

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
Alma Máter del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

**Cultura de Calidad y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Maestría en
Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de
Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2017**

Presentada por

Nelson Martin CORDERO CHOQUE

Asesor

Luis Enrique SIFUENTES DE LA CRUZ

**Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación
con Mención en Docencia Universitaria**

Lima – Perú

2021

**Cultura de Calidad y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Maestría en
Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de
Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2017**

A Dios en sus diversas manifestaciones, que me ha servido de inspiración, guía y permitir mi existencia.

A mi madre, por ser fuente de apoyo e inspiración por ser ejemplo de vida, ante la adversidad.

A mi esposa, por ser y hacer una familia que será modelo de referencia en nuestra comunidad.

A mis hijos, a los cuales con este esfuerzo les enseño a ser perseverantes en conseguir una educación integral.

Reconocimientos

Agradecer y reconocer todos los “trabajadores” por mostrar su tesón al trabajo, realizado las cosas bien a la primera, los cuales me enseñaron y motivaron mis inicios en la investigación en temas de la calidad.

Agradecer a las personas teóricos y prácticos que documentaron sus experiencias de trabajo en los diferentes escritos sobre la calidad a lo largo de la historia.

Agradecer a los Trabajadores, Estudiantes, Profesores y Autoridades de todas las instituciones educativas por las cuales he pasado hasta la fecha, y que me facilitaron sus “experiencias y conocimientos”.

Tabla de contenidos

Caratula.....	i
Título	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Tabla de contenidos	v
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras.....	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción.....	xvii
Capítulo I. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Importancia y alcances de la investigación	5
1.4.1. Importancia de la investigación	5
1.4.1.2. Importancia metodológica	6
1.4.2. Alcances de la investigación:.....	6
1.5. Limitaciones de la investigación	6
Capítulo II. Marco teórico	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	8
2.2. Bases teóricas	15

2.2.1. Calidad.....	17
2.3 Definición de términos básicos	44
Capítulo III. Hipótesis y variables	47
3.1 Hipótesis.....	47
3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.2 Variables	47
Definición conceptual	47
Capítulo IV. Metodología	50
4.1. Enfoque de la investigación	50
4.2. Tipo (alcance) de investigación.....	50
4.4 Método prueba de hipótesis de Normalidad y de Variables.....	51
4.5. Población y muestra.....	52
4.5.1. Población	52
4.5.2. Muestra.....	53
4.7. Tratamiento estadístico	61
Capítulo V. Resultados.....	62
5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos	62
5.1.1. Validez de instrumento: Cultura de calidad	62
5.2. Estadística descriptiva de la Variables.....	86
5.2.1 Estadística descriptiva Variable “Cultura de calidad”	86
5.2.2. Estadística descriptiva Variable “Nivel de satisfacción”	94
5.3. Estadística inferencial de las variables.....	97

5.3.1 Prueba de Normalidad de las distribuciones de las variables	97
5.3.2 Prueba de Hipótesis de las variables	104
5.4. Discusión de resultados.....	120
Conclusiones.....	126
Recomendaciones	129
Referencias	131
Anexos	138

Lista de Tablas

Tabla 1 Fundamento de la elección de investigar sobre Cultura de Calidad	16
Tabla 2 Relación entre las Categorías y la Áreas de la Calidad.....	17
Tabla 3 Definición de calidad educativa, según Águila (2005)	19
Tabla 4 Definición de calidad educativa, según Sosa (2014)	20
Tabla 5 Definiciones sobre calidad en la educación superior	20
Tabla 6 Dimensión del perfil del perfil del docente de pregrado.....	23
Tabla 7 Tabla 8 Elemento que forman parte de la cultura.....	26
Tabla 9 Definiciones sobre cultura de la calidad, según fuentes de Gonzales et Al. (2016)	29
Tabla 10 Desarrollo de una cultura de calidad Cap. N°3 del Libro Desarrollo de una cultura de calidad	33
Tabla 11 <i>Cultura de calidad Cap. N°2 del Libro Desarrollo de una cultura de calidad...</i>	33
Tabla 12 El liderazgo y su influencia en la cultura de las calidad Cueva, Fernández, Diaz, Gijón...& Rodríguez (2019).....	35
Tabla 13 Resumen de teorías relacionadas con la satisfacción, citadas por Eyzaguirre (2016)	36
Tabla 14 La satisfacción vista desde la perspectiva de la pirámide de Maslow	38
Tabla 15 Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores Morales y Hernández (2004, citado por Salinas 2007).....	40
Tabla 16 <i>Definiciones de satisfacción como cliente</i>	42
Tabla 17 Definiciones de satisfacción del estudiante como consumidor	43
Tabla 18 Modelos de dimensiones de satisfacción según Eyzaguirre (2016).....	44
Tabla 19 Matriz de operacionalización de la variable 1: Cultura de la calidad	49
Tabla 20 Matriz de operacionalización de la variable 2: Nivel de satisfacción.....	49
Tabla 21 <i>Población Estudiantes Maestría Docencia Universitaria EPG-UNE</i>	53

