificación de métodos estadísticos utilizados en el control de calidad de la industria en forma o nivel general. Se reconoce la buena recolección de datos y elaboración correcta de presentaciones, utilizo también los diagramas de Pareto para contribuir a mejorar la calidad, también los diagramas de Ishikawa, diagrama de pescado o de causa y efecto.

Ishikawa (1953), habla de otro trabajo que consiste sobre el control de calidad a nivel empresarial (CWQC). Este define la calidad que como algo observable y no solo dirigirla únicamente al producto sino dirigirla a la área de ventas, administración con calidad, la empresa en sí y la vida de personas. Los resultados de esto son:

El producto posee calidad y se logra reducir los defectos.

La empresa genera confianza.

Los costos son reducidos.

La producción se incrementa, se cumplen metas y horarios

Reducimos desperdicio y el re trabajar.

Las técnicas se mejoran y se establecen.

Se reducen gastos de inspección y pruebas.

Los contratos entre el vendedor y el cliente son más racionales.

Los mercados se amplían haciendo crecer la operatividad de la empresa.

Las áreas se relacionan mejor.

La información falsa se reduce

Existe democracia y libertad en las discusiones.

Eficiencias en las juntas.

Más reales las reparaciones e instalaciones de los equipos

Existe mejoría en las relaciones humanas.

Toda esta filosofía se resume en lo siguiente:

El inicio y final de la educación debe terminar con educación.

La necesidad de los clientes es el primer paso de la práctica de la calidad en la empresa.

Si no existe inspección es porque tenemos bajo control la calidad.

Removemos raíces y no problemas.

Todos somos responsables del control de la calidad en una organización.

Nunca los medios con los objetivos deberán confundirse.

Fundamentos teóricos de la variable Gestión de calidad.

Camisón, Cruz y González(2006); del libro titulado Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, la presente teoría fue elegida por el autor de la presente investigación contribuyendo a la elaboración de la misma. Estos autores definen la Gestión de la calidad como: aquella evolución histórica que esta combinada por ideas y métodos que se aplican para realizar las metodologías que permitan resolver problemas difíciles de dirección en las empresas. Dándole al directo la totalidad de conocimiento necesario para que se desenvuelva en el futuro con la participación de todos los colaboradores que forman

parte del movimiento de la calidad logrando obtener enfoques, los modelos y sistemas de gestión de calidad que muestren:

Facilidad al momento de integrar los sistemas (flexibilidad)

Poder desarrollar innovación, y adaptando estandarización.

Agrupación de conceptos y metodologías que permitan llevar a cabo coherencia organizacional.

Agrupación de los grupos de interés, pero siempre la prioridad será la satisfacción de los clientes.

Practicar la cooperación, sin afectar el desenvolvimiento individual de cada uno.

La gestión de calidad es la configuración de un patrón filosófico que debe tener conocimiento la dirección de una organización y que debe implantarla en el sistema de dirección y el trabajo interno de la dirección especializada que forma parte de la jerarquización de la misma logrando la integración y asimilación de conceptos , principios, prácticas y técnicas.

Guillen(1984) , define a la gestión de calidad como sistema de dirección en la que integra tres paradigmas de organización. Si se desea productividad procederá de la organización científica del trabajo, evitar la rotación del personal y paralelamente la ausencia de ellos, y la ultima la calidad que debe tener todo producto que requerirá de técnicas de control estadísticos de calidad , la dirección productiva y análisis de tareas.

La gestión de la calidad como función especializada y profesionalizada

Camisón, Cruz y González (2006), Gestión de calidad no solamente representa sistema de dirección que orienta a una organización un pensamiento filosófico y que esta debe ser percibida por todo el equipo de trabajo de dirección. También forma parte de ella como función de dirección la gestión comercial, la gestión de operaciones o innovación. (p.56)

Si contemplamos, la gestión de calidad sería un área especializada de gerencia y técnica que en las organizaciones requerirían de personal especializado, como función de la dirección, nuestra variable gestión de calidad se ha convertido en el ámbito de conocimiento de profesionalismo directivo. Si queremos ser exitosos debes contar con un experto en gestión de calidad, siendo

ellos en su mayoría directores de sistemas de gestión de calidad o del medio ambiente, auditores de sistemas de gestión de calidad o sistemas medio ambientales, especialistas que estandaricen tu empresa de acuerdo al trabajo realizado y en el diseño de procesos, especialistas en estadísticas y finalmente especialistas para los servicios del cliente dándole un enfoque comercial.

Para Feigenbaum (1951) , definió este concepto indicando que la calidad sería una nueva área de la administración modernista como área de finanzas, producción o el marketing. Vandeville (1990) asegura que «la gestión de la calidad se integra a la gestión empresarial siendo parte de ella».

La norma ISO 8402 (UNE 66001) define la Gestión de la Calidad desde esta óptica, afirmando que es un «aspecto general que determinara la aplicación de la política de la calidad». Igualmente, la ISO 9001:2000 (punto 0.2) indica lo siguiente «la gestión de calidad y otras disciplinas más están comprendidas dentro de la gestión de toda empresa ».

Características de la gestión de calidad

Dentro de las características de la gestión de calidad mencionaremos:

Orientación de las actividades empresariales, hacia el consumidor, permitiendo la obtención de beneficio.

El enfoque en la estructura organizacional, la prioridad de los costos y obtención de productividad.

Diseño de estrategias y sistemas para atender necesidades internas y externas.

Existencia de liderazgo y cultura organizacional

Entrenamiento de colaboradores para desarrollar bien las tareas asignadas y visualización de responsabilidad.

Enfoque en la calidad al momento de ofrecer un bien o servicio.

Existencia de métodos de servicio, corrección de deficiencias.

Medición del desempeño, percepción de crecimiento de mercado, cuota de mercado.

Si una organización buscara la GCT no sería algo fácil, porque esto traería cambios muy drásticos en el pensamiento de la organización, describiéndose tres tipos:

Conocimiento total de calidad en la empresa en todos sus rincones trae como resultado un gran cambio organizacional (Glover,1993).

La transformación empresarial hacia la GCT utilizaría un nuevo sistema de valores y creencias para modificar el pensamiento y actuar de los miembros de la organización, esto implicaría cambio en la cultura de la organización, ya que esta está compuesta por la percepción, pensar y actuar de los integrantes de una empresa.

Si nos orientamos hacia la GCT se debe hacer una planeación de para armonizar acciones o actividades desarrolladas, así como saber cómo recibir los resultados tangibles buscados. Los cambios de organización y de la cultura empresarial no lo podremos lograr al corto plazo, esto requiere de un tiempo de maduración para alcanzarlos con la debida existencia de programas que sostengan dicha estrategia. Si una organización se orienta a la implantación de GCT implica alinear siete aspectos que serán de mucha utilidad en la organización dando vida a este elemento:

La misión como la razón de ser de una empresa, para lograr conciencia y compromiso en los empleados.

Claridad de objetivos para el logro individual de los empleados.

Definir estrategia para alcanzar misión y objetivos.

Existencia de estructura para relaciones y asignación de tareas, rol y responsabilidades de los individuos para que los colaboradores lo sepan asumir y alcanzar lo planteado.

Establecimiento de una cultura que apoye el comportamiento de las personas mediante normas, creencias y valores y logran de esta manera una adecuada forma de trabajo.

La correcta gestión de personas para hacer efectivo un buen trabajo.

Presencia de procesos bien definidos (tareas y tecnologías) para responder a la actividad empresarial con visión horizontal.

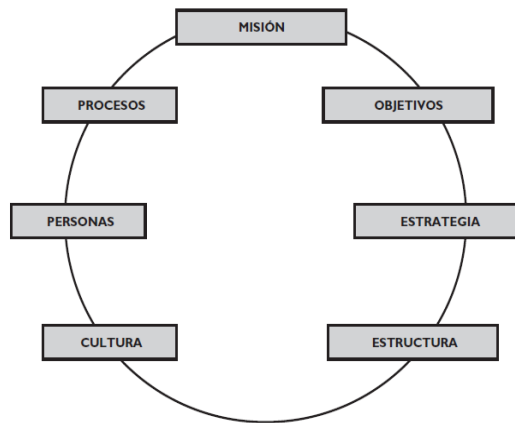


Figura 2: Aspectos clave en el cambio organizativo impulsado por la GCT

Principios de la Gestión de calidad

Camisón, Cruz y Gutiérrez (2006), es posible definir a la gestión de calidad una serie de valor recogida de toda la literatura existente en una forma organizada.

El enfoque de la gestión de calidad se puede caracterizar perfectamente en ocho principios fundamentales:

Orientación estratégica a la creación de valor.

Orientación al cliente.

Liderazgo y compromiso de la dirección.

Visión global y horizontal de la organización.

Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias.

Orientación a la cooperación.

Orientación al aprendizaje y a la innovación.

Orientación ética y social.



Figura 3 :Principios de la Gestión de la calidad

Orientación al cliente :

Este principio se basa que toda la actividad empresarial está dirigida hacia sus clientes, para poder lograr de esta manera su satisfacción, precisamente porque son ellos los que evalúan la calidad del servicio que una empresa les ofrece. Se pensaba anteriormente que bastaba enfocarnos al producto y procesos, pero ese pensamiento no sirve en un mercado de consumidores que experimentan cambios en los hábitos de consumo, con la orientación al cliente la empresa debe cumplir la necesidad de su cliente que no solamente quiere un producto sino que paralelamente también desea un buen precio , información exacta y oportuna y servicio de asesoramiento antes y después de comprar , servicio a tiempo, adquisición de garantía, cantidades,etc.

La definición de este principio orientado al cliente comprende dos dimensiones:

Cuidado del producto: esto establece que debemos cumplir las especificaciones que satisficieran sus necesidades y que debe ser perdurable en el tiempo.

Aclaremos el término especificación diciendo a través de las sgtes implicaciones:

Comunicación entre suministrador y cliente para entender sobre lo que suministra mediante sus características y los resultados que se derivan de lo primero. Entonces conformidad de especificaciones es simplemente respeto escrupuloso por el suministrador de la relación contractual que se establece con el cliente.

Relación proveedor-cliente, todos los miembros de la organización deben accionar para cumplir las especificaciones solicitadas por sus clientes, lográndolos satisfacer y minimizar paralelamente ese valor añadido que no se vende.

Cualquier tarea es definida en términos de especificaciones y será necesario medirla en toda relación proveedor cliente, esto para poder hacer posible una gestión más exitosa.

Cuidado del cliente: esto consiste en adelantarse a las futuras especificaciones que demandarían nuestros clientes, en pos de la calidad presente o sorpresiva.

Orientación estratégica a la creación de valor:

Dirección estratégica de calidad:

Se basa en la plasmación y conocimiento de una misión y visión que debe ser compartida como un principio buscando la calidad como prioridad. Se debe desarrollar estrategias a medio y largo plazo con mucha claridad que serán guiadas por ese propósito compartido adoptando la gestión de calidad tanto al momento de definir objetivos y el análisis de estrategias futuras q nos permitan encontrar la calidad deseada generándose las ventajas competitivas.

Impulso de proyectos, programas, acciones que estén acordes con la misión y a la estrategia de una organización, sistematizando las actividades para poder llevar el control de las mismas y mejora de calidad.

Las estrategias serán fundamentales en una empresa para lograr el cambio organizativo y cultural que facilitara el nuevo pensamiento filosófico de la dirección en busca de la calidad mediante la implantación de estructuras, sistemas, culturas y procesos adecuados.

Prácticas para integrar la calidad en el proceso estratégico:

Si se desea integrar la calidad deberemos recurrir a distintos tipos de prácticas en el proceso empresarial. Mencionemos los siguientes: Identificación e investigación de nuevas necesidades , aplicar métricas basadas en los principios de gestión de calidad ,beneficio del análisis estratégico con prácticas y técnicas en el estudio de mercado y de los competidores enfocados en la gestión de calidad ,tales como el benchmarking, obtención de ventajas competitivas con la identificación de buenas

prácticas q ayuden a lograrlo e incrementar su explotación y la cooperación de los clientes y proveedores para lograr reducción de costos y mejora de calidad.

Liderazgo y compromiso de la dirección:

La responsabilidad de la dirección en los problemas de la calidad
La ejecución de la gestión de calidad es responsabilidad de la dirección. Mientras que el CWQC decía que la calidad era función de quien realizaba una operación quienes concentraban todas sus inversiones hacia los empleados, la gestión de calidad en este caso hace responsable a todo nivel jerárquico, teniendo la mayor cuota de responsabilidad la dirección. Si una organización posee un enfoque de la calidad orientada hacia los mercados, la dirección será responsable, porque es el quien traerá nuevas funciones de liderazgo y de toda la fluidez de los elementos q forman parte de la organización hacia la calidad. Con esto se percibe que la gestión de calidad debe ser una prioridad básica para todo equipo de dirección de una empresa

El liderazgo y compromiso de la dirección: nuevas responsabilidades
La gestión de calidad al momento de ponerla en práctica en forma estratégica exige q la cultura empresarial sea transformada, empezando básicamente con el cambio de dirección. Aquel estilo de dirección tradicional que recopilaba información, toma de decisiones, aplicación de incentivos y castigos para lograr eficiencia en los trabajadores forma parte del pasado, debido a que un trabajador se sentía limitado en sus responsabilidades de hacer tareas. El compromiso de la alta dirección para conseguir la gestión de calidad soñada se basara diseñando los procesos para tratar de eliminar las causas o errores comunes que influyen en la variación de la calidad de los bienes o servicios, pero también consiste en la implantación de reglas, normas o políticas q se adecuen para el desarrollo y crecimiento del capital humano a fin de poder anticipar los futuros problemas y de explorar oportunidades de mejora.

La estructura de dirección de la calidad
Lograr el éxito de cualquier proceso relacionado con la calidad se debe a una implantación sistémica y efectiva. Como ya sabemos la gestión de calidad se expandirá por toda la organización y será necesario de una infraestructura q de soporte a esta iniciativa. De ello será necesario crear una estructura organizada en todas sus iniciativas, con lo cual se creara una estructura muy positiva y

permanente de organización dirigida a la calidad fomentando progreso en la nueva dirección. La gestión de calidad implica cambios como la creación de una estructura capaz y responsable para este nuevo método que habríamos seleccionado generando y exigiendo a los directivos el aporte o asignación de recursos para cubrir esas necesidades (dinero, espacio y personal).

Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias:

Las personas en primer lugar. Orientarse a las personas será fundamental para la Gestión de calidad sin dejar de mencionar ciertos valores como el compromiso y liderazgo de la dirección de la organización, visión y cooperación interna. A través de este principio la Gestión de calidad despliega conceptos de conocimientos, habilidades, compromiso y responsabilidad en todos los rincones de la organización para concientizar la calidad en sus miembros.

La GC se hace con las personas en vez de algo que se hace a las personas. El principio de orientación a las personas dice que las personas que no ocupan puestos de dirección son los que más conocen sus actividades, siendo estos los que contribuirán a la mejora continua y satisfacción de consumidores. Principio plural por que abarca otros conceptos como el compromiso, participación e implicación de personas, formación y desarrollo de competencias de personas.

Es imprescindible saber que para mejorar la calidad del servicio no se lograra supervisando a los trabajadores que la prestan. Esto genera desmotivación, ineficacia e insatisfacción.

Prácticas para enfocar la organización de las personas

Enfocarse en las personas , fue denominado por Black y Porter(1995) , paralelamente la inclinación hacia el cliente interno lo hablaron Mann y Kehoe (1994) , quienes desarrollaron procesos orientados a la realización de procesos , generando buenas prácticas de recurso humano, que debemos incluir:

- Compromiso de los miembros ante la misión y todo objetivo empresarial.
- Compromiso y desarrollo de motivación con la calidad de los colaboradores asignando responsabilidad y recursos e incentivando actitud de anticipación.
- Incrementar la participación de todo el personal y hacer promoción de la misma para la mejora continua, rompiendo barreras de centralización para dar autonomía y tomar iniciativas como punto de futuras decisiones.
- Reconocer los logros individuales y colectivos de nuestros colaboradores.
- Conseguir todo tipo de comunicación(lateral, ascendente y descendente)

Compromiso y satisfacción de personal

Se logra con las buenas prácticas del recurso humano para beneficiar la implantación de la gestión de la calidad. Asegurando el compromiso de los empleados con los objetivos de calidad trae positivamente efectos muy positivos para la gestión de la calidad para el desempeño de una empresa o compañía. (Bou y Beltrán, 2005).

Selección del personal

Al momento de seleccionar un personal lo haremos con buenas prácticas ajustando o direccionando a un entorno de calidad. Mayormente las organizaciones no desean mover este aspecto, queriendo mantener el mismo proceso de selección de personal antes de la implantación de gestión de calidad debido a que se tiene el pensamiento que las habilidades que tenga un trabajador pueden lograrse o desarrollarse con la formación.

Participación

La participación es muy importante para identificar y poder corregir situaciones o problemas de calidad, todo esto cae como responsabilidad sobre dirección de poder crear un gran sistema de participación que preste intereses, sugerencias y opiniones de los colaboradores, para que puedan actuar y ser responsables manejando la calidad por todos. La participación se concretará al alcanzar toda la información a los colaboradores al momento de asignarles tareas o funciones y saber lo que esperamos de ellos mismos.

Dar poder a las personas: autonomía y libertad de acción.

Un paso para conseguir el éxito de la gestión de calidad es mediante la descentralización. Las personas al sentir que se les brinda poder tendrán la capacidad de poder actuar correctamente cuando existan defectos en calidad, teniendo decisión para mejorarlos. Obtener un compromiso y participación permite a un director delegar acciones como planificar, ejecución y control de tareas que reflejan la autonomía personal de sus ejecutores directos.