Tabla 22 Población y Muestra Estudiantes Maestría Docencia Universitaria EPG.....	53
Tabla 23 <i>Escala de medición (Likert) utilizada en la valoración del instrumento de medición</i>	56
Tabla 24 <i>Especificaciones para el Instrumento de medición Variable “Cultura de calidad”</i>	57
Tabla 25 <i>Niveles y rangos cuantitativos, Instrumento de medición Variable “Cultura de calidad”</i>	58
Tabla 26 <i>Escala de medición (Likert) utilizada en la valoración del instrumento de medición</i>	59
Tabla 27 <i>Especificaciones para el Instrumento de medición Variable “Nivel de Satisfacción”</i>	60
Tabla 28 <i>Niveles y rangos cuantitativos del Instrumento de medición Variable “Nivel de Satisfacción”</i>	60
Tabla 29 Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario Cultura de calidad	62
Tabla 30 Prueba de KMO y Bartlett: Variable Cultura de calidad	63
Tabla 31 <i>Comunalidades: Variable Cultura de calidad</i>	63
Tabla 32 <i>arianza total explicada: Variable Cultura de calidad</i>	64
Tabla 33 <i>Matriz de componente rotado^a: Variable Cultura de calidad</i>	65
Tabla 34 <i>Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Valores Personales</i>	66
Tabla 35 <i>Comunalidades: Dimensión Valores Personales</i>	66
Tabla 36 <i>Varianza total explicada: Dimensión Valores Personales</i>	67
Tabla 37 <i>Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Hábitos Personales</i>	67
Tabla 38 <i>Comunalidades: Dimensión Hábitos Personales</i>	68
Tabla 39 <i>Varianza total explicada: Dimensión Hábitos Personales</i>	69
Tabla 40 <i>Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Practicas y Herramientas de la Calidad</i>	69

Tabla 41	70
Tabla 42 Varianza total explicada: Dimensión Prácticas y Herramientas de la Calidad....	70
Tabla 43 Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario Nivel de satisfacción.	71
Tabla 44 Prueba de KMO y Bartlett: Variable Nivel de satisfacción	72
Tabla 45 Comunalidades: Variable Nivel de satisfacción	73
Tabla 46 <i>Varianza total explicada: Variable Nivel de satisfacción</i>	74
Tabla 47 <i>Matriz de componente rotado^a: Variable Nivel de satisfacción</i>	75
Tabla 48 Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Satisfacción Aprendizaje	75
Tabla 49 Comunalidades: Dimensión Satisfacción Aprendizaje	76
Tabla 50 <i>Varianza total explicada: Dimensión Satisfacción Aprendizaje</i>	76
Tabla 51 Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Satisfacción Servicios	77
Tabla 52 Comunalidades: Dimensión Satisfacción Servicios.....	77
Tabla 53 <i>Varianza total explicada: Dimensión Satisfacción Servicios</i>	78
Tabla 54 Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Desempeño Docente	78
Tabla 55 Comunalidades: Dimensión Desempeño Docente.....	79
Tabla 56 <i>Varianza total explicada: Dimensión Desempeño Docente</i>	79
Tabla 57 Discusión de procesamiento de casos: Variable Cultura de calidad.....	80
Tabla 58 Estadísticas de fiabilidad: Variable Cultura de calidad.....	80
Tabla 59 Criterios de decisión para determinar la confiabilidad de un instrumento.....	81
Tabla 60 Valores de los niveles de confiabilidad.....	81
Tabla 61 <i>Estadísticas de total de elemento: Variable Cultura de calidad</i>	81
Tabla 62 Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Valores Personales	82
Tabla 63 Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Hábitos Personales.....	82
Tabla 64 Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Prácticas y Técnicas de la Calidad	83
Tabla 65 Discusión de procesamiento de casos: Nivel de satisfacción.....	83

Tabla 66 Estadísticas de Fiabilidad: Nivel de satisfacción	83
Tabla 67 <i>Estadísticas de total de elemento: Variable Nivel de satisfacción</i>	84
Tabla 68 Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Satisfacción Aprendizaje	85
Tabla 69 Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Satisfacción Servicios	85
Tabla 70 Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Desempeño Docente	85
Tabla 71	87
Tabla 72 <i>Distribución de frecuencias de la variable Cultura de calidad</i>	87
Tabla 73 <i>Estadísticos descriptivos “Cultura de calidad#</i>	88
Tabla 74 <i>Distribución de frecuencias de la Dimensión Valores personales</i>	89
Tabla 75 <i>Distribución de frecuencias de la Dimensión Valores personales</i>	89
Tabla 76 <i>Estadística descriptiva dimensión “Valores Personales</i>	90
Tabla 77 <i>Distribución de frecuencias de la Dimensión Hábitos personales</i>	91
Tabla 78 <i>Distribución de frecuencias de la Dimensión Hábitos personales</i>	91
Tabla 79 <i>Estadística descriptiva dimensión “Hábitos Personales”</i>	92
Tabla 80 <i>Distribución de frecuencias de la Dimensión “Prácticas y Técnicas de la Calidad”</i>	93
Tabla 81	93
Tabla 82	94
Tabla 83 <i>Distribución de frecuencias de la variable “Nivel de satisfacción”</i>	95
Tabla 84 <i>Distribución de frecuencias de la variable “Nivel de satisfacción”</i>	96
Tabla 85 <i>Estadística descriptiva dimensión “Nivel de satisfacción”</i>	96
Tabla 86 <i>Pruebas de normalidad distribución de muestra “Cultura de calidad”</i>	98
Tabla 87 <i>Pruebas de normalidad distribución de muestra “Nivel de satisfacción”</i>	101
Tabla 88 <i>Tabla cruzada Variable Cultura de calidad*Variable Nivel de satisfacción</i> ...	105
Tabla 89 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	105
Tabla 90 <i>Correlaciones</i>	106

Tabla 91 Rango relación correlación de Spearman	107
Tabla 92 <i>Tabla cruzada Dimensión Valores Personales*Variable Nivel de satisfacción</i>	109
Tabla 93 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	110
Tabla 94 <i>Correlaciones Rho de Spearman</i>	111
Tabla 95 <i>Tabla cruzada Dimensión Hábitos Personales*Variable Nivel de satisfacción</i>	113
Tabla 96 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	114
Tabla 97 <i>Correlaciones Rho de Spearman</i>	115
Tabla 98 <i>Tabla cruzada Dimensión Practica y Herramientas Calidad*Variable Nivel de satisfacción</i>	117
Tabla 99 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	118
Tabla 100 <i>Correlaciones Rho de Spearman</i>	119
Tabla 101 <i>Discusión resultados Variables Cultura de calidad y Nivel de satisfacción....</i>	121
Tabla 102 <i>Discusión Correlaciones Rho de Spearman entre las variables</i>	121
Tabla 103 <i>Discusión resultados Dimensión Valores personales y Nivel de satisfacción.</i>	122
Tabla 104 <i>Discusión resultados Dimensión Hábitos personales y Nivel de satisfacción.</i>	123
Tabla 105 <i>Discusión resultados Dimensión “Prácticas y técnicas de la calidad” y “Nivel de satisfacción”</i>	124

Lista de Figuras

- Figura 1. Los 3 niveles de programación mental (Hofstede, 2001).
- Figura 2. Manifestaciones de la cultura en diferentes niveles de profundidad (enfoque capas de la cebolla).
- Figura 3. La satisfacción Estudiantil como un proceso desde la perspectiva psicológica.
- Figura 4. La satisfacción.
- Figura 5. Distribución de frecuencias de la variable Cultura de Calidad – Reactivos.
- Figura 6. Distribución de frecuencias de la variable Cultura de Calidad – Muestra.
- Figura 7. Distribución de frecuencias de la Dimensión Valores personales – Reactivos.
- Figura 8. Distribución de frecuencias de la Dimensión Valores personales – Muestra.
- Figura 9. Distribución de frecuencias de la Dimensión Hábitos personales – Reactivos.
- Figura 10. Distribución de frecuencias de la Dimensión Hábitos personales – Muestra.
- Figura 11. Distribución de frecuencias de la Dimensión Practicas y Técnicas de la Calidad-
Reactivos.
- Figura 12. Distribución de frecuencias de la Dimensión Practicas y Técnicas de la Calidad-
Muestra.
- Figura 13. Distribución de frecuencias de la variable “Nivel de Satisfacción”.
- Figura 14. Distribución de frecuencias de la variable Nivel de Satisfacción.
- Figura 15. Distribución normal y distribución de frecuencias “Cultura de Calidad”.
- Figura 16. Grafico Q-Q normal de la variable “Cultura de Calidad”.
- Figura 17. Grafico Q-Q normal sin tendencia de la variable “Cultura de Calidad”.
- Figura 18. Diagrama Caja de bigotes de la variable “Cultura de Calidad”.
- Figura 19. Distribución normal y distribución de frecuencias “Nivel de Satisfacción”.
- Figura 20. Grafico Q-Q normal de la variable “Nivel de Satisfacción”.
- Figura 21. Grafico Q-Q normal sin tendencia de la variable “Nivel de Satisfacción”.
- Figura 22. Diagrama Caja de bigotes de la variable “Nivel de Satisfacción”.

Figura 23. Campana de Gauss Hipóstasis general.

Figura 24. Diagrama de dispersión entre las Variables de estudio.

Figura 24. Campana de Gauss Hipótesis general.

Figura 25. Diagrama de dispersión entre dimensión y variables de estudio.

Figura 26. Campana de Gauss Hipótesis general.

Figura 27. Diagrama de dispersión entre dimensión y variables de estudio.

Figura 28. Campana de Gauss Hipótesis general.

Figura 29. Diagrama de dispersión entre dimensión y variables de estudio.