Formación en calidad

Debemos intentar prevenir el futuro y no predecirlo. La asignación de recursos (tiempo y dinero) para formación de toda la estructura de una empresa será una política consecuente. Las estrategias para formación de calidad desempeñan un rol fundamental para el éxito de gestión de la calidad porque esta demandaría apoyo e involucración del personal a esta iniciativa.

Reconocimiento y recompensa de los esfuerzos de calidad

Se debe aplicar las recompensas y reconocimientos dentro de un sistema empresarial esto para satisfacer a los miembros que forman parte de una organización.

Visión global, sistémica y horizontal de la organización

El enfoque global de la organización

La gestión de la calidad es un proceso completo que la envuelve a la misma organización contribuyendo con cada área o departamento, cada actividad o persona con su respectivo nivel de responsabilidad. Asimismo la visión involucra la participación de miembros y funciones de la empresa para poder satisfacer a todos nuestros clientes, reduciendo costos a aquellos valores q no generan valor.

Gestión por procesos y enfoque de sistemas

La gestión de calidad trabaja específicamente en los procesos de la organización dejando de lado a las funciones, esto debido a que toda actividad se descompone en proceso y tarea. El proceso se entiende como secuencia de tareas y actividades que van añadiendo valor cuando se ofrece un servicio o producto buscando el único resultado de satisfacer especificaciones y exigencias de clientes.

Obtendremos eficiencia si nos enfocamos en la gestión de los procesos configurándolos como creadores de valor. En la gestión por procesos, actividades y tareas de una compañía se enfoca al cliente aportando valor añadido. El fin de la gestión por proceso es el servicio que puede satisfacer a alguien que forma parte de un mercado, en otras palabras nos referimos a ese cliente externo que manifiesta sus necesidades como requerimiento.

Las actividades que intervienen directa o indirectamente al momento de satisfacer a un cliente externo , tiene un desempeño de un papel proveedor interno para otras funciones obteniendo una organización compuesta por relaciones internas cliente-proveedor, formando parte de un proceso, dentro de una cadena proveedor-cliente.

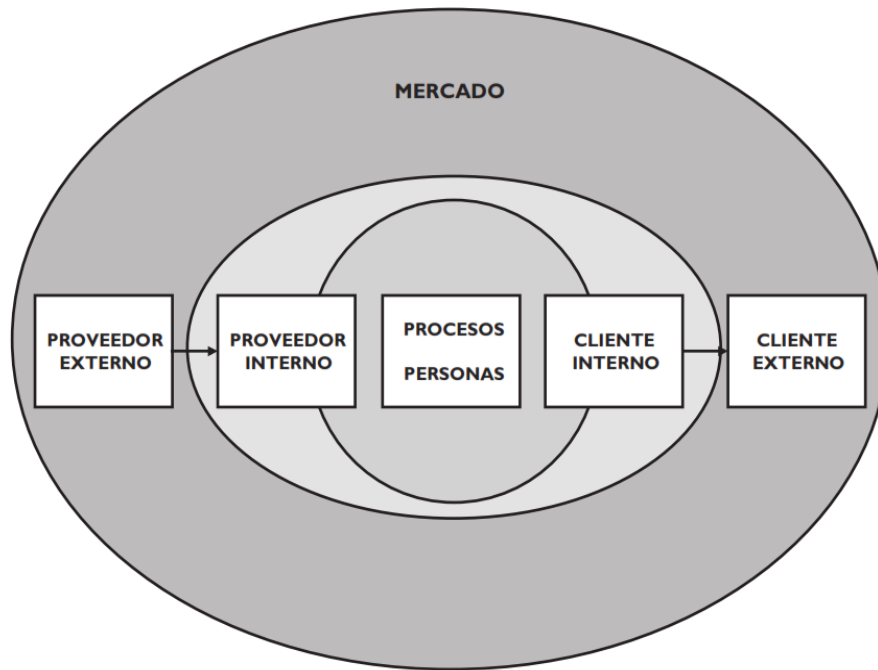


Figura4: Cadena proveedor cliente en gestión de procesos

Cooperación interna y trabajo en equipo

La cooperación interna y el trabajo en equipo se lograra por que los miembros están ligados a una cadena proveedor – cliente con lo cual estarían dispuestos a la colaboración , reaccionando a sus necesidades , investigando el resultado de sus productos al pasar al siguiente proceso y así poder adecuarlos a las necesidades de sus proveedores y clientes.

Poner prácticas de cooperación interna y trabajo en equipo le da solidez a la gestión de calidad, siendo estas algunas razones como: facilidad de comunicación en todas las unidades, adecuación de estándares, estimulación de aprendizaje y adaptación de la organización ante los cambios que experimenta un mercado, haciéndolo flexible y e incrementando la reducción de tiempos de respuestas en las acciones de una compañía.

Organización horizontal.

Implica la no utilización de la organización taylorista, jerarquización vertical y división de trabajo y adaptación de un enfoque horizontal que cruce fronteras a través de la agrupación de procesos con independencias a la división de los trabajos.

Orientación a la cooperación

La cooperación externa y la organización abierta en red

Con la cooperación externa una empresa podrá implantar principios que contribuirán al logro de objetivos, menciones a la orientación estratégica hacia la creación de valor, el aprender mediante la innovación y orientarnos hacia nuestros clientes.

El elemento impulsor que va a facilitar esta implantación en la concepción global de la compañía será en este caso el directivo, dando una creación de valor hacia todos los grupos de interés del mercado. Una empresa se vuelve eficaz y eficiente y el crecimiento de relaciones tanto de la confianza y pautas para poder trabajar en equipo beneficia los grupos de interés externos. Se puede decir que la cooperación externa acrecienta la competitividad de la empresa, porque establecemos una buena relación con los clientes, orientándonos a satisfacerlos y transformarlos en fieles hacia un negocio. El estimular una cooperación interna y externa también trae consigo resultados muy positivos sobre la capacidad y aprendizaje y la innovación de los socios.

Compartir recursos, experiencia, conocimiento, e información facilitara el enriquecimiento y la renovación de las existencias de ambas partes. Con la implantación de la cooperación traerá consigo nuevas experiencias con formas nuevas de colaboración y coordinación, siendo más precisas y completas que ayudaran a poder establecer un desarrollo de capacidad de adaptación, de la flexibilidad y de la reducción a los cambios exigidos, siendo muy ágiles para ello.

Prácticas para la orientación a la cooperación

Dentro de ellas tenemos:

Establecimiento de Programas que apoyen la cooperación o alianzas estratégicas para los proveedores para poder llevar a cabo la integración de equipos y así poder el diseño y creación de nuevos bienes o servicios.

La cooperación con los clientes ayudara a definir el producto y paralelamente poder informar a una compañía toda queja o sugerencia.

Un programa que apoye a las mejora de proveedores que me permitan mejorar procesos y poder llegar a la calidad deseada.

Orientación al aprendizaje y orientación

Toda dirección líder debe abrirse a un mercado para poder percibir el aprendizaje de adaptación así como también todo cambio que genera una innovación; teniendo clara dos conceptos llamados la mejora continua y la mejora radical.

Orientación ética social

La gestión de calidad como definición de proceso de cambio organizacional que logra afectar por completo a esta, te guiara a nuevos modelos con el uso amplio de variables que describe no solamente actividades internas de la compañía, sino los efectos consecuentes de aquellas actividades tendrán sobre agentes que están fuera de ella, llamados clientes, proveedores, la sociedad, organizaciones públicas, organizaciones no lucrativas, comunidades en su conjunto.

Hacer esto permite hablar de un principio llamado orientación hacia los grupos de interés y responsabilidad ético-social. Aquí suponemos movilizar todos los recursos para poder cumplir la satisfacción de necesidades de los grupos claves.

Se debe describir las prácticas para la orientación ética social, entre ellas diremos toda acción orientada a implicar a la organización en poder alcanzar soluciones a los problemas que aquejan a una comunidad. La orientación social plasma la gestión de la calidad que se preocupa por el medio ambiente, el uso mínimo de recursos y que sus procesos no sean contaminantes. Otra práctica que a menudo se de repetir es la cooperación para corregir o prevenir daños, el impacto al medio ambiente y escases o deterioro de recursos naturales que han sido generados por su actividades o aquellas que le pertenecen a otras empresas.

Según las normas internacional **ISO 9001(2015)**, para la estandarización que consiste en el sistema de gestión de calidad para poder desarrollarlos en organizaciones privadas y públicas, sin ninguna relación con tamaño o actividad empresarial en un sector determinado, que busca una mejora de calidad en los trabajos para la obtención de un productos, llámese bien o servicio.

Actualmente las empresas se encuentran muy interesadas en este aspecto con la orientación de garantizar a sus clientes la mejora de sus productos y paralelamente son ellos los clientes o consumidores que buscan y exigen a empresas que se encuentren muy comprometidas con la calidad, dejando bien en claro que las

normas ISO a una organización le generaría una ventaja competitiva sobre las demás.

La nueva ISO 9001:2015

La nueva publicación de la versión ISO 9001:2015 se realizó el 23 de septiembre del 2015. Surge la necesidad de revisar la norma porque era necesario adaptarla a la actualidad en la que se enfrentan las organizaciones. Con esta nueva estructura los sistemas de gestión de calidad son muy favorecidos:

La nueva estructura es la siguiente:

Alcance

Referencia normativa

Términos y definiciones

Contexto de la empresa

El liderazgo

La planificación

El soporte

Operación

Evaluación desempeño

La mejora

Se debe saber que con la nueva estructura se han modificados ciertos requisitos o se han añadido como nuevos.

El enfoque basado en procesos

Este principio en esta nueva versión se centra su atención total en el incremento de la gestión y control de los procesos y jerarquías dentro de cada compañía.

Lenguaje

Consiste en que la nueva versión sea entendible y muy comprensible para cualquier usuario que desee mejorar la gestión de la calidad en una organización.

Análisis del contexto

Se da la importancia que toda empresa debe analizar el entorno socio – económico de una compañía y sus relaciones de todos los stakeholder. Esto se realiza para poder hacer la identificación correcta de problemas y de todas las necesidades que puedan influir como impacto en la planificación para el sistema de gestión de calidad.

Pensamiento basado en el riesgo

Consiste en la adaptación de metodología que más se adapte a la necesidad de una empresa para poder hacer una correcta gestión de riesgos. Todo esto durante implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Esto es uno de los cambios más importantes de la norma ISO 9001.

Acciones preventivas

Se elimina en esta nueva edición debido a que el propio sistema debe funcionar como una herramienta preventiva.

Partes interesadas

Consiste en no solo debemos hablar de clientes en la ISO9001-2015, sino que esto consiste en poder determinar los requerimientos de exigencias de las parte interesada.

Representante de la dirección

Se da total énfasis a la alta dirección, debido a que es ella quien lidera una organización.

Gestión del conocimiento

Se basa en saber cuál es el conocimiento que requiere una organización para que el sistema de calidad pueda funcionar correctamente, con la intención de obtener productos que cumplan la exigencia de nuestros clientes.

Procesos externalizados

Se refiere a que la empresa puede optar por el camino de la tercerización de productos brindados por terceras personas.

Competencia del personal

Se refiere al poder establecer la competencia como necesidad como unas características de cada lugar de trabajo y paralelamente saber cómo evaluar dicha competencia estableciendo una claridad de criterios para poder hacerlo.

Según Lindsay (1999) ,manifiesta que una organización será exitosa la calidad deberá formar parte de todas las actividades del personal, abarcando desde el nivel jerárquico de más alto nivel hasta el nivel más inferior. Un sistema de calidad total debe ser implantada sobre aquellas prácticas que están orientadas hacia el cliente, esto será percibido por los empleados, que se tome a la calidad como parte de la planeación estratégica de una compañía, para generar la motivación, que esta se integre en todos los productos y procesos, con el adecuado

uso de información y manejo correcto de esto para lograr un mejor rendimiento y obtención de una ventaja que nos diferencie de nuestra competencia.

El lograr todo esto requerirá que una empresa posea una estructura bien estructurada y la existencia paralela de buenos procedimientos muy efectivos para poder hacer su implementación.

Esta teoría toca una lista de principios que permitirán hacer una administración de calidad, siendo esto los siguientes:

El enfoque hacia los clientes

El liderazgo y su planeación estratégica

La administración de recursos humanos y sus respectivos desarrollo

La gestión de procesos

Herramientas para administrar procesos

Administrar la medición de la información estratégica

Formación de organizaciones de calidad total

1.3. Justificación

Justificación Teórica.

El presente trabajo de tesis aportara solución con el propósito de mejorar la Gestión de la calidad en las empresas de educación superior técnica, basándose en ciertos contenidos de teorías existentes, el cual brinda todo el soporte a la presente investigación y que se reflejara en la utilidad de ser usada posteriormente como antecedentes para las futuras investigaciones que se encuentren en esta misma línea de investigación metodológica, relacionadas con el tema tratado en esta tesis , quedando claro por qué gestionar la calidad de las empresas y así poder tomar las mejores decisiones que permitan corregir deficiencias relacionadas con la calidad.

Justificación Práctica.

La actual investigación se basó en dar conocimiento sobre la percepción de la Gestión de la calidad y establecer las dimensiones que permitan medir nuestra variable en estudio y así obtener la ventaja competitiva que toda empresa desea

lograr en un determinado mercado.. Los resultados obtenidos de esta tesis que abarca la gestión de calidad tiene una gran importancia práctica porque a través de este estudio se pueden implementar acciones y toma de decisiones que permitan mejorar las actividades o procesos dentro de una organización, y cabe mencionar que además permitirá seguir haciendo más investigaciones sobre este tema, detallándose sobre todo la estructura que se llevó a cabo para la realización de este trabajo.

Justificación Metodológica.

La tesis se elaboró con el método descriptivo (describiremos el comportamiento de una variable en un momento dado) para luego hacer la comparación de muestras, se realizaron un proceso de datos cuantitativos, los cuales fueron obtenidos mediante la aplicación de la técnica de encuesta, utilización para ello como instrumento un cuestionario de 48 preguntas, que fue validado por expertos en el tema mencionado y así comprobando la validez y confiabilidad permitiendo la obtención de exactitud de datos.

Fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo ya que para hacer ciencia nos basamos en el método científico, haciendo el supuesto de hipótesis, para crearla necesitamos leyes, teorías y hechos. Fue de carácter deductivo por que partimos de una forma general en la parte problemática y llegamos a una parte muy específica, y es de enfoque cuantitativa por que los resultados son frecuencia, porcentajes, estadística y números. El instrumento elaborado fue aplicado a los alumnos de estas dos Instituciones de Educación superior.

Este instrumento que fue elaborado por el presente autor de esta investigación, se basó en una teoría existente sobre la gestión de calidad, para aportar en la investigación científica con un instrumento que sirva para futuras investigaciones relacionada con el tema de Gestión de calidad.

1.4 Problema.

1.4.1 Realidad Problemática.

En este mundo actual globalizado donde las empresas de bienes y servicios compiten día a día, por brindar un buen producto hacia sus clientes, hace que cada empresa diseñe e implemente una lista de estrategias que le permita diferenciarse de otras, esto contribuirá a obtener muchos beneficios planteados por ellas mismas para su crecimiento empresarial.

Las empresas actualmente viven enfocadas en el tema de calidad, tema que ha sido explotado en los últimos años y que ha permitido obtener buenos resultados poniendo énfasis siempre a sus clientes.

Las empresas ya no se enfocan en que las actividades empresariales se hagan bien, ahora la realidad muestra que se debe de poseer un alto nivel de calidad al momento de llevar a cabo las prestaciones de bienes y servicios en un determinado mercado, que puede ser nacional o internacional. Implementamos calidad en cada área que forma parte de una empresa, con la cual aparecerán nuevos conceptos que se relacionan con ella, por ejemplo calidad total, calidad de servicio, gestión de calidad, etc.

Las empresas encuentran rentabilidad al buscar la calidad, pero hay que saber gestionarla, se pensaba anteriormente que la calidad era costosa para una organización y que esto incrementaba los precios y reducía las ganancias, pero eso se demostró que era lo contrario, si nosotros empresarialmente buscamos calidad, la sabemos gestionar traerá como resultados una baja en los costos para la propia empresa y con ello las utilidades se incrementarán.

En el ámbito internacional respecto a Gestión de calidad las empresas multinacionales cumplen con las exigencias de los consumidores, se ha establecido normas o requisitos que acreditan la calidad internacionalmente, y la gran mayoría de ellas se encuentran certificadas bajo la norma ISO 9001, que es la norma que te acredita que ofreces calidad empresarialmente. Estas empresas ponen en práctica la Gestión de calidad y eso se ve a través de la mejora continua de sus procesos que lo aplican día a día, mencionemos a, ESAN como ejemplo de que domina mercado internacional especialmente porque saben el rol que cumple la calidad como parte del desempeño de una empresa y con la cual les ha permitido

a todas estas obtener las ventajas competitivas siempre y cuando hayan aplicado una gerencia y utilización correcta de esta misma.

En el ámbito nacional observamos que nuestras empresas nacionales tras el día a día hacen un gran esfuerzo por cumplir todas las exigencias de sus consumidores con respecto a la calidad exigida, es ahí que para poder satisfacerlos la gerencia debe hacer la transformación de toda la organización, cambiar forma de vida, establecer nuevas políticas organizacionales que permitan alcanzar los objetivos propuestos, paralelamente entender que todo esto lo obtendríamos mediante nuestros valiosos clientes, mediante la adquisición del producto que le ofrecemos en el mercado.

Los mercados nacionales son muy exigentes, tenemos empresas que aplican y desarrollan una buena gestión de calidad, mencionemos la Universidad como la Pacífico, muy comprometida a responder las necesidades de sus clientes, que ya sabemos que los mercados son cambiantes, muy imprevisibles y complejos actualmente.