Resumen

La investigación titulada “Cultura de calidad y Nivel de satisfacción en los estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2017”, cuyo propósito principal es determinar: ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de calidad y los niveles de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, año 2017? y se formuló el objetivo: Determinar la relación que existe entre la cultura de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, año 2017. La determinación de la muestra se hizo en base a un muestreo aleatorio simple, con un tamaño de muestra de 157 estudiantes de los ciclos del periodo de estudios 2017-II de una población de 228 estudiantes matriculados en el periodo.

Para medir las variables se utilizó el cuestionario según las variables (cultura de calidad y nivel de satisfacción). Se determinó que el 95% (149) consideran que la cultura de calidad alto y el 68,2% (107) consideran que es alto el nivel de satisfacción, teniendo un nivel de significancia $p < 0,05$ y el Rho de Spearman = +0,416. Por lo cual se puede inferir que existe una correlación positiva media entre las variables, entonces queda demostrado que: Existe una relación significativa entre la cultura de calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de docencia universitaria de la maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Enrique Guzmán y Valle” año 2017 ($p < 0,05$; X^2 Obtenido = 33,170 > X^2 Teorico =16,919, Rho de Spearman = +0,416 Correlación positiva media).

Palabras clave: Cultura de calidad, Nivel de satisfacción

Abstract

The research entitled "Culture of quality and Level of satisfaction in the Students of the Master of University Teaching of the Graduate School of the National University of Education Enrique Guzman y Valle, year 2017", whose main purpose is to determine: What Is the relationship between the culture of quality and the levels of satisfaction of the Students of Master's Degree in University Teaching of the Graduate School of the National University of Education "Enrique Guzman y Valle", year 2017? and the objective was formulated: To determine the relationship that exists between the quality culture and the level of satisfaction of the Students of Master's Degree in University Teaching of the Graduate School of the National University of Education "Enrique Guzmán y Valle", year 2017. The determination of the sample was made based on a simple random sampling, with a sample size of 157 students from the cycles of the study period 2017-II from a population of 228 students enrolled in the period.

To measure the variables, the questionnaire was used according to the variables (quality culture and level of satisfaction). It was determined that 95% (149) consider the culture of high quality and 68.2% (107) consider that the level of satisfaction is high, having a significance level of $p < 0.05$ and the Rho of Spearman = +0.416. By which it can be inferred that there is an average positive correlation between the variables, then it has been demonstrated that: There is a significant relationship between the quality culture and the level of satisfaction in the university teaching students of the master's degree of the Graduate School of the National University "Enrique Guzmán y Valle" year 2017 ($p < 0.05$; X^2 Obtained = 33,170 > X^2 Theoretical = 16,919, Rho de Spearman = +0,416 Average positive correlation).

Key words: Quality culture, Level of satisfaction

Introducción

La presente tesis titulada Cultura de calidad y nivel de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2017, fue planteada con el propósito de determinar la relación entre la cultura de calidad y en nivel de satisfacción en los estudiantes de docencia universitaria.

El primer capítulo presenta la identificación y determinación del problema dentro del ámbito internacional, y el ámbito nacional, llegando a la formulación del problema tanto general, como específica; así mismo se hace mención de los objetivos generales y específicos, se identifica la importancia, el alcance de la investigación, así como proponemos algunas limitaciones encontradas para la elaboración de la investigación.

En el segundo capítulo se determinan las bases teóricas, donde se da a conocer los antecedentes tanto internacional, como nacional relevantes sobre ambas variables o cada uno por separado, seguido de la recopilación de teorías relacionadas sobre cultura de calidad y nivel de satisfacción; concluyendo con las definiciones de los conceptos básicos de palabras importantes que se da a conocer en el capítulo.

En el tercer capítulo se refiere a la formulación de la hipótesis general y las específicas, así mismo se presenta la operacionalización de cada una de las variables, dando los alcances respectivos de cada variable.

En el cuarto capítulo nos permite determinar la metodología de la investigación, identificando sus elementos: enfoque de la investigación, niveles de la investigación, el tipo de la investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, método prueba de hipótesis de Normalidad y de Variables, técnicas e instrumentos de recolección de información y el tratamiento estadístico.

En el quinto capítulo hacemos referencia a los resultados de la investigación, en sus elementos: validez y confiabilidad de los instrumentos, estadística descriptiva de la

VARIABLES, ESTADÍSTICA INFERENCIAL DE LAS VARIABLES, Y LA DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS. LA HERRAMIENTA UTILIZADA EN LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS HA SIDO EL USO DEL SPSS 25.

En la última parte de la tesis se plantea, las conclusiones de la investigación realizada, y se proponen algunas recomendaciones.

Se identifican las referencias utilizadas en la investigación, las cuales se han referenciado en todos los capítulos conforme a la normatividad del Manual de la Asociación Americana de Psicología (APA) versión 6.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Determinación del problema

La cultura de la calidad descansa en el rescate de los valores personales del que hace la calidad en la “operación de hacer” de cualquier cosa, esta es una premisa a la que he llegado, en mi percepción y hacer, en las diferentes actividades humanas (incluye el rol de estudiante de educación superior en la actividad educativa).

He podido observar que en cualquier sistema o interrelación de operaciones dentro de cualquier organización hay dentro de ellas un “convenido inconsciente” de valores y comportamientos que se crean alrededor de las relaciones que existen y casi en la mayoría esto está desequilibrada entre los intereses de los que dirigen y el propósito de la organización, en donde los valores desdican la cultura de calidad que no está internalizada en las personas ante que trabajadores.

La cultura de calidad individual es el “conjunto de valores y hábitos” que posee una persona, que, complementados con el uso de “prácticas y herramientas de la calidad”, llevan a una organización a que tenga las herramientas que puedan sostener cualquier propósito de implementación de metodologías que lleven a una organización a los mejores niveles de competitividad que tenga sostenibilidad en el tiempo; ya que la cultura de calidad es uno de los cimientos axiológicos de todo cambio y transformación en las personas y organizaciones.

En toda concentración de gente “organización” y los recursos “que tienen” cuando estos se alinean se identifica una necesidad colectiva; las empresas cualquiera que sea su orientación, por lo general esta necesidad colectiva es difusa o está fragmentada por los intereses de los niveles o grupos que existen los cuales luchan inconscientemente en particularizar esto, en desmedro de lo colectivo, generando una incongruencia entre necesidad y satisfacción.

Me he preguntado, en algún momento de mi caminar sobre el camino de la calidad, ¿Por qué los empresarios (directivos) públicos y privados no adoptan la administración de la calidad como estrategia gerencial o de dirección?; he ido esbozando algunas respuestas – que están siempre en un proceso de mejora continua- una de ellas en el desconocimiento que tienen de las bases o principios que esta tiene; el tiempo que necesita el antes, durante y el después que se necesita su incorporación dentro de las personas y por ende en las organizaciones; los “fracasos” observados en otras organizaciones que han iniciado esta aventura, fundados en la ausencia de que la “calidad comienza con educación y termina con la educación” y dura desde el inicio hasta el final y o hay tregua; la disociación que casi siempre hay en los temas de la calidad, que se manejan separados de las operaciones que se realizan, cuando debe ser un todo indivisible; los elementos externos que privilegian la inmediatez, el corto plazo, la rapidez ;entre las que puedo mencionar por lo que he visto y experimentado.

De acuerdo a la revisión bibliográfica de algunas investigaciones también indican que los fracasos en la implementación de la administración hacia la calidad se deben principalmente a las **asimetrías culturales**, que existen en el grupo humano que componen la organización y que en muchos casos no hay el atrevimiento de reducir estas asimetrías utilizando diferentes métodos, para conseguir “una cultura organizacional que este alineada con los principios de la calidad, a lo que suele llamarse cultura de calidad”.

Han habido elementos o fenómenos externos a las organizaciones, que han impactado en gran medida en desmejorar o desestabilizar la continuidad de la calidad vista como “absoluta”, tales como: la masificación, la globalización, la dispersión de los ingresos de los trabajadores, la eternidad de los métodos de trabajo y control, la ausencia de desarrollo de las competencias de los trabajadores, la proliferación incontrolada de nuevas empresas, la desconfianza mostrada por los consumidores, la ausencia de rendición de cuentas o resultados, el énfasis en la tradición o status quo entre otros.

He podido observar una disociación en las instituciones de educación entre los que enseñan y lo que practican, más no hay la capacidad de saber cuáles han sido los resultados de sus egresados en su siguiente etapa a la cual ingresarán, si logran los resultados para lo cual fue preparado; como que todos los elementos apuntan a generar por generar en un ánimo desenfrenado por sacar solo cantidad. Aquí las razones dialécticas entre las dimensiones formativas y de dirección del proceso de formación de los estudiantes, son inconsistentes los cuales llevan a reconocer que hay una disociación entre la cultura organizacional y los principios de la calidad, los cuales llevan a una ausencia de una cultura de calidad y una insatisfacción (la satisfacción del individuo es una condición que le da su estado de ánimo) de los usuarios de estos servicios.

Por otro lado, también he podido entender el significado e interrelación de los términos, instrucción, formación y educación, y como a lo largo de la vida estos tres términos tienen una interrelación o interdependencia en función a los lugares de donde uno viene, donde está y a donde va. Como estos elementos influyen en la cultura de calidad de las personas y por ende en las organizaciones en las cuales una da y recibe es determinante para poder contribuir en la sostenibilidad respectiva.

Por lo antes reflejado, he comenzado a investigar las variables cultura de calidad en los diferentes roles que la persona puede tener-en esta investigación rol de estudiante-, a fin de poder ir fundamentando de manera progresiva mi experiencia en conocer la medida que la persona tiene sobre el conocimiento o internalización de las bases o los fundamentos de la cultura de calidad, y como está relacionada con el nivel de satisfacción que tiene. Es por ello que en esta primera investigación que realicé, tiene como propósito la determinación o cuantificación de las variables estudiadas y la relación que hay entre estas, la cultura de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes (rol) de la maestría de docencia universitaria de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique

Guzmán y Valle, según la percepción de los estudiantes, en el periodo académico 2017-II.