Esta situación hace que se debe adoptar una gestión adecuada que conlleve a la obtención de una buena gerencia que permita orientarnos a esa calidad exigida y que favorece a la obtención de logros, metas y objetivos planteados y que marquen la diferencia dentro del mercado nacional en el que estamos.

Nuestras empresas nacionales entienden que para estar posicionados en un mercado y garantizar esa posición hay que tener siempre en mente a la calidad, y hoy es necesario llevarla controlada.

En el ámbito regional observamos que existe mucha oferta de la prestación de educación superior técnica, exactamente en el departamento de Cajamarca observamos que el Instituto Privado de investigaciones industriales del distrito de Hualgayoc- Bambamarca, en sus 11 años de dominio de mercado hace un gran esfuerzo por poner en práctica la gestión de calidad, la infraestructura que posee y los recursos que tiene le han permitido dominar una parte de este mercado

La promotora hace el esfuerzo por contar con una plana docente externa traída de otras ciudades especialmente de la ciudad de Trujillo, pero eso no asegura que se ofrezca una buena gestión de calidad en el servicio.

Hace dos años en este mismo mercado apareció una nueva Institución Superior TELESUP, Corporación de Educación técnica reconocida a nivel nacional, poseedor de buena infraestructura y que en este corto tiempo ha ocasionado una

nueva alternativa al servicio prestado, es ahí donde el futuro alumnado se pregunta , que servicio escoger, realizando ellos la comparación de la gestión de la calidad entre ambas instituciones.

Ambas empresas trataran de ofrecer lo mejor a su servicio hacia sus clientes pero existe el problema a quien elegir, y la mejor forma de saberlo es mediante la investigación de quien pone en práctica mejor la gestión de la calidad, que dará respuesta a esta situación problemática.

1.4.2. Formulación del problema general.

¿Existe diferencia entre la Gestión de Calidad que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto a al Instituto TELESUP del distrito de Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Problemas específicos.

Problema Específico 1

¿Existe diferencia entre la orientación al cliente que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Problema Específico 2

¿Existe diferencia entre la Orientación estratégica a la creación de valor que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Problema Específico 3

¿Existe diferencia entre el Liderazgo y compromiso de la dirección que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Problema Específico 4

¿Existe diferencia entre la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Problema Específico 5

¿Existe diferencia entre la Visión global , sistémica y horizontal de la organización que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Problema Específico 6

¿Existe diferencia entre la Orientación a la cooperación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Problema Específico 7

¿Existe diferencia entre la Orientación al aprendizaje y a la innovación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Problema Específico 8

¿Existe diferencia entre la Orientación ética y social que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general.

H1: Existen diferencias significativas entre la Gestión de calidad que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP, del distrito de Hualgayoc- Cajamarca 2017.

H0: No existen diferencias significativas entre la Gestión de calidad que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP, del distrito de Hualgayoc- Cajamarca 2017.

Hipótesis específicas.

Hipótesis Especifica 1.

H1: Existen diferencias significativas entre la orientación al cliente que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Hipótesis Específica 2.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación estratégica a la creación de valor que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Hipótesis Específica 3.

H1: Existen diferencias significativas entre Liderazgo y compromiso de la dirección que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Hipótesis Específica 4.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Hipótesis Específica 5.

H1: Existen diferencias significativas entre la Visión global , sistémica y horizontal de la organización que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Hipótesis Específica 6.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación a la cooperación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Hipótesis Específica 7.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación al aprendizaje y a la innovación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Hipótesis Específica 8.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación ética y social que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general.

“Establecer si existen diferencias entre la Gestión de calidad entre el Instituto de Investigaciones Industriales y el Instituto Telesup del distrito de hualgayoc – Cajamarca 2017”

Objetivos Específicos.

Objetivo Específico 1.

¿Establecer si existen diferencias entre la orientación al cliente que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Objetivo Específico 2.

¿Establecer si existen diferencias entre la Orientación estratégica a la creación de valor que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Objetivo Específico 3.

¿Establecer si existen diferencias entre el Liderazgo y compromiso de la dirección que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Objetivo Específico 4.

¿Establecer si existen diferencias entre la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Objetivo Específico 5.

¿Establecer si existen diferencias entre la Visión global , sistémica y horizontal de la organización que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Objetivo Específico 6.

¿Establecer si existen diferencias entre la Orientación a la cooperación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Objetivo Específico 7.

¿Establecer si existen diferencias entre la Orientación al aprendizaje y a la innovación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Objetivo Específico 8.

¿Establecer si existen diferencias entre la Orientación ética y social que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

II. Marco metodológico

2.1 Variable:

Variable 1 Gestión de Calidad.

Definición conceptual.

La gestión de calidad está formada por un conjunto de actividades que han sido planificadas que lo pone en práctica una determinada empresa con el único objetivo de administrar y generar una confiabilidad de que el producto que la empresa va a ofrecer en un mercado va a cumplir la satisfacción de los requisitos exigidos sobre la calidad.

2.2. Operacionalización de la variable Gestión de Calidad.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión de la Calidad

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala</i>	<i>Niveles</i>
Orientación al cliente	Cuidado del cliente	1--3	Ordinal	Siempre
	Cuidado del producto	4--7		Casi siempre
Orientación estratégica a la creación de valor	Dirección estratégica de calidad	8--9	Ordinal	A veces
	Prácticas para integrar la calidad en el proceso estratégico	10--12		Casi nunca
Liderazgo y compromiso de la dirección	La responsabilidad de la dirección en los problemas de calidad	13--15	Ordinal	Nunca
	El liderazgo y compromiso de dirección	16--17		Siempre
	La estructura de dirección de calidad	18--19		Casi siempre
Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias	Prácticas para enfocar la organización de las personas	20--21	Ordinal	A veces
	Compromiso y satisfacción del personal	22-23		Casi nunca
	Selección del personal	24-25		Siempre
	Participación	26-27		Casi Siempre
				A veces

	Dar poder a las personas autonomía y libertad de acción	28-29		Casi nunca
	Formación de calidad	30-32		
	Reconocimiento y recompensas de los esfuerzo de calidad	33-34		Nunca
Visión global, sistémica y horizontal de la organización	Gestión por procesos	35--36	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Cooperación interna y trabajo en equipo	37--38		
Orientación a la cooperación	Prácticas para la orientación a la cooperación	39--41	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Orientación al aprendizaje y ala innovación	Prácticas para el aprendizaje y ala innovación	42--44	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Orientación ética y social	Orientación hacia los grupos de interés y responsabilidad ético social	45-48	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

2.3. Metodología

Se utilizó el método hipotético deductivo porque es un procedimiento racional, que consiste en proyectar al conocimiento de casos específicos a conceptos generales pero basados en experiencias científicas que den fundamento a las observaciones que se realicen.

Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014) definieron: El método hipotético deductivo es una técnica que utiliza el científico para ejecutar las actividades de un sistema. Este método posee diversas etapas primordiales: contemplación del fenómeno de estudio, formación de una hipótesis para fundamentar dicho fenómeno, predicción de resultados o enunciados más primordiales que la propia hipótesis y revisión o comprobación de la verdad de las declaraciones deducidas de manera empírica. (p.49)

En cuanto al enfoque cuantitativo Kerlinger (2009) ,especificó: La perspectiva cuantitativa utiliza la recopilación de data para corroborar hipótesis de acuerdo a la medición numérica y evaluación estadística para instaurar guías de tendencia y probar conjeturas. El proceso de estudio cuantitativo tiene las siguientes etapas: se formula un problema de estudio delimitado y definido, se examina la literatura que se ha indagado sobre la cual se cimienta una base teórica la presunción que habrá de dirigir su investigación, de esta teoría proviene la hipótesis y se expone a test la hipótesis mediante el manejo de diseños de indagación adecuada, el investigador recopila data numérica de los objetos, fenómenos o integrantes para conseguir resultados que la investigación evalúa a través de técnicas estadísticas. (p.5)

Es por ello, para ejecutar el proceso de investigación se empleó el método científico acorde al diseño del estudio establecido en el proyecto de tesis para lo cual se ha elaborado un instructivo sólido, precisado de forma estructurada para la obtención del conocimiento científico. Además, se ha empleado métodos de contemplación, descriptivo comparativo hipotético – deductivo, de evaluación y síntesis perfeccionado con el método estadístico. Técnicas que acceden observar el fenómeno a estudiar y los elementos de evaluación del trabajo en campo y; que una vez tabulados y procesado la información se obtiene la data usando el software SPSS-23.

2.4. Tipos de estudio.

Hernández *et al.* (2014) ,indican que “la investigación básica es también conocida como investigación teórica, pura o fundamental, está destinada a aportar a un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata” (p. 36).

Se desea hacer una investigación basada en la percepción de una situación tal y como esta en un momento determinado, tomando como referencia la parte teoría en el tema de gestión de calidad y así ver como se pone en práctica dichos principios en las actuales organizaciones, la finalidad es poder contribuir un nuevo

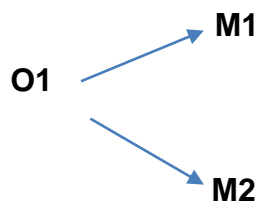
conocimiento que sirva para poder tomar acciones y decisiones que permitan encaminarnos hacia los objetivos que una empresa desea alcanzar.

2.5. Diseño de investigación

Es un diseño no experimental – transversal. Es por ello, recordando a Hernández *et Al.* (2014) que define a los diseños no experimentales como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 205).

“Esta investigación es de tipo no experimental – transversal”. “No experimental, porque de acuerdo a este tipo de investigación no cuenta con un grupo experimental, no existe una variable dependiente a la cual se va a manipular”. Es transversal, porque de acuerdo a Hernández *et. al* (2014) sostiene que: “recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es descubrir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento” (p. 289)

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente



Donde

M1=Muestra de estudio1

M2=Muestra de estudio2

O1: Observación

Nivel de estudio.

Descriptivo Comparativo. Investigación descriptiva. Mejía (2005) “Las investigaciones descriptivas son aquellas que me permiten decir como es la realidad de las actividades. La descripción científica es muy importante porque genera un nuevo conocimiento sistémico de una realidad” (p.30).

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población.

La población para la presente investigación estarán constituido por el alumnado de ambos institutos del distrito de Hualgayoc- Bambamarca los mismos que equivalen a un total de 401 .

2.6.2. Muestra.

Se entiende por muestra aquella parte que nos representa a una población, subconjunto finito según (Sotelo, 2013, p. 83). La muestra es una parte pequeña que va hacer estudiada siendo esta parte de una población. Sera de mucha importancia que nos aseguremos y sean lo más representativos los elementos de la muestra para poder así lograr las generalizaciones requeridas. Se puede presentar la situación que el número de elementos que integran la población resulta en una forma accesible en su totalidad, en este caso no será necesario extraer la muestra; esto es muy conocido como población censal o muestral.

La muestra ha sido obtenida con la obtención de la siguiente formula, con la cual se obtuvo el número de alumnos que serán encuestados en ambas instituciones de educación superior.

$$N = \frac{N Z^2 p q}{(N-1)E^2 + Z^2 P q}$$

Las muestras obtenidas fueron:

Instituto de Investigaciones Industriales (Imperial) =151 alumnos

Instituto Telesup = 108 alumnos

2.6.3. Muestreo.

Muestreo Probabilístico

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos.

Para recoger la información necesaria se empleó técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el estudio se realizó la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó como instrumento un cuestionario. En tal sentido, de acuerdo con Hernández *et al*, (2014) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento.

En base a la técnica definida se emplearon dos instrumentos denominados cuestionarios tipo escala con ítems a ser respondidos de acuerdo a sus percepciones, dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de la operacionalización de las variables.

Instrumento de recolección de recolección de datos.

Ficha técnica

Para medir la variable Gestión de calidad

Nombre: Gestión de calidad.

Autor: Cesar camisón & Sonia cruz y Tomas González (2006)

Adaptado: Gordillo, L. (2017)

Objetivo: Determinar la gestión de la calidad en ambas instituciones en sus 8 dimensiones.

Lugar de aplicación: Instituto Privado de Investigaciones Industriales y el Instituto Telesup (Cajamarca)

Forma de aplicación: Directa.

Duración de la aplicación: 20 minutos.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

- (5) Siempre
- (4) Casi siempre
- (3) A veces
- (2) Casi nunca

(1) Nunca

2.71. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad.

La confiabilidad fue calculada para el instrumento que fue elaborado por el autor de esta investigación mediante el Alfa de Cron Bach, cuyo resultado se aprecia en la tabla 2. Se observa que el coeficiente Alfa de Cron Bach es de Seguidamente, se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el Alfa de Cron Bach, cuyos resultados se aprecian en la tabla 4. Se observó que el coeficiente Alfa de Cron Bach es de 0,893 para 48 ítems de variable gestión de calidad. Este valor indica que la confiabilidad es alta para la variable de estudio.

Tabla 2:

Confiabilidad de los instrumentos gestión de calidad

	N de ítems	Alfa de Cron Bach
Variables		
Gestión de calidad	48	0,893

Fuente: Elaboración propia

Validez.

Validez de contenido.

Se utilizó la validez de contenido del instrumento: Gestión de calidad, a través del juicio de expertos. Los expertos son catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV:

Dr. Carlos Sotelo Estacio.

Mg Dra Rojas Romero Karin

Mg. Suasnabar Ugarte Alfredo

Tabla 3

Validación del instrumento: Gestión de calidad

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

Técnicas de recojo de información.

Las técnicas empleadas para llevar a cabo la realización de un buen manejo de información mencionando a el SPSS estadístico, diccionarios y documentales. El Análisis Documental; aquel que ayudo a seleccionar ideas relevantes de un a documentación para poder expresar contenido sin ambigüedad. También porque permitió identificar los documentos más relevantes de acuerdo a nuestro índice.

Al respecto Sotelo (2013). Señala el Análisis Estadístico; utilizado en dos niveles; primer lugar sirvió para hacer el análisis de una investigación descriptiva comparativa para una sola variable aplicada a dos muestras de la tesis; en segundo lugar para hacer el análisis inferencial con el propósito de encontrar un significado en los resultados de acuerdo a los porcentajes hallados y así poder elaborar las conclusiones.

El presente análisis estadístico aplicado a esta investigación permite poder entender el procesamiento de los datos que fueron recogidos de la muestra poblacional obtenida. Estos datos mediante el cuestionario que se aplicó de acuerdo a la variable en estudio Gestión de la calidad, permitió hacer una descripción, análisis e interpretación de acuerdo a los objetivos e hipótesis que han sido planteadas o sostenidas en la presente tesis.

2.8. Método de análisis de datos

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial. Siguiendo el protocolo siguiente:

Se tabulan y organizan los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de la variable materia de estudio.

Luego se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba de Mann Whitney para determinar el grado de diferenciación de la variable de estudio entre las dos instituciones mencionadas anteriormente.

Finalmente, se consigna los gráficos de barras, los cuales confirman la diferenciación existente de las dos instituciones con la única variable estudiada.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Resultados descriptivos

Tabla 4.

Tabla de frecuencia sobre la Gestión de calidad del Instituto Privado de Investigaciones Industriales y el Instituto Telesup

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0	11	10.19
Regular	141	93.37	66	61.11
Muy buena	10	6.63	31	28.70
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente : Elaboración propia

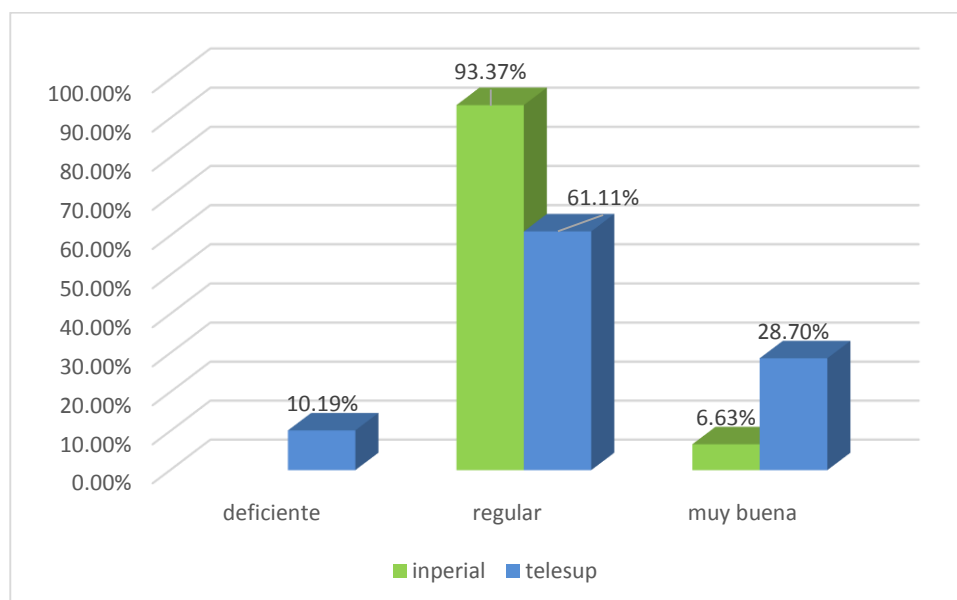


Figura 5 . Diagrama de Barras sobre la Gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup

Tabla 4 y figura 5 se puede observar que el Instituto telesup posee un 50,49 % de regular gestión de calidad comparándolo con el Instituto Imperial que posee un 34,39% de regular aceptación, paralelamente destacar que ciertos alumnos manifiestan en el Instituto telesup con un valor de 10 % que existe muy buena Gestión de calidad a comparación con un 2,44 % sobre el Instituto Imperial.

Tabla 5.

Tabla de frecuencia de Orientación al cliente entre el Instituto Imperial y el Telesup

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	21.10	0	0
Regular	98	65.00	33	31.00
Buena	11	7.30	64	59.00
Muy buena	10	6.62	11	10.10
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente: Elaboración propia

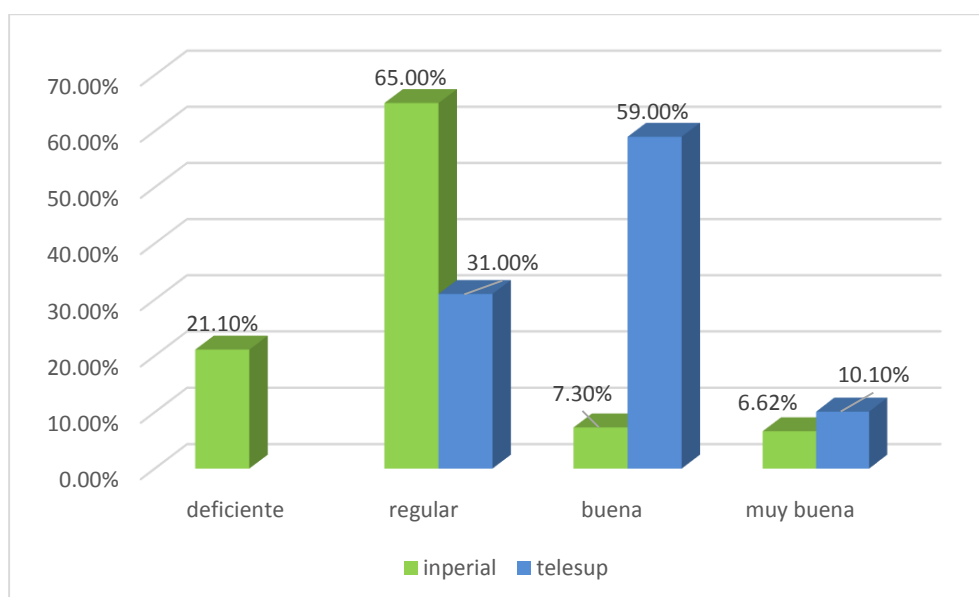


Figura 6. Diagrama de Barras sobre la Orientación al cliente

Tabla 5 y figura 6 se puede observar que el Instituto telesup posee un 31,95 % de regular orientación al cliente comparándolo con el Instituto Imperial que posee un 23,90% de regular aceptación, paralelamente destacar que el Instituto telesup posee un valor de 18,29 % como buena orientación al cliente en comparación con el 2,68 % de buena orientación al cliente del Instituto Imperial.

Tabla 6.

Tabla de frecuencia de Orientación estratégica a la creación de valor entre el Instituto Imperial y el Telesup

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	54	35.76	22	20.37
Regular	76	50.33	33	30.55
Muy buena	21	13.91	53	49.08
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente: Elaboración propia

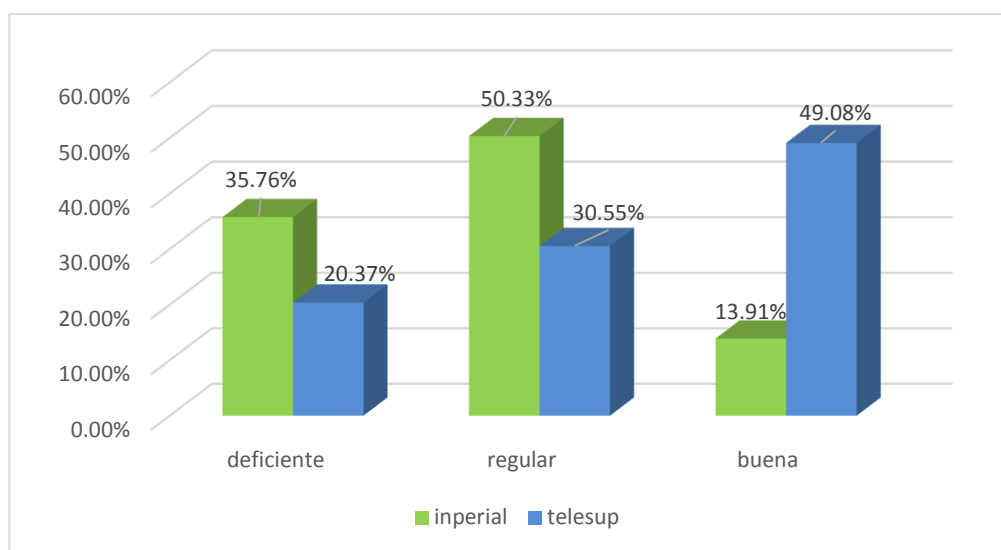


Figura 7. Diagrama de Barras sobre la Orientación estratégica a la creación de valor

Tabla 6 y figura 7 se puede observar que el Instituto telesup posee un 26,59 % de regular orientación estratégica a la creación de valor comparándolo con el Instituto Imperial que posee un 18,54% de regular aceptación, paralelamente destacar que el Instituto telesup posee un valor de 18,05 % como buena orientación estratégica a la creación de valor frente al 5,12 % del Instituto Imperial.

Tabla 7.

Tabla de frecuencia de Liderazgo y compromiso de la dirección entre el Instituto Imperial y el Telesup

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	0	0	11	10.10
Deficiente	0	0	22	20.40
Regular	97	64.0	0	0
Buena	54	36.0	64	59.26
Muy buena	0	0	11	10.19
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente: Elaboración propia

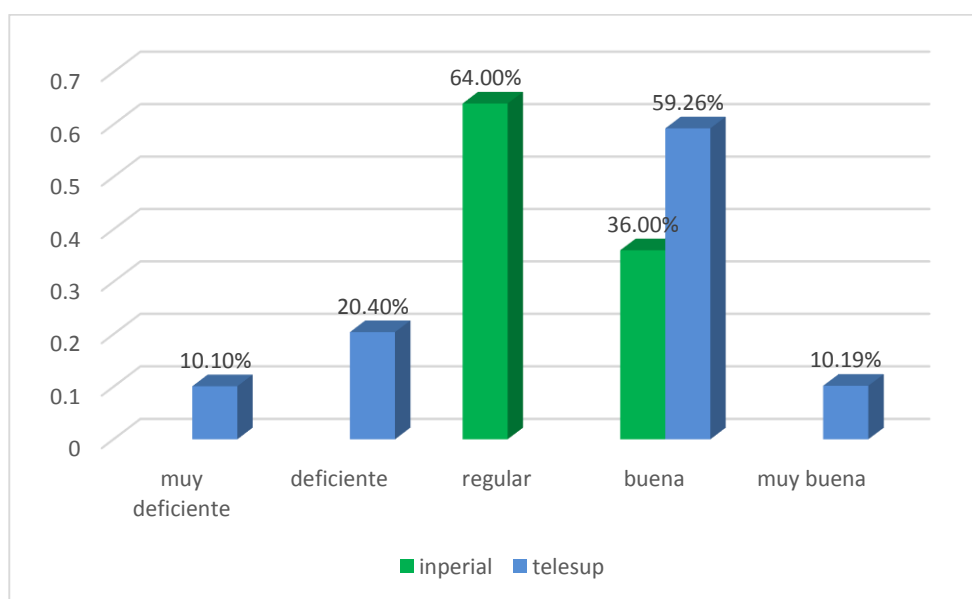


Figura 8. Diagrama de Barras sobre Liderazgo y compromiso de la dirección

Tabla 7 y figura 8 se puede observar que el Instituto telesup y el instituto Imperial poseen juntas un 23,66 % de regular liderazgo y compromiso de la dirección y destacar que existe un 2,68 % de muy buen liderazgo y compromiso en Telesup a comparación con el Instituto Imperial que muestra un 0% en esto .

Tabla 8.

Tabla de frecuencia de Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el Instituto Imperial y el Telesup.

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0	22	20.4
Regular	86	57.0	22	20.4
Buena	54	36.0	22	20.4
Muy buena	11	7.0	42	38.8
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente: Elaboración propia

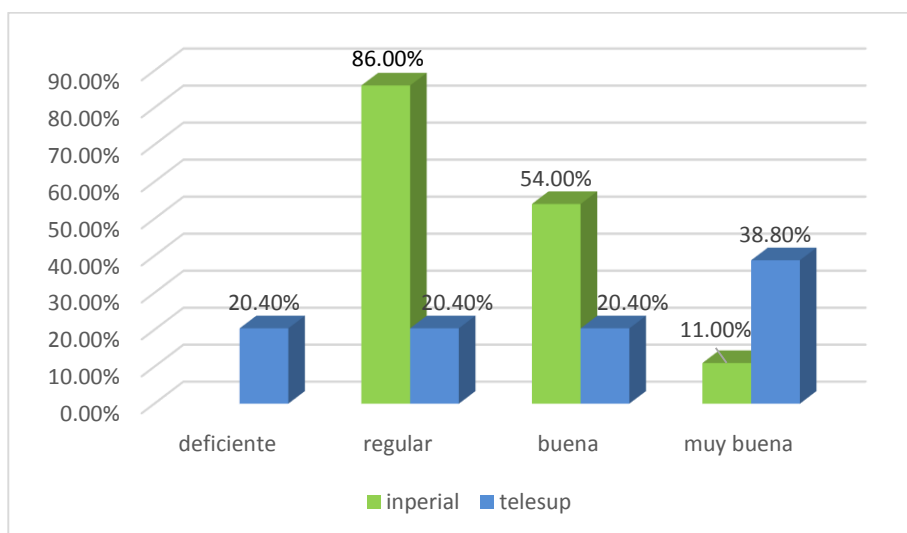


Figura 9. Diagrama de Barras sobre Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias

Tabla 8 y figura 9 se puede observar que el Instituto telesup posee un 26,34 % de regular orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias mientras que el instituto imperial solo posee un 20,98%, paralelamente destacar ese 12,93 % que afirma que telesup posee muy buena orientación a las personas y desarrollo de competencias a comparación del instituto Imperial que solo logra obtener un 2,68 %.

Tabla 9.

Tabla de frecuencia de Visión global, sistémica y horizontal de la organización entre el Instituto Imperial y el Telesup

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	6.62	22	20.4
Regular	44	29.14	22	20.4
Buena	87	57.62	0	0
Muy buena	10	6.62	64	59.2
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente: Elaboración propia

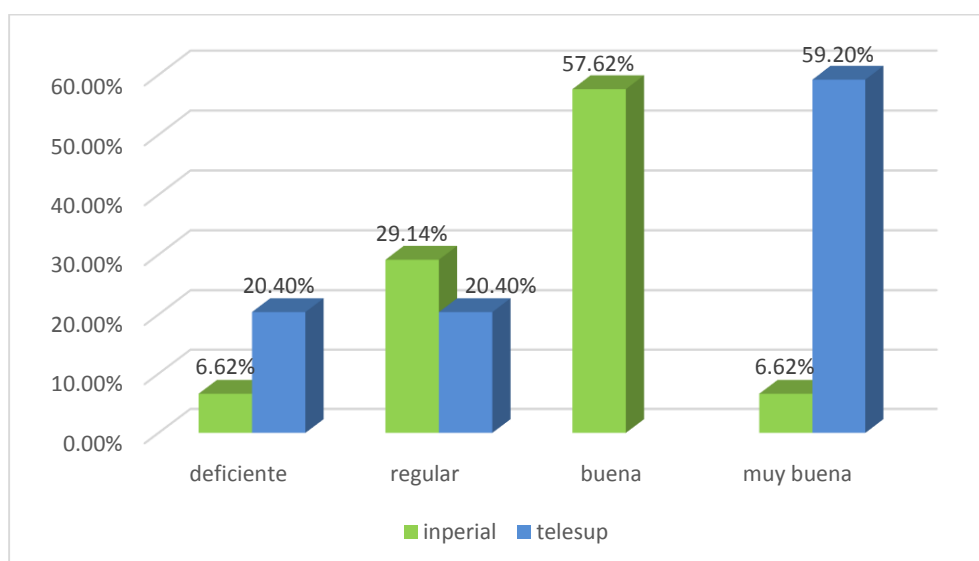


Figura 10. Diagrama de Barras sobre Visión global, sistémica y horizontal de la organización

Tabla 9 y figura 10 se puede observar que ambas Instituciones poseen una regular visión global ,sistémica y horizontal de la organización con un 21,22%,hay que destacar que telesup posee un 18,055 que indica una muy buena visión global sistémica y horizontal de la organización a comparación de imperial que solo posee un 2,44%.

Tabla 10.

Tabla de frecuencia de Orientación a la cooperación entre el Instituto Imperial y el Telesup

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	21	13.90	11	10.19
Deficiente	10	6.62	0	0
Regular	66	43.71	66	61.11
Buena	44	29.14	0	0
Muy buena	10	6.62	31	28.70
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente: Elaboración propia

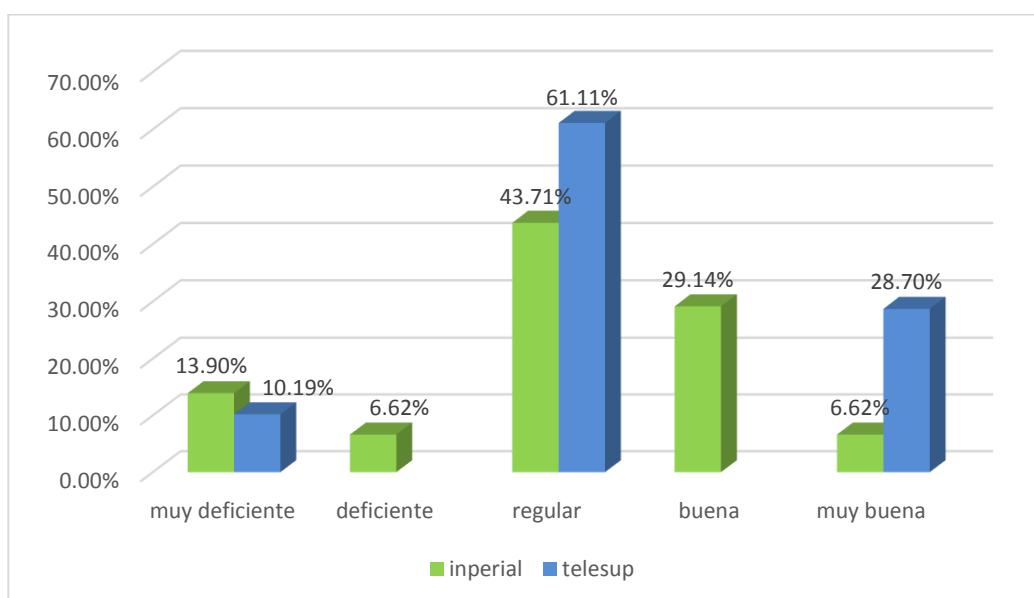


Figura 11. Diagrama de Barras sobre Orientación a la cooperación

Tabla 10 y figura 11 se puede observar que el instituto telesup supera con un 32,20 5 de regular orientación a la cooperación comparándolo con el instituto imperial que solo posee un 16,01%, y similar respuesta encontramos con ese 10 % que afirma que telesup tiene muy buena orientación a la cooperación comparándolo con el 2,44 % que afirma que tiene muy buena orientación a la cooperación el instituto imperial.

Tabla 11.

Tabla de frecuencia de Orientación al aprendizaje y a la innovación entre el Instituto Imperial y el Telesup

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	11	7.28	0	0
Deficiente	11	7.28	11	10.18
Regular	54	35.76	22	20.37
Buena	75	49.67	22	20.37
Muy buena	0	0	53	49.07
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente: Elaboración propia

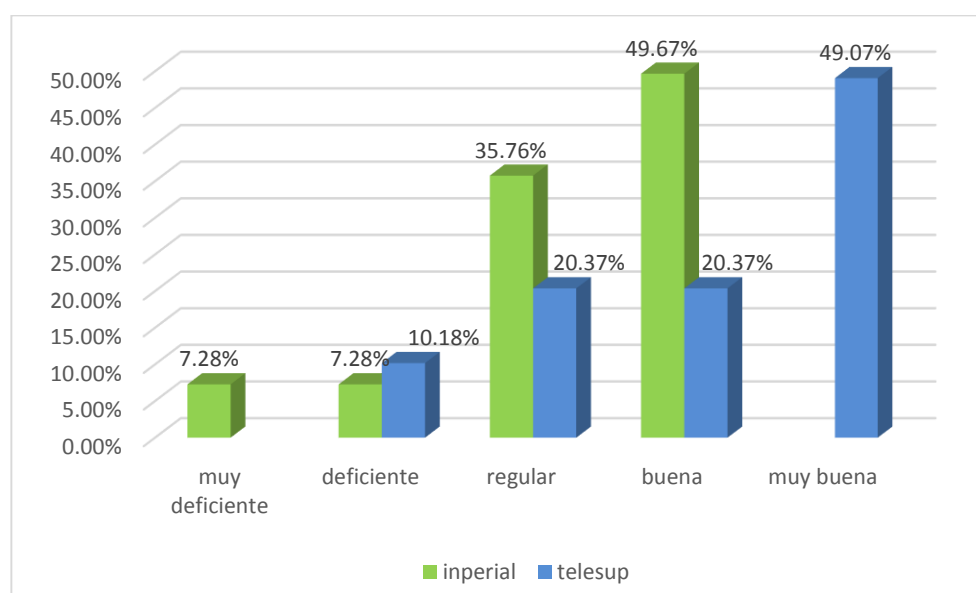


Figura 12. Diagrama de Barras sobre Orientación al aprendizaje y a la innovación

Tabla 11 y figura 12 se puede observar que el instituto telesup supera con un 23,66% de buena orientación al aprendizaje comparándolo con el 18,29 % del instituto Imperial, también se observa que telesup posee un 12,93% de muy buena orientación al aprendizaje y a la innovación mientras que nadie afirma que el instituto Imperial posee muy buena orientación al aprendizaje y a la innovación.