En tal sentido, el problema que se abordará en el presente trabajo de investigación se formulará de la siguiente manera:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

P.G. ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de calidad y los niveles de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación, año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre los valores personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE, año 2017?

P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre los hábitos personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado – UNE, año 2017?

P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento de las prácticas y herramientas de la calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la maestría de la Escuela de Posgrado - UNE, año 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

O.G. Determinar la relación que existe entre la cultura de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación, año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- O.E.1. Establecer la relación que existe entre los valores personales y el nivel de satisfacción de los Estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE, año 2017.
- O.E.2. Establecer la relación que existe entre los hábitos personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE, año 2017.
- O.E.3. Establecer la relación que existe entre el conocimiento de las prácticas y herramientas de la calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE, año 2017.

1.4. Importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

1.4.1.1. *Importancia teórica*

Consideramos los siguientes aspectos de en la investigación como significativos:

Permite conocer y valorar mejor, a partir de la casuística concreta y la correspondiente información empírica y teórica, el estado actual el grado de cultura de calidad y los niveles de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo académico 2017-II;

Permite conocer y valorar con objetividad y elementos de juicio, la relación recíproca que se ejerce entre las dimensiones de cultura de calidad y los niveles de satisfacción, de los estudiantes de la muestra, no sólo estableciendo la importancia relativa de cada factor sino también poniendo a prueba la coherencia la calidad personal;

Facilita la obtención de referencias para una formulación y aplicación de propuestas de mejoramiento continuo de la cultura de calidad y el nivel de satisfacción, de los estudiantes de la muestra;

Aporta elementos de juicio para formular una tipología sobre elementos de cultura de calidad y el nivel de satisfacción, de los estudiantes de la muestra, utilizable como patrón o referente para desarrollar acciones de naturaleza diagnóstica, descriptiva, explicativa, predictiva y transformadora para otras aplicaciones;

Aporta elementos útiles para el desarrollo teórico-práctico de acciones destinadas a identificar relaciones sinérgicas entre las variables bajo estudio y las condiciones de medición realizadas; y,

1.4.1.2. Importancia metodológica

Metodológicamente constituye un caso no frecuente de aplicación de concepción epistemológica en el estudio de estas variables, lo cual incorporara el instrumento que toma en cuenta la cultura de calidad y nivel de satisfacción en estudiantes. Esto ayudara al desarrollo de otros trabajos en esta misma línea de investigación.

1.4.2. Alcances de la investigación:

a. Alcance espacial: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Alcance socioeducativo: Fundamentalmente, estudiantes de la mención de Docencia universitaria.

Alcance temático: Cultura de calidad y nivel de satisfacción.

Alcance temporal: Año 2017, periodo académico 2017-II.

1.5. Limitaciones de la investigación

Para desarrollar la investigación se enfrentó una serie de limitaciones por las pocas experiencias de investigación en temas sobre: cultura de calidad y nivel de satisfacción de los estudiantes, en el contexto educacional.

Una de las primeras dificultades y la de mayor incidencia que encontró la investigación como todas las investigaciones sociales, son las limitaciones referentes a la validez externa de los resultados debido a que las características del servicio se desenvuelven dentro de una realidad concreta en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo académico 2017-II, cuyos objetivos están en función a sus necesidades y posibilidades.

Otra limitación que también no podemos dejar de considerar fueron los escasos trabajos de investigación relacionados a las variables en estudio, que permitan contrastar los resultados alcanzados respecto a los resultados logrados en esta investigación. Esto se afrontó mediante el uso y consulta de las fuentes disponibles, la extrapolación de material análogo y la producción teórica propia.

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Para la presente tesis, sobre las variables: Cultura de calidad y Nivel de satisfacción; se ha revisado las siguientes investigaciones nacionales e internacionales:

2.1.1. Antecedentes nacionales

Benavente (2016), en su tesis: “La gestión de la calidad educativa y su relación con la cultura organizacional en los docentes de la Facultad de Economía y Planificación de la Universidad Nacional Agraria la Molina”, investigación que estudia la relación que existe entre la variable gestión de la calidad educativa y la cultura organizacional en los docentes de la Facultad de Economía y Planificación de la Universidad Nacional Agraria la Molina. La investigación fue del tipo básico, cuyo diseño fue no experimental descriptivo correlacional, cuyo método hipotético deductivo, se realizó a través de un instrumento del tipo encuesta a una muestra de 32 docentes principales de una población de 90. Los resultados de esta investigación le permitieron arribar a la siguiente conclusión: La gestión de la calidad educativa no tiene relación significativa con la cultura organizacional en los docentes de la Facultad de Economía y Planificación de la Universidad Agraria de la Molina. El coeficiente de correlación es de -0.06 , aun nivel de significancia de -0.11 . Se cita también los resultados encontrados entre las dimensiones de cada variable.