Tabla 12.

Tabla de frecuencia de Orientación ética y social entre el Instituto Imperial y el Telesup

Niveles	Imperial		Telesup	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	32	21.19	0	0.00
Deficiente	33	21.85	22	20.37
Regular	43	28.47	53	49.07
Buena	43	28.47	22	20.37
Muy buena	0	0.00	11	10.18
Total	151	100.0	108	100.0

Fuente: Elaboración propia

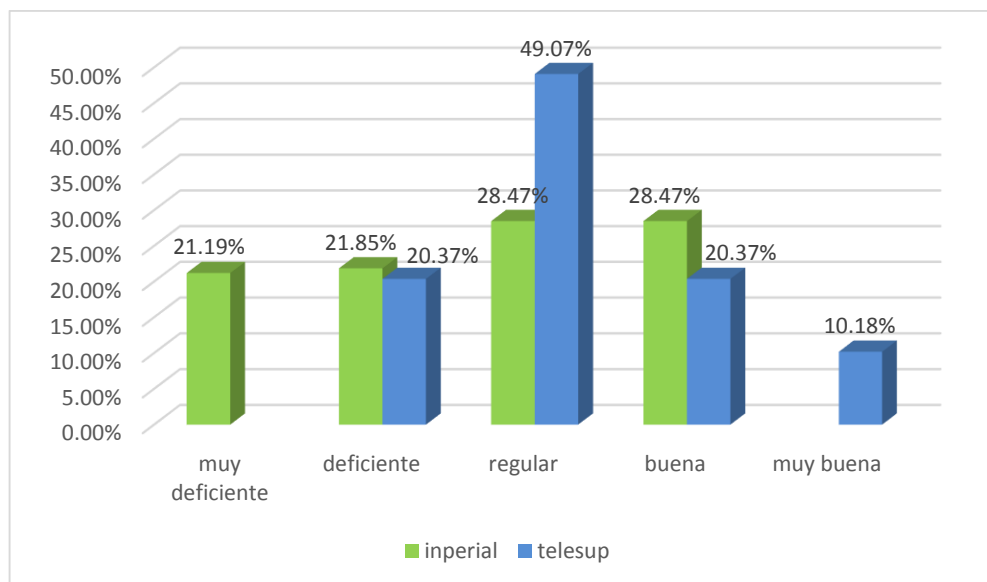


Figura 13. Diagrama de Barras sobre Orientación ética y social

Tabla 12 y figura 13 se puede observar que el instituto telesup posee regular orientación ética y social con un 23,41% superando al instituto imperial con un 8,05%, seguido por un 15,85% que afirma que telesup tiene buena orientación ética y social frente al 10,49 % que muestra el instituto imperial, destacar ese 2,68 que afirma muy buena orientación ética y social del telesup a comparación que el instituto Imperial que aparece con un 0 % .

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H0: No existen diferencias significativas entre la Gestión de calidad que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP, del distrito de Hualgayoc- Cajamarca 2017.

H1: Existen diferencias significativas entre la Gestión de calidad que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP, del distrito de Hualgayoc- Cajamarca 2017.

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite Ho y se deniega H1.

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 13.

Tabla de rangos y estadísticas de contraste entre la gestión de calidad del instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste	
Imperial	151	123,21	18605,00	U de Mann-Whitney	7,129,000
				W de Wilcoxon	18,605,000
GESTION DE CALIDAD Telesup	108	139,49	15065,00	Z	-2,475
				Sig. asintótica (bilateral)	,013
Total	259				

a. Variable de agrupación: Instituto

Norma de decisión

Sig > 0.05: Se admite Ho

Interpretación.

En la tabla 13 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe diferencia significativa en la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Al comparar los promedios de la gestión de calidad del instituto privado de investigaciones industriales , periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 123,21 y la gestión de calidad del instituto telesup presenta un rango promedio de 139,49 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,013 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 14

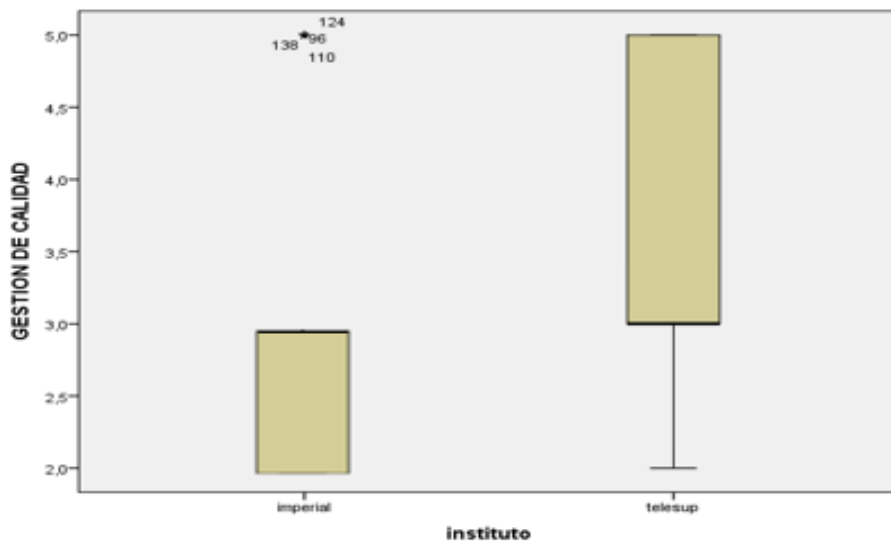


Figura 14. Diagrama Cajas y bigotes de la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.

Prueba de hipótesis específicas.

Hipótesis específicas.

Hipótesis Especifica 1.

H1: Existen diferencias significativas entre la orientación al cliente que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite H_0 y se deniega H_1 .

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 14:

Tabla de rangos y estadísticas de contraste entre la orientación al cliente del instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste	
Imperial	151	98,23	14833,00	U de Mann-Whitney	3,357,000
				W de Wilcoxon	14,833,000
ORIENTACION AL CLIENTE Telesup	108	164,42	17757,36	Z	-8,785
				Sig. asintótica (bilateral)	,000
Total	259				

a. Variable de agrupación: Instituto

Norma de decisión

Sig > 0.05: Se admite H_0

Interpretación:

En la tabla 14 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe diferencia significativa en la orientación al cliente entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Al comparar los promedios de la orientación al cliente del instituto privado de investigaciones industriales, periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 98,23 y la orientación al cliente del instituto telesup presenta un rango promedio de

164,42 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la orientación al cliente entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Bambamarca del departamento de Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 15

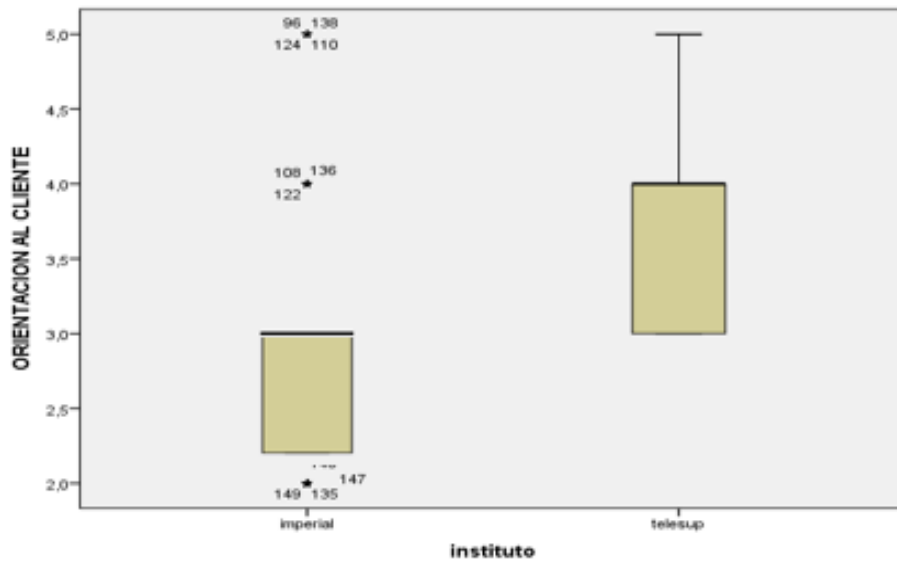


Figura 15. Diagrama de Cajas y bigotes de la orientación al cliente entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Hipótesis Específica 2.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación estratégica a la creación de valor que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite H_0 y se deniega H_1 .

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 15.

Tabla de rangos y estadística de contraste entre la Orientación estratégica a la creación de valor del instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

	Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste	
ORIENTACION ESTRATEGICA A LA CREACION DE VALOR	Imperial	151	110,65	16707,50	U de Mann-Whitney	5,231,500
					N de Wilcoxon	16,707,500
	Telesup	108	152,06	16422,48	Z	-5,250
					Sig. asintótica (bilateral)	,000
	Total	259				

a. Variable de agrupación: instituto

Norma de decisión

Sig > 0.05: Se admite H_0

Interpretación:

En la tabla 15 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe diferencia significativa en la Orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Al comparar los promedios de Orientación estratégica a la creación de valor del instituto privado de investigaciones industriales , periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 110,65 y la Orientación estratégica a la creación de valor del instituto telesup presenta un rango promedio de 152,06 ; así mismo al emplear

la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la Orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Bambamarca del departamento de Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 16

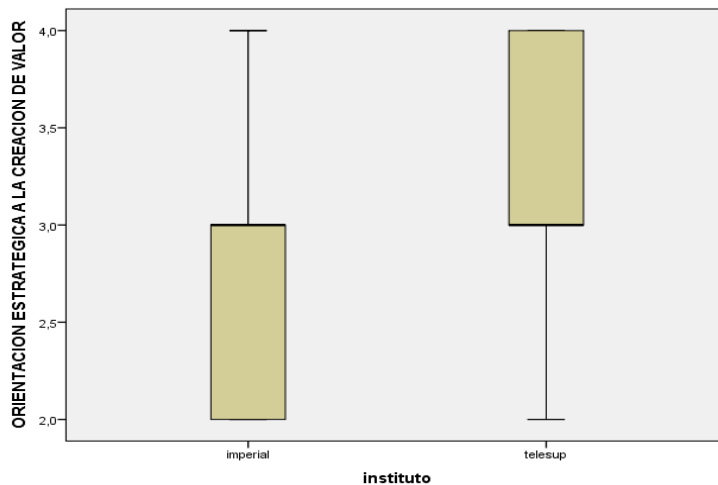


Figura 16. Diagrama de Cajas y bigotes de la Orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Hipótesis Específica 3.

H1: Existen diferencias significativas entre Liderazgo y compromiso de la dirección que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite Ho y se deniega H1.

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 16.

Tabla de rango y estadística de contraste entre Liderazgo y compromiso de la dirección del instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste	
Imperial	151	120,44	18187,00	U de Mann-Whitney	6,711,000
IDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCION	Telesup	108	143,36	W de Wilcoxon	18,187,000
				Z	-2,630
				Sig. asintótica (bilateral)	,009
Total	259				

a. Variable de agrupación: instituto

Norma de decisión

Sig > 0.05: Se admite Ho

Interpretación:

En la tabla 20 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Existe diferencia significativa entre Liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Al comparar los promedios de Liderazgo y compromiso de la dirección del instituto privado de investigaciones industriales , periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 120,44 y Liderazgo y compromiso de la dirección del instituto telesup presenta un rango promedio de 143,36 ; así mismo al emplear la prueba

no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,009 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en Liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 17

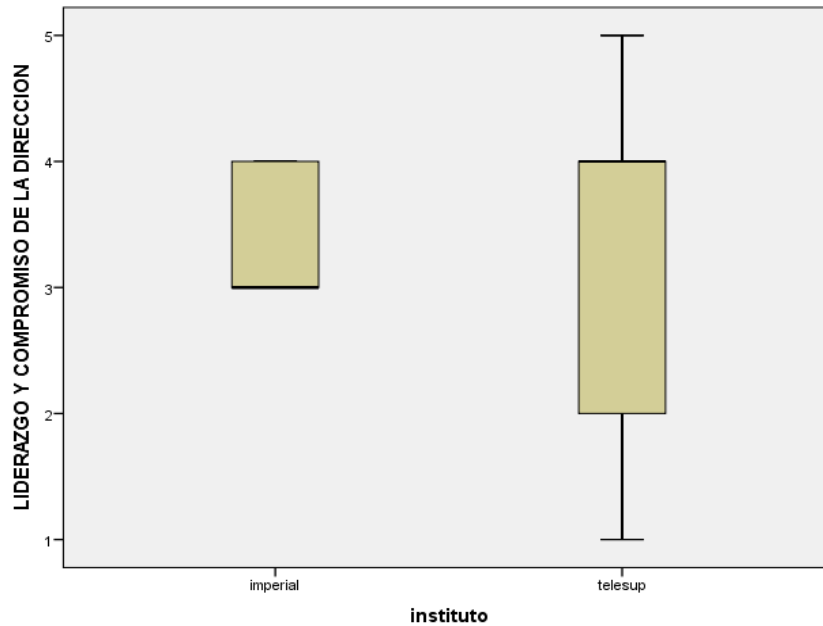


Figura 17. Diagrama de Cajas y bigotes de Liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.

Hipótesis Específica 4.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite H_0 y se deniega H_1 .

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 17.

Tabla de rangos y estadística de contraste entre la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias del instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste	
Imperial	151	120,80	18241,00	U de Mann-Whitney	6,765,000
ORIENTACION A LAS PERSONAS Y AL DESARROLLO DE SUS COMPETENCIAS	Telesup	108	141,86	W de Wilcoxon	18,241,000
				Z Sig. asintótica (bilateral)	-2,473 ,013
Total	259				

a. Variable de agrupación: instituto

Norma de decisión

Sig > 0.05: Se admite H_0

Interpretación.

En la tabla 17 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: Existe diferencia significativa entre la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017

Al comparar los promedios de la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias del instituto privado de investigaciones industriales , periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 120,80 y la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias del instituto telesup presenta un rango

promedio de 141,86 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p=0,013 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 18

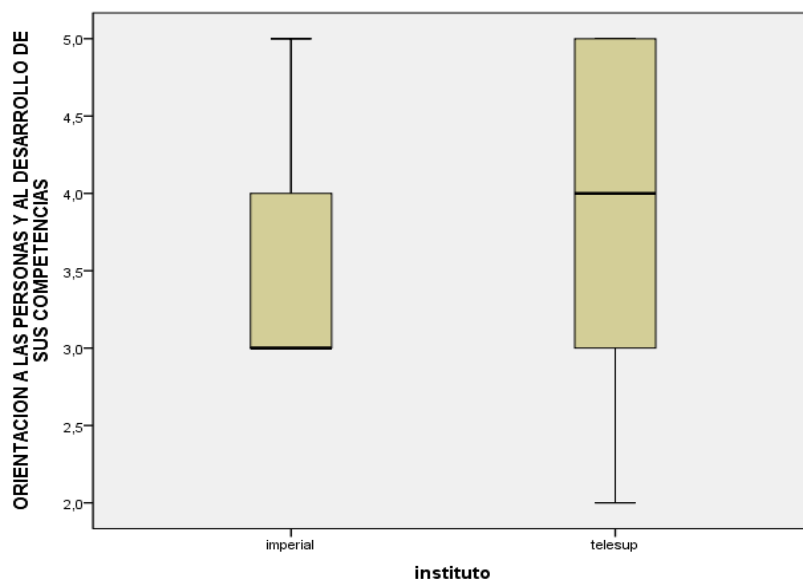


Figura 18. Diagrama de Cajas y bigotes de Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.

Hipótesis Específica 5.

H1: Existen diferencias significativas entre la Visión global , sistémica y horizontal de la organización que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite Ho y se deniega H1.

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 18:

Tabla de rangos y estadística de contraste de la Visión global , sistémica y horizontal de la organización entre el instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste	
VISION GLOBAL,SISTEMICA Y HORIZONTAL DE LA ORGANIZACION	Imperial	151	116,73	U de Mann-Whitney	6,150,000
	Telesup	108	145,56	W de Wilcoxon	17,626,00
				Z	-3,514
				Sig. asintótica (bilateral)	,000
Total	259				

a. Variable de agrupación: instituto

Norma de decisión

Sig > 0.05: Se admite Ho

Interpretación.

En la tabla 18 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 5: Existe diferencia significativa entre la Visión global , sistémica y horizontal de la organización entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Al comparar los promedios de la Visión global , sistémica y horizontal de la organización del instituto privado de investigaciones industriales , periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 116,73 y la Visión global , sistémica y horizontal de la organización del instituto telesup presenta un rango promedio de

145,56 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la Visión global , sistémica y horizontal de la organización entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 19

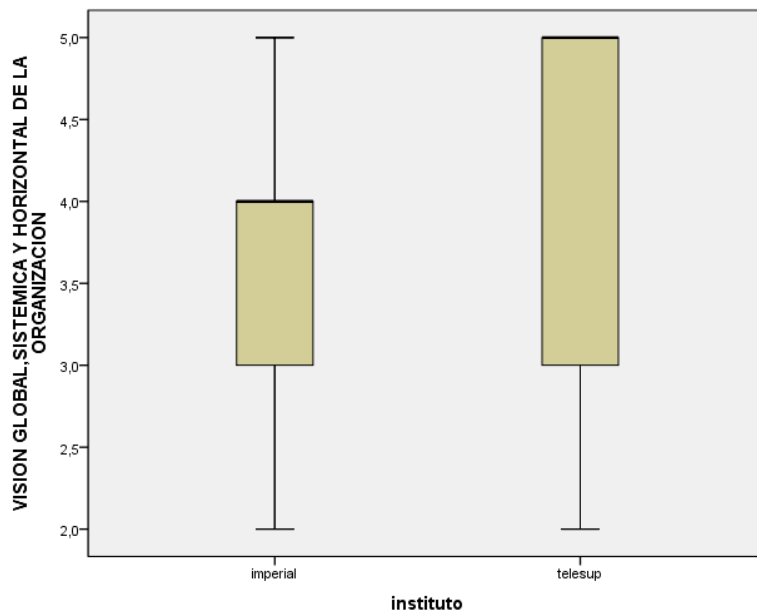


Figura 19. Diagrama de Cajas y bigotes de la Visión global , sistémica y horizontal de la organización entre el instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.

Hipótesis Específica 6.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación a la cooperación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite Ho y se deniega H1.

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 19.

Tabla de rangos y estadística de contraste entre la Orientación a la cooperación del instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste		
Imperial	151	125,29	18918,50	U de Mann-Whitney	7,442,500	
ORIENTACION A LA COOPERACION	Telesup	108	128,59	13887,72	W de Wilcoxon	18,918,500
					Z	-1,293
					Sig. asintótica (bilateral)	,196
Total	259					

a. Variable de agrupación: instituto

Norma de decisión

Sig > 0.05: Se admite Ho

Interpretación.

En la tabla 19 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 6: No Existe diferencia significativa entre la Orientación a la cooperación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Al comparar los promedios de la Orientación a la cooperación del instituto privado de investigaciones industriales , periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 125,29 y Orientación a la cooperación del instituto telesup presenta un rango promedio de 136,59 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U

de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que no hay diferencias ($p= 0,196 < ,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, existe diferencia significativa en la Orientación a la cooperación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 20

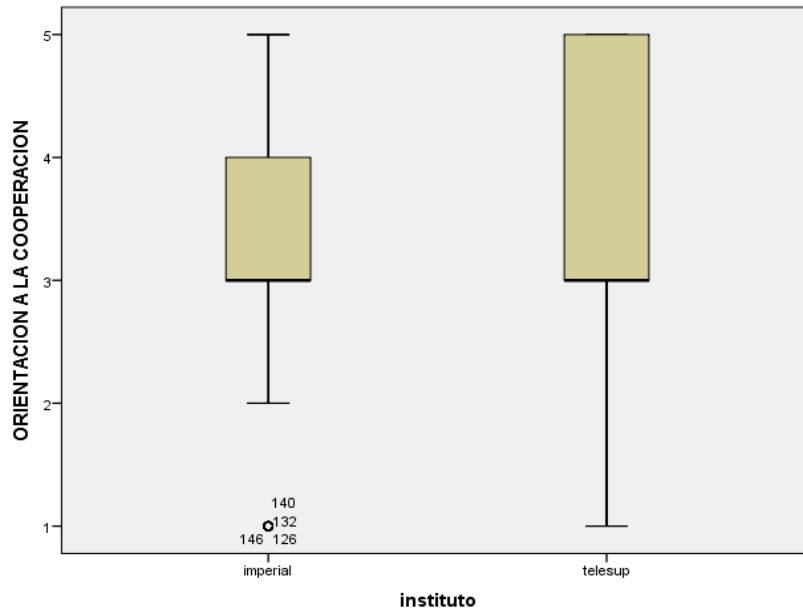


Figura 20. Diagrama de Cajas y bigotes de la Orientación a la cooperación entre el instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.

Hipótesis Específica 7.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación al aprendizaje y a la innovación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite H_0 y se deniega H_1 .

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 20.

Tabla de rangos y estadística de contraste entre la Orientación al aprendizaje y a la innovación del instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste	
Imperial	151	106,12	16024,50	U de Mann-Whitney	4,548,500
ORIENTACION AL APRENDIZAJE Y A LA INNOVACION				W de Wilcoxon	16,024,500
Telesup	108	153,38	16565,04	Z	-6,348
				Sig. asintótica (bilateral)	,000
Total	259				

a. Variable de agrupación: instituto

Norma de decisión

$\text{Sig} > 0.05$: Se admite H_0

Interpretación.

En la tabla 20 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 7: Existe diferencia significativa entre la Orientación al aprendizaje y a la innovación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Al comparar los promedios de la Orientación al aprendizaje y a la innovación del instituto privado de investigaciones industriales, periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 106,12 en Orientación al aprendizaje y a la innovación del

instituto telesup presenta un rango promedio de 153,38 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que hay diferencias ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencia significativa en la Orientación al aprendizaje y a la innovación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 21

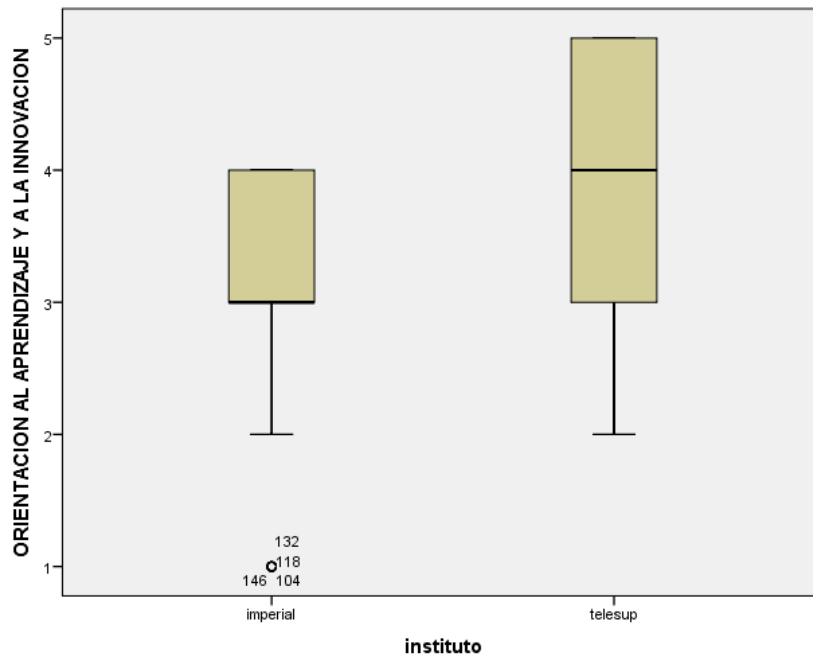


Figura 21. Diagrama de Cajas y bigotes de la Orientación al aprendizaje y a la innovación entre el instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Hipótesis Específica 8.

H1: Existen diferencias significativas entre la Orientación ética y social que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?

Grado de Significatividad: Se admite un grado de significatividad del 5%; es otras palabras del 0.05.

Zona de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0,05, se admite Ho y se deniega H1.

Estadístico de test: U de Mann Whitney

Tabla 21.

Tabla de rangos y estadística de contraste entre la Orientación ética y social del instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste		
ORIENTACION ETICA Y SOCIAL	Imperial	151	116,71	17622,50	U de Mann-Whitney	6,146,500
					W de Wilcoxon	17,622,500
	Telesup	108	145,59	15723,72	Z	-3,518
					Sig. asintótica (bilateral)	,000
Total	259					

a. Variable de agrupación: instituto

Norma de decisión

Sig > 0.05: Se admite Ho

Interpretación.

En la tabla 21 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 8: Existe diferencia significativa entre la Orientación ética y social entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017.

Al comparar los promedios de la Orientación ética y social del instituto privado de investigaciones industriales, periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 116,71 y Orientación ética y social y a la innovación del instituto telesup presenta un rango promedio de 145,59; así mismo al emplear la prueba

no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que hay diferencias ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencia significativa en la Orientación ética y social entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017 tal como se aprecia en la figura 22

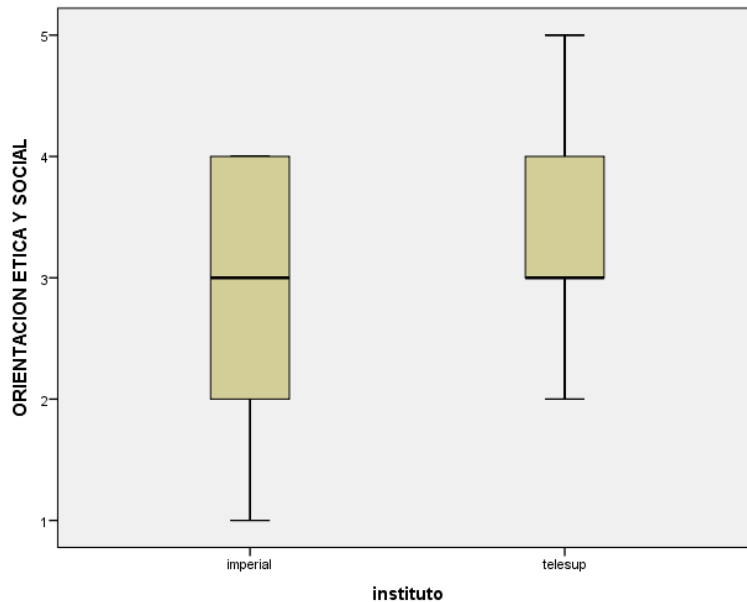


Figura 22. Diagrama de Cajas y bigotes de la Orientación ética y social entre el instituto imperial y el instituto telesup del distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.

IV. Discusión

Se lleva a cabo la discusión y comparación de la obtención de resultados. que permiten sustentar y orientar la investigación , teniendo en cuenta todas las hipótesis planteadas, esto para poder hacer la justificación del trabajo planteado, el aporte de nueva información para poder contribuir a nuevas vías de investigación para el estudio de la gestión de la calidad en el departamento de la ciudad de Cajamarca.

Al comparar los promedios de la gestión de calidad presentan un rango promedio de 123,21 y de 139,49 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p=0,013 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto se dice que existe diferencia significativa entre la gestión de calidad. Al respecto Córdova(2015) demuestra que existe una diferencia de la gestión de calidad en el sector universitario haciendo la comparación entre la universidad internacional ECOTEC con las universidades surcoreanas mediante ese convenio de relación existente de la CONAHEC , pese a que se hace un esfuerzo de inversión en infraestructura y personal docente para enseñanza. Esto se sabe gracias al instrumento del cuestionario que se aplica que arroja resultados como desmotivación de los clientes, falta de información a sus clientes, para cual se toma acciones de corrección para poder orientarse hacia ellos en este caso a los estudiantes de esta universidad.

Al comparar los promedios de la orientación al cliente presentan un rango promedio de 98,23 y de 164,42 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p=0,00 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la orientación al cliente. Al respecto Bracho (2011) menciona que las empresas observan el enfoque hacia sus clientes pero en ciertas circunstancias de tiempo, es decir una práctica que no es continua y esto debido por el estilo de su dirección actual. Se deja en claro que cliente no solamente es el que te demandara tu producto sino también lo es un proveedor, un trabajador, los mandos de un cierto nivel, los accionistas y la misma sociedad.

Las empresas en este caso dependen de sus clientes y se debe dar la prioridad hacia ellos para poder cumplir las nuevas necesidades y las futuras, con la intención de poder cubrirlas y complacerlas. Una empresa requiere de sus clientes para poder seguir existiendo en un mercado y siendo parte fundamental para poder alcanzar la calidad buscada al integrarlos dentro de sus procesos y así poder medir resultados que orienten cada vez más a la gestión de calidad.

Al comparar los promedios de Orientación estratégica a la creación de valor presentan un rango promedio de 110,65 y de 152,06 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la Orientación estratégica a la creación de valor. Por otra parte Herrera(2010) menciona que el incremento de la competencia trae consigo la disminución de ventas al abarcar el mercado y transformando el medio actual de una forma competitiva, volviendo a los clientes más exigentes y teniendo nuevas opciones al momento de comprar. Una empresa debe adaptarse a estos cambios empleando estrategias que permitan cambiar e innovar lo ofrecido y que estas permitan asegurar el mercado obteniéndose una ventaja competitiva que nos posicione en el mismo. Recomendándose la implantación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001.

Al comparar los promedios de Liderazgo y compromiso de la dirección presentan un rango promedio de 120,44 de 143,36 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,009 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en Liderazgo y compromiso de la dirección. Al respecto Bracho(2011) resalta la importancia del liderazgo basando en habilidades como actitudinales , cognoscitivas y comunicacionales , porque son ellos los que establecen un propósito al momento de dirigir una empresa, en ellos está la responsabilidad del cumplimiento de

objetivos organizacionales en las cuales el colaborador debe involucrarse, creando un buen clima interno por parte de ellos.

Al comparar los promedios de la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias del instituto privado de investigaciones industriales , periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 120,80 y la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias del instituto telesup presenta un rango promedio de 141,86 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,013 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias. Al respecto Arellano (2011) manifiesta que todas las personas que forman parte de la organización deben estar involucradas, logrando la prestación de la calidad en los servicios de la universidad. No solo es responsabilidad de la persona que dirige una universidad sino en tratar de demostrar que una persona es capaz de lograr objetivos para contribuir a un sistema de gestión de calidad , mientras más cerca se haga la divulgación de un sistema de gestión de calidad más rápido se hará el enfoque al personal que involucra a todas las personas, porque un sistema de gestión de la calidad debe permear todo, involucrar en la universidad todas las actividades , funciones y dependencias q existan y el personal debe estar preparado para asumirlas.

Al comparar los promedios de la Visión global, sistémica y horizontal presentan un rango promedio de 116,73 un rango promedio de 145,56 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe diferencia significativa en la Visión global , sistémica y horizontal. Al respecto Reátegui (2011) manifiesta al respecto que la prestación de un servicio de calidad se debe como parte de la visión de una organización que contribuye a dar la solidez de la puesta en práctica de la gestión de la calidad y que la dirección debe tener presente el crecimiento de la misma empresa hacia el futuro en el que no se sabe con exactitud el mercado.

Al comparar los promedios de la Orientación a la cooperación presentan un rango promedio de 125,29 y de 128,59 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que no hay diferencias ($p= 0,196 < ,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, no existe diferencia significativa en la Orientación a la cooperación. Al respecto Bracho (2011) dice que la participación y cooperación del personal interno y externo ocurre ciertas veces coincidiendo con el resultado de nuestra investigación. La Norma ISO 9001 plantea lo siguiente: todo integrante de la organización deberá ser necesario considerarlo e integrarlo al proceso productivo, en otras palabras debe haber participación en sus actividades emanadas por una empresa conociendo con claridad sus objetivos, proceso y cultura para poder lograr las metas establecidas.

Al comparar los promedios de la Orientación al aprendizaje y a la innovación presentan un rango promedio de 106,12 y de 153,38; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que hay diferencias ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, existe diferencia significativa en la Orientación al aprendizaje y a la innovación. Al respecto Zapata (2015) manifiesta que una mype para seguir desarrollándose en un mercado y seguir prestando un bien y servicio es necesario marcar diferencias que permitan cubrir las exigencias de un cliente, en otras palabras existe preocupación por la innovación , basando en el uso de normas de legislación vigente paralelamente.

Al comparar los promedios de la Orientación ética y social presentan un rango promedio de 116,71 y de 145,59 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que hay diferencias ($p= 0,00 < ,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, existe diferencia significativa en la Orientación ética y social. La práctica de la ética es un elemento muy importante para la gestión de calidad , pues es la representación de hacer lo correcto, una organización debe contribuir no solamente al crecimiento de sus clientes sino también en el entorno donde se encuentra , mediante la prestación de servicios o programas de responsabilidad social que

permita resolver problemas o situaciones que aquejan a ella, la organización que haga mejor esta actividad y lo ponga en práctica marca una gran ventaja competitiva.

V. Conclusiones

- Primera:** Se puede afirmar que existe una diferencia significativa entre la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 123,21 y 139,49 con un $(p= 0,013 < ,05)$.
- Segunda:** Se puede afirmar que existe una diferencia significativa entre la orientación al cliente entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 98,23 y 164,42 con un $(p= 0,00 < ,05)$.
- Tercera:** Se puede afirmar que existe una diferencia significativa entre la orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 110,65 y 152,06 con un $(p= 0,00 < ,05)$.
- Cuarta:** Existe una diferencia significativa entre liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 120,44 y 143,36 con un $(p= 0,009 < ,05)$.
- Quinta:** Existe una diferencia significativa entre la orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 120,80 y 141,86 con un $(p= 0,013 < ,05)$.
- Sexta:** Existe una diferencia significativa entre visión global, sistémica y horizontal de la organización entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 116,73 y 145,56 con un $(p= 0,00 < ,05)$.

- Séptima:** No Existe una diferencia significativa entre orientación a la cooperación liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 125,29 y 128,59 con un $(p= 0,196 < ,05)$.
- Octava:** Existe una diferencia significativa entre orientación al aprendizaje e innovación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 106,12 y 153,38 con un $(p= 0,000 < ,05)$.
- Novena:** Existe una diferencia significativa entre orientación ética y social entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 116,71 y 145,59 con un $(p= 0,00 < ,05)$.

VI. Recomendaciones

Primera: A la Superintendencia nacional de fiscalización de la educación superior y Sineace establecer una política que permita concientizar y adecuar la gestión de la calidad en el sector educación técnica superior, ya que en la actualidad solo se le ha dado prioridad a la educación universitaria.

Segunda: A las instituciones mencionadas en la presente investigación tratar de implementar en el mediano plazo estrategias de control para poder obtener los resultados de los procesos de sus actividades internas y así saber el desempeño de las mismas.

Tercera: Alas instituciones mencionadas en la presente investigación elaborar un plan operativo anual y paralelamente un presupuesto anual de programas que contribuyan a inducir la gestión de la calidad para dar proximidad al cambio esperado, siendo responsable la dirección de cada institución con el personal idóneo.

Cuarta: Involucrar a todo su personal y equipo de trabajo para lograr la cooperación interna y facilitar el alcance y logro de las metas establecidas por cada institución de educación superior en el distrito de hualgayoc- Cajamarca 2017.