Lévano (2016), en su tesis: “La Cultura organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Peruana los Andes-UPLA filial Lima”, que estudia la relación que existe entre la variable Cultura organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la UPLA sede Lima. La investigación fue del tipo teórico- básico, cuyo diseño fue no experimental descriptivo correlacional, se realizó a través de un instrumento del tipo encuesta a una muestra de 200 docentes de una población de 200. Los resultados de esta investigación le permitieron arribar a la siguiente conclusión: Existe relación directa y

significativa entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral en la Universidad Peruana Los Andes, Filial Lima, es importante para las organizaciones que sus colaboradores estén satisfechos en su trabajo y que esto se deba a la cultura organizacional que impera en la institución. Esta satisfacción quiere decir que las autoridades están haciendo bien su trabajo porque la Cultura Organizacional recordemos son: costumbres, tradiciones, políticas, símbolos, seriales, etc. y ello implica que a pesar de los grandes cambios que han acontecido la política de la institución sigue vigente.

Palma (2015), en su tesis: “La cultura y el clima organizacional en la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en el año 2011”, que estudia la relación que existe entre la variable cultura y el clima organizacional en la gestión de la calidad en la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión" en el año 2011. La investigación fue del tipo retrospectivo, transversal, cuyo diseño fue no experimental, descriptivo-correlacional, se realizó a través de un instrumento del tipo encuesta a una muestra de 5 directores y 150 docentes de una población de 5 directores y 150 docentes. Los resultados de esta investigación le permitieron arribar a la siguiente conclusión: 1.- Las pruebas utilizadas en la presente investigación sobre clima organizacional y gestión de la calidad de los docentes de la Universidad “Daniel Alcides Carrión” presentan validez y confiabilidad de acuerdo a los análisis estadísticos realizados. 2.- El Clima Organizacional de la Universidad Nacional "Daniel Alcides Cardón" es Adecuado. 3.- La Gestión de la Calidad Pedagógica de la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión" se ha podido determinar que es Media o Regular. 4.- Los resultados de la investigación han reportado la existencia de una relación positiva estadísticamente significativa ($Rho=0.706$) entre la variable Clima Organizacional y la variable Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión" ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$) al 5% de significancia bilateral lo que demuestra que los resultados pueden ser generalizados a la población estudio. 5.- En el presente trabajo de investigación se ha podido comprobar que

el Rho de la Gestión de la Calidad Pedagógica de la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión" va a depender de la variable Clima Organización.

Villamonte (2015), en su tesis: “Correlación de la calidad del desempeño docente con el rendimiento académico en los estudiantes de la facultad de ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica 2013”, que estudia la relación que existe entre la variable cultura y el clima organizacional en la gestión de la calidad en la Universidad Nacional de Educación en el año 2013. La investigación fue del tipo no experimental, sustantiva y transversal, cuyo diseño correlacional, se realizó a través de un instrumento del tipo encuesta a una muestra de 160 estudiantes de una población de 328 estudiantes matriculados. Los resultados de esta investigación le permitieron arribar a la siguiente conclusión: 1. Existe relación significativa entre la calidad del desempeño docente y el rendimiento académico en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica, porque los datos de la estadística descriptiva muestran porcentajes de estadística inferencial, mediante la prueba chi-cuadrada, con correlación.

Krajnik (2004), en su tesis “Calidad Total y Satisfacción de Estudiante en el Centro de Automatización Industrial de la FII – UNI , Lima 2003-2004”, que estudia la influencia de la calidad total en la satisfacción del estudiante del centro de automatización. La investigación fue del tipo no experimental, cuyo diseño descriptivo-correlacional, se realizó a través de un instrumento del tipo encuesta a una muestra de 203 estudiantes de una población de 220 estudiantes del centro. Los resultados de esta investigación le permitieron arribar a la siguiente conclusión: 10. La Calidad Total influye en la Satisfacción del Estudiante del Centro de Automatización Industrial. El valor de $R^2=0.763$ nos indica que, utilizando el modelo de regresión lineal, la calidad total explica el 76.3% de la satisfacción del estudiante. 11. La Calidad Total influye positivamente sobre la satisfacción del estudiante del Centro de Automatización Industrial de la FIIS-UNI.