Referencias

- Ángeles, B. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014.*(Tesis de maestría).Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Arraut , Luis (2017). *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa, Revista Escuela de Administración de Negocios* . Recuperado de:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966002>> ISSN 0120-8160
- Berovides, Maylen. & Michelena, Ester.(2013). *La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias. Ingeniería Industrial.* Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433595003>> ISSN 0258-5960
- Bracho, Y. (2011). *Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela.*(Tesis de maestría). Universidad Rafael Beloso Chacín. Venezuela.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T .(2006).*Gestión de la calidad: conceptos, enfoques , modelos y sistemas.*(sexta edición).España: Pearson Educación.
- Cancela, Á.(2010).*La Gestión de Calidad ante la Actual Dimensión Universitaria en España.*Recuperadode:<<http://revele.com.veywww.redalyc.org/articulo.oa?id=373534522005>> ISSN
- Córdova, R. (2015). *Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte.*(Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Chávez,F. & Cassigoli ,E.(2005). *La gestión de la calidad en los posgrados a distancia,InnovaciónEducativa.*Recuperadode:<<http://revele.com.veywww.redalyc.org/articulo.oa?id=179421445004>> ISSN 1665-2673.
- Evans, J. & Lindsay, W. (1999).*Administración y control de la calidad*(4ta edición).México: Thomson Editores.
- Gutiérrez, Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para*

damas del centro comercial galerías alfa, Chimbote, 2013(Tesis de maestría).Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.

Herrera, M. (2011). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa* (Tesis de maestría). Universidad veracruzana. México.

Hernández,R.(2009). *Gestión de calidad y gestión del conocimiento*. Recuperadode:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223018305004>> ISSN 0138-8576

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana

Hernández, K. (2011). *Sistema de gestión de calidad en instituciones públicas de educación superior: estudio comparativo universidad nacional de Colombia – universidad del valle*.(Tesis de maestría). Universidad nacional de Colombia sede Palmira. Colombia.

Herrera, M.(2012). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa, Ingeniería Industrial* .Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496005>> ISSN 1025-9929

Kelinger,F.(2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-n.html>.

Lara,Refugio. (2002).*La gestión de la calidad en los servicios, Conciencia Tecnológica*.Recuperadode:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>> ISSN 1405-5597

Marchan, E. (2015). *Gestión de calidad y merchandising en las mype rubro imprenta de talara, año 2015*.(Tesis de maestría). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.

Ñaupas, H, Mejía, E. & Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima – Perú: Ed. Pirámide.

Parra,F, Moreno, M. (2017).*Mejora en la gestión de la calidad en periódicos provinciales, Ciencias Holguín*. Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181549596002>> ISSN.

- Peña, G.(2005). *El sistema de gestión de la calidad en clínicas veterinarias REDVET.Revista Electrónica de Veterinaria*. Recuperado de: <<http://revele.com.veywww.redalyc.org/articulo.oa?id=63612649003>> ISSN.
- Pérez, Z.(2005). *Particularidades de la gestión de calidad del conocimiento*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559003>>
- Reátegui, A. (2011). *gestión de la calidad en las empresas comercializadoras de agua de mesa de la provincia de san Martín*. (Tesis de maestría). Universidad nacional de san Martín. Tarapoto, Perú.
- Rodríguez , M & Ordóñez , R.(2012). *Modelo de gestión para la calidad en las prácticas de pedagogía*. Revista de Currículum y Formación de Profesorado. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56725002018>>
- Salcedo, I & Romero, J,(2006). *Cultura Organizacional y Gestión de la Calidad en una Empresa del Estado venezolano*. Revista Venezolana de Gerencia. Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290033306>> ISSN 1315-9984
- Sánchez, N.(2006). *Necesidad de un sistema de gestión de la calidad y su certificación en las empresas merideñas*. Visión Gerencial. Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465546017004>> ISSN 1317-8822.
- Serra, J.(2017). *Gestión de la calidad en el sistema de salud cubano, Medisan*. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368446344001>> ISSN
- Sotelo, C. (2015). *Metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutenberg Editores e Impresores.
- Zapata, D.(2004). *La gestión de calidad en empresas Colombiana de servicios de consulta en ingeniería* .Recuperado www.redalyc.org/articulo.oa?id=1492177

Apéndice

ANEXO Nº 01 -CUESTIONARIO

Estimado(a) alumno:

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la **Gestión de Calidad** en tu Institución. Agradeciéndoles de antemano su apoyo al responder las siguientes preguntas que servirán para fines de investigación.

INSTRUCCIONES: Marcar con aspa(X) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

GESTION DE CALIDAD		Nunca	Casi	A	Casi	Siempre
Orientación al cliente						
1	Se te brindo toda la información necesaria y asesoramiento oportuno al momento de solicitar una carrera técnica					
2	Al momento de realizar tu proceso de matrícula esta requirió de mucho tiempo					
3	Los horarios de clases están acorde con el tiempo que dispones					
4	Se encuentra disponible un libro de reclamos en tu institución					
5	El servicio brindado por tu institución cumple la satisfacción de tu necesidad de estudio					
6	El precio del servicio brindado por tu institución está acorde con la prestación del mismo					
7	Percibes que el servicio que te ofrece tu institución posee calidad					
Orientación estratégica a la creación de valor						
8	La institución se preocupa por la participación de su alumnado a charlas o capacitaciones para contribuir al enriquecimiento de sus conocimientos					
9	El personal docente que labora en tu institución posee un alto rendimiento y desempeño laboral					
10	La institución donde estudias contribuye con la oferta de profesionales que requiere tu localidad					
11	Existe una diferenciación positiva en el servicio prestado por tu institución con respecto al resto de instituciones de tu localidad					
12	Tu institución realiza convenios institucionales con empresas de tu localidad					
Liderazgo y compromiso de la dirección						
13	La promotoria de tu institución se preocupa por ofrecerte un servicio de calidad					
14	Son acertadas las contrataciones de los colaboradores(personal docente y administrativos) en tu institución					
15	Los ambientes y tecnologías usadas en tu institución complementan la calidad en su servicio que ofrece					

16	La promotoria se compromete a solucionar las deficiencias en el servicio prestado					
17	Percibes que la dirección tiene bajo su cargo un equipo de trabajo para llevar a cabo sus actividades académicas.					
18	Existen áreas deficientes actualmente en tu institución					
19	La institución posee una estructura organizativa que puede atender todas tus necesidades					
Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias						
20	Percibes que la institución donde estudias actualmente posee una buena imagen institucional					
21	La dirección realiza actividades de coordinación con sus colaboradores					
22	Se reconoce el esfuerzo y trabajo del personal docente por parte de la promotoria					
23	El personal docente asume responsabilidades relacionadas con la institución					
24	El personal (docente y administrativo) es cambiado frecuentemente					
25	Se percibe en el personal docente la vocación de enseñanza hacia su alumnado					
26	El personal que forma parte de tu institución participa en todas las actividades relacionadas con ella					
27	Los docentes de tu institución participan en charlas o capacitaciones					
28	Las opiniones y sugerencias de los colaboradores son tomados en cuenta por la promotoria de la institución					
29	Percibes que el personal que labora en tu institución puede tomar decisiones inmediatas ante un problema					
30	Los recursos que posee tu institución actualmente están acorde para el desarrollo de todas sus actividades					
31	Percibes que el personal administrativo y docente ponen en práctica la calidad al momento de realizar sus actividades					
32	Se lleva a cabo el cumplimiento de horas académicas					
33	Se ha informado de logros y reconocimientos obtenidos por tus docentes a nivel local o regional					
34	Tu institución certifica a los docentes por el aporte de conocimientos por la calidad de servicio que ofrecen					
Visión global , sistémica y horizontal de la organización						
35	Todas las actividades de tu institución están acorde con tus necesidades					
36	El proceso de aprendizaje de la carrera que estudias cumple con la calidad buscada					
37	Ante un problema , todo el personal participa en equipo ,para resolver dicha situación					
38	Los alumnos cooperan y participan para brindar soluciones hacia los problemas académicos					
Orientación a la cooperación						

39	Se han establecido alianzas estratégicas o programas de cooperación entre tu institución y otras entidades de educación superior					
40	La promotoría escucha las sugerencias o quejas de su alumnado					
41	Los proveedores de tu institución le proporcionan calidad al servicio prestado					
Orientación al aprendizaje y a la innovación						
42	Cuando se detectan problemas se proponen acciones inmediatas que permiten corregirlas					
43	El alumnado puede evaluar el desempeño de su docente					
44	Se lleva a cabo el control de cumplimiento de los sílabos en cada curso					
Orientación ética y social						
45	Los profesionales egresados de tu institución son solicitados por las empresas públicas y privadas de tu localidad					
46	La institución ha participado en actividades medio ambientales para tu localidad					
47	Se han realizado capacitaciones o asesorías gratuitas por parte de tu institución hacia tu localidad					
48	La institución brinda soluciones a los problemas que aqueja a su comunidad local					

Estudio comparativo de la Gestión de calidad del Instituto Privado de investigaciones industriales y el Instituto Telesup del distrito de Hualgayoc-Cajamarca 2017.

Gordillo Huamanchumo, Luis Alexi

Luisgordillo7676@gmail.com

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la Gestión de calidad que existe entre el Instituto Privado de Investigaciones Industriales y el Instituto TELESUP del distrito de Hualgayoc-Cajamarca 2017; siendo como problema general ¿Existe diferencia entre la Gestión de Calidad que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito de Hualgayoc-Cajamarca 2017? Tipo de investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo comparativo de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población está constituido por el alumnado de las dos instituciones mencionadas correspondiente a la primera una muestra de 151 alumnos y de 108 para la segunda institución del distrito de Hualgayoc Departamento de Cajamarca: La muestra fue no probabilística. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario para medir la variable Gestión de Calidad, se obtuvo una confiabilidad con Alpha de Cron Bach correspondiente a 0,893. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba de U de Man Whitney y la Significancia <0.05 .

Se realizó el análisis estadístico, encontrándose una diferencia entre la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales (Imperial) y el instituto Telesup con un valor de rango promedio de 123,21 para imperial y telesup con 139,49. Se obtuvo un valor con la U de Man Whitney con un sig asintótica $p=0.013$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe diferencias en la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto Telesup del distrito de Hualgayoc-Cajamarca, basándose en las dimensiones de orientación al cliente, orientación estratégica a la creación de valor, liderazgo y compromiso de la dirección, orientación a las personas y desarrollo de sus competencias, Visión global, sistémica de la organización, orientación a la cooperación, orientación al aprendizaje, y orientación ética y social.

Palabras clave: Gestión de la calidad

Abstract

The objective of this research is to determine the Quality Management that exists between the Private Institute of Industrial Research and the TELESUP Institute of Hualgayoc-Cajamarca district 2017; being as a general problem Is there a difference between the Quality Management offered by the Private Institute of Industrial Research with respect to the TELESUP Institute of the district of Hualgayoc-Cajamarca 2017.

Type of basic research, from non-experimental, descriptive cross-sectional descriptive under the quantitative approach. The population consists of the students of the two mentioned institutions corresponding to the first one of 151 students and of 108 for the second institution of the district of Hualgayoc Department of Cajamarca: The sample was non-probabilistic. For data collection, the questionnaire instrument was used to measure the Quality Management variable, a reliability was obtained with Cronbach's Alpha corresponding to 0.893. Statistical analysis was performed using SPSS software version 23. Descriptive statistics techniques were used, Man Whitney U test and Significance <0.05.

Statistical analysis was performed, with a difference between quality management between the private institute of industrial research (Imperial) and the Telesup institute with an average rank value of 123.21 for imperial and telesup with 139.49. A Man Whitney U value was obtained with an asymptotic sig $p = 0.013$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, we affirm that there are differences in quality management between the private institute of industrial research and the Telesup institute of the district of Hualgayoc-Cajamarca, based on the dimensions of customer orientation, strategic orientation to the creation of value, leadership and commitment of the management, orientation to the people and development of their competences, Global vision, systemic of the organization, orientation to the cooperation, orientation to the learning, and ethical and social orientation.

Keywords: Quality management

Introducción

El presente trabajo de investigación es muy trascendental y útil, ya que para la elaboración del mismo se han basado en la revisión de teorías, enfoques, características y aplicaciones sobre la gestión de la calidad, y así poder hacer la diferenciación entre las empresas que prestan el servicio de educación técnica superior del distrito de Hualgayoc-Cajamarca 2017.

La Gestión de la calidad se ha convertido en el mundo moderno de hoy, en una necesidad inevitable para que una organización pueda permanecer en el mercado, este es el modelo a seguir por una organización, y para que esta sea prospera y exitosa debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización. La calidad empieza por el cliente y entender sus necesidades que el manifiesta es la base que permitirá mejorarlas.

En el Perú las organizaciones presentan una incapacidad de dirección, falta de estructura organizacional, ausencia de planificación estratégica, mal uso de recursos y tecnologías, falta de responsabilidad social, ausencia de una optima mezcla comercial, limitada información; todo esto derivados de una mala Gestión de Calidad, originando consecuencias como ausencia de expansión de mercado, falta de decisiones de inversión, incumplimiento de objetivos empresariales entre otros.

Al respecto el Gobierno Central para mejorar la Calidad en las universidades e Institutos mediante su ente fiscalizador Sunedu, se han propuesto que la educación Superior preste al menos las condiciones básicas de calidad, en la educación Universitaria, con el objetivo de obtener y brindar un servicio de calidad hacia los estudiantes peruanos.

Antecedentes del Problema

Córdova (2015) investigó sobre Análisis comparativo sobre la Gestión de la calidad educativa entre la universidad tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del consorcio para la colaboración de la educación superior en América del norte, escuela de posgrado , para obtener el título de Magister en Gestión de Calidad . Tuvo como objetivo general analizar el nivel de gestión de la calidad educativa ofrecida por la Universidad Internacional ECOTEC en comparación a sus similares de Corea del Sur pertenecientes al convenio del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte. El problema general de esta investigación es el definir cuál sería el mejor modelo de gestión que debería seguir la Universidad Internacional ECOTEC para alcanzar los niveles de calidad de sus pares surcoreanas.

Los problemas específicos a investigar son: ¿cuál es el nivel de calidad educacional actual de la Universidad Internacional ECOTEC?; ¿cuál es la magnitud de la brecha existente entre esta y las universidades surcoreanas?; ¿con qué recursos cuenta la Universidad ECOTEC para potenciar su nivel de calidad?.

Reátegui (2011) en su tesis para optar el grado de magister en Gestión empresarial de la Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto se plantea como objetivo se orienta a poder detectar el nivel de la gestión de la calidad de las empresas que comercializan el agua de mesa en la provincia de San Martín a fin de identificar las deficiencias para poder realizar las recomendaciones y así poder contribuir con la salud poblacional.

Se utilizó una población de 22 empresas comercializadoras de agua de mesa de la Provincia de San Martín, se aplicó un diseño de investigación: no experimental-transaccional-descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

En esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones que se posee bajo nivel de formación gerencial, las empresas que fueron estudiadas se encuentran aisladas de las organizaciones técnicas y empresariales, el modelo estructural de las organizaciones no contribuye no ayuda a mejorar la gestión de calidad. Se produce escasa capacitación de los gerentes en técnicas modernas de gestión. Son pocas las reuniones de coordinación con los trabajadores como medida de conseguir la calidad.

En las empresas en estudio los trabajadores están poco facultados para poder llegar a tomar decisiones que contribuyan a mejorar la organización.

Las empresas productoras de agua de mesa de la Provincia de San Martín no cuentan con protocolos de procedimientos que garanticen estándares en la producción de los productos que elaboran tales como: Manual de Gestión de Calidad, Plan HACCP, Procedimientos de Operaciones Normalizados, Procedimientos de Control de Calidad de Agua

No se percibe una sola comunicación para dirigirnos a la obtención de la calidad del servicio de las empresas comercializadoras de agua de mesa de la provincia de San Martín.

Definición Gestión de Calidad.

Camison, Cruz y Gonzales (2006) : Sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios para la mejora de la calidad . Por lo tanto el enfoque hacia la calidad parte desde:

- Los principios que asumen y que guían la acción organizativa.
- Las prácticas –actividades– que incorporan para llevar a la práctica estos principios.
- Las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas.

Según estos autores para poner en marcha la gestión de calidad esto debería partir desde la dirección y hacerla llegar a todos los integrantes de la organización , para que se comprometan al alcanzarla.

Los principios para poner en práctica la Gestión de calidad son los siguientes:

Orientación al cliente

Orientación estratégica a la creación de valor

Liderazgo y compromiso de la dirección

Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias

Visión global, sistémica y horizontal de la organización

Orientación a la cooperación

Orientación al aprendizaje y la innovación

Orientación ética y social.

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y comparativa, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. Para fines de la presente investigación la población estuvo conformada por los alumnos de ambas Instituciones , de la cual se obtuvo una muestra representativa correspondiente a 151 para el Instituto privado de investigaciones Industriales y 108 para el Instituto Telesup del distrito de Hualgayoc – Cajamarca durante el periodo 28 al 30 de mayo del año 2017: El muestreo fue no probabilístico, no intencionado por criterio y conveniencia del investigador.

Resultados

Tabla 1

Comparación de la Gestion de Calidad entre el Instituto Privado de

Instituto	N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de contraste		
GESTION DE CALIDAD	Imperial	151	123,21	18605,00	U de Mann-Whitney	7,129,000
					W de Wilcoxon	18,605,000
	Telesup	108	139,49	15065,00	Z	-2,475
					Sig. asintótica (bilateral)	,013
Total	259					

Al comparar los promedios de la gestión de calidad del instituto privado de investigaciones industriales , periodo junio 2017 presentan un rango promedio de 123,21 y la gestión de calidad del instituto telesup presenta un rango promedio de 139,49 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p= 0,013 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Existe

diferencia significativa en la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017

Discusión

Se lleva a cabo la discusión y comparación de la obtención de resultados. que permiten sustentar y orientar la investigación , teniendo en cuenta todas las hipótesis planteadas, esto para poder hacer la justificación del trabajo planteado, el aporte de nueva información para poder contribuir a nuevas vías de investigación para el estudio de la gestión de la calidad en el departamento de la ciudad de Cajamarca.

Al comparar los promedios de la gestión de calidad presentan un rango promedio de 123,21 y de 139,49 ; así mismo al emplear la prueba no paramétrica U de Man Whitney para contrastación de hipótesis, se observa que estas diferencias son ($p=0,013 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto se dice que existe diferencia significativa entre la gestión de calidad. Al respecto Córdova(2015) demuestra que existe una diferencia de la gestión de calidad en el sector universitario haciendo la comparación entre la universidad internacional ECOTEC con las universidades surcoreanas mediante ese convenio de relación existente de la CONAHEC , pese a que se hace un esfuerzo de inversión en infraestructura y personal docente para enseñanza. Esto se sabe gracias al instrumento del cuestionario que se aplica que arroja resultados como desmotivación de los clientes, falta de información a sus clientes, para cual se toma acciones de corrección para poder orientarse hacia ellos en este caso a los estudiantes de esta universidad.

Conclusiones

Después de contrastar la hipótesis general se puede afirmar que existe diferencia significativa entre la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 123,21 y 139,49 con un $(p= 0,013 < ,05)$.

Se puede afirmar que existe una diferencia significativa entre la orientación al cliente entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 98,23 y 174,42 con un $(p= 0,00 < ,05)$.

Se puede afirmar que existe una diferencia significativa entre la orientación estratégica a la creación de valor entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 110,65 y 157,06 con un $(p= 0,00 < ,05)$.

Existe una diferencia significativa entre liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 120,44 y 143,36 con un $(p= 0,009 < ,05)$.

Existe una diferencia significativa entre la orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 120,80 y 142,86 con un $(p= 0,013 < ,05)$.

Existe una diferencia significativa entre visión global, sistémica y horizontal de la organización entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 116,73 y 148,56 con un $(p= 0,00 < ,05)$.

No Existe una diferencia significativa entre orientación a la cooperación liderazgo y compromiso de la dirección entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 125,29 y 136,59 con un $(p= 0,196 < ,05)$.

Existe una diferencia significativa entre orientación al aprendizaje e innovación entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 106,12 y 163,38 con un $(p= 0,000 < ,05)$.

Existe una diferencia significativa entre orientación ética y social entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-Cajamarca 2017 con un rango promedio de 116,71 y 148,59 con un $(p=0,00 < ,05)$.

Referencias

- Ángeles, B. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014.*(Tesis de maestría).Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Arraut , Luis (2017). *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa, Revista Escuela de Administración de Negocios* . Recuperado de:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966002>> ISSN 0120-8160
- Berovides, Maylen. & Michelena, Ester.(2013). *La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias. Ingeniería Industrial.* Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433595003>> ISSN 0258-5960
- Bracho, Y. (2011). *Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela.*(Tesis de maestría). Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T .(2006).*Gestión de la calidad: conceptos, enfoques , modelos y sistemas.*(sexta edición).España: Pearson Educación.
- Cancela, Á.(2010).*La Gestión de Calidad ante la Actual Dimensión Universitaria en España.*Recuperadode:<<http://revele.com.veywww.redalyc.org/articulo.oa?id=373534522005>> ISSN
- Córdova, R. (2015). *Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte.*(Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

- Chávez, F. & Cassigoli, E. (2005). *La gestión de la calidad en los posgrados a distancia, Innovación Educativa*. Recuperado de: <<http://reverte.com.ve/www.redalyc.org/articulo.oa?id=179421445004>> ISSN 1665-2673.
- Evans, J. & Lindsay, W. (1999). *Administración y control de la calidad* (4ta edición). México: Thomson Editores.
- Gutiérrez, Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías alfa, Chimbote, 2013* (Tesis de maestría). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Herrera, M. (2011). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa* (Tesis de maestría). Universidad veracruzana. México.
- Hernández, R. (2009). *Gestión de calidad y gestión del conocimiento*. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223018305004>> ISSN 0138-8576
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana
- Hernández, K. (2011). *Sistema de gestión de calidad en instituciones públicas de educación superior: estudio comparativo universidad nacional de Colombia – universidad del valle*. (Tesis de maestría). Universidad nacional de Colombia sede Palmira. Colombia.
- Herrera, M. (2012). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa, Ingeniería Industrial*. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496005>> ISSN 1025-9929
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-n.html>.
- Lara, Refugio. (2002). *La gestión de la calidad en los servicios, Conciencia Tecnológica*. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>> ISSN 1405-5597.

- Marchan, E. (2015). *Gestión de calidad y merchandising en las mype rubro imprenta de talara, año 2015*.(Tesis de maestría). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Ñaupas, H, Mejía, E. & Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima – Perú: Ed. Pirámide.
- Parra,F, Moreno, M. (2017).*Mejora en la gestión de la calidad en periódicos provinciales, Ciencias Holguín*. Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181549596002>> ISSN.
- Peña, G.(2005). *El sistema de gestión de la calidad en clínicas veterinarias REDVET.RevistaElectrónica de Veterinaria*.Recuperadode:<<http://revele.com.veywww.redalyc.org/articulo.oa?id=63612649003>> ISSN.
- Pérez, Z.(2005).*Particularidades de la gestión de calidad del conocimiento*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559003>>
- Reátegui, A. (2011).*gestión de la calidad en las empresas comercializadoras de agua de mesa de la provincia de san Martín*.(Tesis de maestría).Universidad nacional de san Martín. Tarapoto, Perú.
- Rodríguez , M & Ordóñez , R.(2012). *Modelo de gestión para la calidad en las prácticas de pedagogía*. Revista de Currículum y Formación de Profesorado.Recuperadode:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56725002018>>
- Salcedo, I & Romero, J,(2006). *Cultura Organizacional y Gestión de la Calidad en una Empresa del Estado venezolano*. Revista Venezolana de Gerencia. Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290033306>> ISSN 1315-9984
- Sánchez, N.(2006). *Necesidad de un sistema de gestión de la calidad y su certificación en las empresas merideñas*.Visión Gerencial. Recuperado de :<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465546017004>> ISSN 1317-8822.
- Serra, J.82017). *Gestión de la calidad en el sistema de salud cubano, Medisan*. Recuperado de:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368446344001>> ISSN

Sotelo, C. (2015). *Metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutenberg Editores e Impresores.

Zapata, D.(2004). *La gestión de calidad en empresas Colombiana de servicios de consulta en ingeniería* .Recuperado www.redalyc.org/articulo.oa?id=1492177

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La Gestion de calidad en los clientes del Instituto Privado de Investigaciones Industriales del distrito de Hualgayoc- Bambamarca 2017

Autor: Br. Luis Alexi Gordillo Huamanchumo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																															
<p>Problema Principal: ¿ Existen diferencias de la Gestiond e la calidad entre el Instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc-cajamarca 2017?</p> <p>Problemas Secundarios: :¿Existe diferencia entre la orientación al cliente que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación estratégica a la creación de valor que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la liderazgo y compromiso de la direccionque ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación a las personas y desarrollo de competencias que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la la visión, global sistémica y horizontal de la organizacion que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación ala cooperacion que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación al aprendizaje e innovación que ofrece el</p>	<p>Objetivo General: Determinar si existen diferencias significativas de la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc – Cajamarca 2017</p> <p>Objetivos específicos :¿Existen diferencia entre la orientación al cliente que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existen diferencia entre la orientación estratégica a la creación de valor que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existen diferencia entre la liderazgo y compromiso de la direccionque ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existen diferencia entre la orientación a las personas y desarrollo de competencias que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la la visión, global sistémica y horizontal de la organizacion que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación ala cooperacion que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con</p>	<p>Hipótesis General: Existen diferencias significativas de la gestión de calidad entre el instituto privado de investigaciones industriales y el instituto telesup del distrito de hualgayoc – Cajamarca 2017</p> <p>Hipótesis específicas :¿Existen diferencia entre la orientación al cliente que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existen diferencia entre la orientación estratégica a la creación de valor que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existen diferencia entre la liderazgo y compromiso de la direccionque ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la la visión, global sistémica y horizontal de la organizacion que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación ala cooperacion que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación al aprendizaje e innovación que ofrece el Instituto</p>	<p>Variable: (X): Gestión de Calidad</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Dimensione s</th> <th style="width: 25%;">Indicador</th> <th style="width: 25%;">Items</th> <th style="width: 25%;">Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Orientación al cliente</td> <td>Cuidado al cliente Cuidado del producto</td> <td>1-7</td> <td rowspan="2">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Orientación estratégica a la creación de valor</td> <td>Dirección estratégica de calidad Practicas para integrar la calidad</td> <td>8- 13</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo y compromiso de la direccion</td> <td>Responsabilidad de la dirección en los problemas de calidad Liderazgo y compromiscambio de papel de medio La estructura de dirección de calidad</td> <td>14-19</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orientación a las personas y desarrollo de competencias</td> <td>Las personas Practicas para enfocar las personas Satisfacciond el personal Participación Dar poder a personas Formaciond e calidad Recompensas</td> <td>20-28</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visión global, horizontal y sistémica</td> <td>Gestión por procesos trabajo en equipo Organización horizontal</td> <td>29-32</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orientación ala cooperacion</td> <td>Practicas de cooperación</td> <td>33-35</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orientación al aprendizaje</td> <td>Practicas de aprendizaje innovacopn</td> <td>36-42</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensione s	Indicador	Items	Nivel	Orientación al cliente	Cuidado al cliente Cuidado del producto	1-7	Ordinal	Orientación estratégica a la creación de valor	Dirección estratégica de calidad Practicas para integrar la calidad	8- 13	Liderazgo y compromiso de la direccion	Responsabilidad de la dirección en los problemas de calidad Liderazgo y compromiscambio de papel de medio La estructura de dirección de calidad	14-19		Orientación a las personas y desarrollo de competencias	Las personas Practicas para enfocar las personas Satisfacciond el personal Participación Dar poder a personas Formaciond e calidad Recompensas	20-28		Visión global, horizontal y sistémica	Gestión por procesos trabajo en equipo Organización horizontal	29-32		Orientación ala cooperacion	Practicas de cooperación	33-35		Orientación al aprendizaje	Practicas de aprendizaje innovacopn	36-42	
Dimensione s	Indicador	Items	Nivel																															
Orientación al cliente	Cuidado al cliente Cuidado del producto	1-7	Ordinal																															
Orientación estratégica a la creación de valor	Dirección estratégica de calidad Practicas para integrar la calidad	8- 13																																
Liderazgo y compromiso de la direccion	Responsabilidad de la dirección en los problemas de calidad Liderazgo y compromiscambio de papel de medio La estructura de dirección de calidad	14-19																																
Orientación a las personas y desarrollo de competencias	Las personas Practicas para enfocar las personas Satisfacciond el personal Participación Dar poder a personas Formaciond e calidad Recompensas	20-28																																
Visión global, horizontal y sistémica	Gestión por procesos trabajo en equipo Organización horizontal	29-32																																
Orientación ala cooperacion	Practicas de cooperación	33-35																																
Orientación al aprendizaje	Practicas de aprendizaje innovacopn	36-42																																

<p>Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación ética y social que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?</p>	<p>respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación al aprendizaje e innovación que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación ética y social que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?</p>	<p>Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017? :¿Existe diferencia entre la orientación ética y social que ofrece el Instituto Privado de Investigaciones Industriales con respecto al Instituto TELESUP del distrito Hualgayoc-Cajamarca 2017?</p>	<p>e innovacion</p>			
			<p>Orientación ética y social</p>	<p>Responsabilidad Ética y sociedad</p>	<p>43-48</p>	

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>Método: La presente investigación se procederá de acuerdo al método científico a nivel descriptivo de corte transversal. Es descriptiva, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. BERNAL (2000) Tipo: básico Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (Tamayo (2010, p. 8). Nivel: Descriptivo comparativo Diseño: No experimental</p>	<p>Población: El universo poblacional está constituido por todos los clientes del Instituto Privado de Investigaciones Industriales y el instituto telesup del distrito de Hualgayoc-cajamarca 2017 Muestreo Muestra de 259 alumnos del Instituto Privado de Investigaciones Industriales y el instituto telesup del distrito de Hualgayoc-cajamarca2017 Muestra En este tipo de muestras, también llamadas muestras dirigidas o intencionales, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, etc.); son seleccionadas con mecanismos</p>	<p>Técnica: encuesta Instrumento 1: Cuestionario sobre la gestión de calidad; se aplicará la escala tipo Likert Autor: Gordillo, Luis Año: 2017 Validado: Dr. Carlos Sotelo Estacio (2016) Significación: la escala Cuestionario sobre gestión de la calidad. Adaptado tiene cinco dimensiones que son las siguientes: Orientación al cliente, estratégica a la creación de valor, liderazgo y compromiso, desarrollo de peronas y competencias,visión global sistémica y horizontal,cooperación,aprendizaje e innobvacion,ética y sociedad. Extensión: la escala compromiso organizacional consta de 48 preguntas. Administración: Individual</p>	<p>Descriptiva: Tablas de frecuencias y porcentajes De prueba: Prueba hipótesis Para Torres(1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129) Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p>

	informales y no aseguran la total representación de la población.	<p>Ámbito de Aplicación: Clientes del Instituto Privado de Investigaciones industriales del distrito de Hualgayoc- y del instituto telesup</p> <p>Duración: el tiempo para desarrollar la escala es de aproximadamente 20 minutos</p> <p>Puntuación: La escala de gestión de calidad.</p> <p>1= nunca 2= casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre</p>	Instrumento estadístico: u de mann Whitney
--	---	---	--

Base de datos de las encuestas aplicadas para obtención de la gestión de la calidad

E197	4	1	5	1	4	5	4	4	4	1	5	4	3	3	2	4	4	1	1	3	3	4	1	3	4	1	4	4	4	1	1	2	3	3	2	1	4	5	3	2	4	3	4	5	3								
E198	5	1	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	4	5	4	1	4	4						
E199	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
E200	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
E201	5	1	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
E202	5	3	5	1	5	5	2	3	4	3	5	1	4	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E203	4	3	5	5	5	5	1	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E204	3	3	4	1	1	5	2	2	2	1	5	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	5	2	2	2	3	4	1	3	1	1	3	2	2	4	3	1	5	2		
E205	5	1	3	1	4	5	5	1	2	2	5	4	3	3	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	4	5	1	2	3	1	2	5	2	1	3	4	2	3	1	4	3	2	2	2	3	4	5	3	3				
E206	5	1	5	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	1	1	3	3	1	4	5	4	1	1	1	3	5	1	3	4	5	3	3	4	1	3	4				
E207	4	1	5	1	4	5	4	4	4	1	5	4	3	3	2	4	4	1	1	3	3	3	4	1	3	4	1	4	1	4	1	4	4	4	1	1	2	3	3	2	1	4	5	3	2	4	3	4	5	3			
E208	5	1	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4				
E209	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
E210	5	1	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
E211	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
E212	5	3	5	1	5	5	2	3	4	3	5	1	4	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E213	4	3	5	5	5	5	1	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E214	3	3	4	1	1	5	2	2	2	1	5	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	5	2	2	3	4	1	3	1	1	3	2	2	4	3	1	5	2	2	3	1	5	2
E215	5	1	3	1	4	5	5	1	2	2	5	4	3	3	1	3	4	1	1	1	1	3	2	2	1	4	5	1	2	3	1	2	5	2	1	3	4	2	3	1	4	3	2	2	2	3	4	5	3	3	3		
E216	5	1	5	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	1	1	3	3	1	4	5	4	1	1	1	3	5	1	3	4	5	3	3	4	1	3	4	5	3			
E217	4	1	5	1	4	5	4	4	1	5	4	3	3	2	4	4	1	1	3	3	3	4	1	3	4	1	3	4	1	4	4	1	1	2	3	3	2	1	4	5	3	2	4	3	4	3	4	5	3	3			
E218	5	1	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	5			
E219	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E220	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E221	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E222	5	3	5	1	5	5	2	3	4	3	5	1	4	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E223	4	3	5	5	5	1	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E224	3	3	4	1	1	5	2	2	2	1	5	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	5	2	2	3	4	1	3	1	1	3	2	2	4	3	1	5	2	2	3	1	5	2	
E225	5	1	3	1	4	5	5	1	2	2	3	4	3	3	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	4	5	1	2	3	1	2	5	2	1	3	4	2	3	1	4	3	2	2	3	4	5	3	3	4	5	3		
E226	5	1	5	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	1	3	3	1	4	5	4	1	1	1	3	5	1	3	4	5	3	3	4	1	3	4	5	3	4		
E227	4	1	5	1	4	5	4	4	1	5	4	3	3	2	4	4	1	1	3	3	3	4	1	3	4	1	3	4	1	4	4	1	1	2	3	3	2	1	4	5	3	2	4	3	4	5	5	3	4	5	3		
E228	5	1	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4		
E229	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E230	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E231	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E232	5	3	5	1	5	5	2	3	4	3	5	1	4	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E233	4	3	5	5	5	5	1	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E234	3	3	4	1	1	5	2	2	2	1	5	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	5	2	2	2	3	4	1	3	1	1	3	2	2	4	3	1	5	2	2	3	1	5	2
E235	5	1	3	1	4	5	5	1	2	2	5	4	3	3	1	3	4	1	1	1	3	2	2	1	4	5	1	2	3	1	2	5	2	1	3	4	2	3	1	4	3	2	2	2	3	4	1	5					