Caballero (2013) en su Tesis: El “Buen Docente: Estudio cualitativo desde las percepciones de Egresados de Educación Secundaria” cuyo objetivo central es analizar e interpretar las características del “buen docente” desde la percepción de los egresados de escuelas públicas y privadas de Lima Metropolitana. El enfoque cualitativo constituye una mirada profunda del fenómeno estudiado, el cual está enmarcado dentro del estudio descriptivo e interpretativo, con el apoyo del método empírico. Para la presente investigación se seleccionó a ocho participantes, cada uno de ellos es de una escuela diferente, cuatro son de escuelas públicas y cuatro de escuelas privadas; cuatro mujeres y cuatro varones. De acuerdo con la naturaleza de la investigación cualitativa, se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada. Los resultados de esta investigación le permitieron arribar a la siguiente conclusión: 1. El “buen docente” es un profesional de la educación que posee un elevado compromiso con su labor pedagógica. Este compromiso se expresa en distintas dimensiones como es el político, el social, el moral y el espiritual. Este principal rasgo cubre a los demás elementos como un manto y los potencia. Ello le permite cumplir su labor pedagógica a cabalidad, por eso, es recordado y apreciado por sus alumnos, y por toda la comunidad educativa. 3. Las percepciones de los egresados que se entrevistaron y la teoría sobre el “buen docente” permiten saber que no existe una relación de características únicas, ni un rasgo más importante que otro, del “buen docente”. Este se muestra como un ser complejo y ambiguo. 5. Sin embargo, desde las percepciones de los egresados, el aspecto que se resalta con mayor énfasis es la dimensión humana del docente, desde una perspectiva más intuitiva, subjetiva y emocional, que se expresa en un profundo compromiso con su rol y con el destino personal y académico del estudiante en su presente y en su futuro. A pesar de la tendencia en estos tiempos, a valorar el sentido de la eficiencia y los resultados de aprendizaje en función de lo cuantificable. 7. El “buen docente” va más allá de la interpretación pragmática del conocimiento y actuación del docente, que se centra en la concepción y aplicación de saberes orientados a la eficiencia y a los resultados

cuantificables, muy en concordancia con las demandas productivas e intereses del mercado. El “buen docente” es también ello, pero mucho más. Es un ser crítico, reflexivo y creativo preocupado especialmente por la formación integral de las personas.¹² El “buen docente” establece una relación especial con sus estudiantes, por ello también, a pesar del tiempo transcurrido de egresados estos lo recuerdan permanentemente. Esta relación especial está basada en el afecto, el compromiso y la compasión. El buen docente, lo es, con todos y por igual. Incluso, pone mayor énfasis y atención a aquellos que presentan más dificultades ya sea personal o académica.

2.1.2. Antecedentes internacionales

González... & Recio (2016). En un artículo de investigación “Estudio descriptivo del conocimiento sobre cultura de Calidad en estudiantes de educación superior”, cuyo objetivo pretendió establecer el conocimiento que sobre cultura de calidad que tienen los alumnos de las instituciones de educación superior en la ciudad de Rioverde, San Luis Potosí, México, con el propósito de definir acciones que podrían mejorar la pertinencia del perfil de egreso. Se trata de una investigación cuantitativa, de diseño transeccional y alcance inferencial. La unidad de análisis son los alumnos de tres instituciones de educación superior de Rioverde, San Luis Potosí, México. La muestra fue aleatoria simple, y se eligieron 660 estudiantes de las instituciones de educación superior para aplicar un cuestionario autoadministrado. La prueba estadística utilizada fue la prueba T de Student para muestras independientes. Los resultados muestran que el conocimiento sobre cultura de calidad de los estudiantes de las instituciones de educación superior es apenas medio-alto (0.609). Se infiere que los valores de la calidad se adquieren en la familia. Las escuelas deberían considerar como primer paso la capacitación de docentes en el tema.

Rincón (2014), (2015), en su tesis: “Análisis de la Cultura de Calidad de los Programas académicos que ofrece la facultad de ciencias económicas de la Universidad de Cartagena”, que estudia la identificación de los aspectos académicos, administrativos,

sociales, políticos y culturales que inciden en los programas de la Facultad de Ciencias Económicas. La investigación fue del tipo cuali-cuantitativa, usando el método descriptivo, se realizó a través de un instrumento del tipo encuesta a personal administrativo y docente de los programas de Administración de Empresas y Administración Industrial de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. Los resultados de esta investigación le permitieron arribar a la siguiente conclusión: El desarrollo del presente estudio permitió identificar los aspectos académicos administrativos, sociales, políticos y culturales que inciden en la cultura de la calidad de los programas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena (Administración de Empresas y Administración Industrial), mediante un estudio cualicuantitativo, de carácter descriptivo, empleando una muestra de empleados, tanto docentes, como administrativos. Por último, se debe mencionar que este estudio permitió documentar diversos aspectos de amplia relevancia en cuando a la esfera organizacional en ambos programas de la Facultad, sin embargo, para un futuro cercano, se recomienda incluir en la agenda investigativa nuevas investigaciones que permitan apoyar estos hallazgos, quizás desde otras perspectivas o técnicas, incluso incluyendo una mayor cantidad de programas de la universidad, o comprobando la validez y aplicabilidad de modelos analíticos. Con esto se tendría información más consistente que permitiría comprender el problema de la calidad desde variados puntos de vista.

Arbeláez (2005), en su Tesis: “Concepciones sobre una docencia universitaria de calidad: Estudio diferencial entre universidades y profesores”. Cuyo objetivo es evidenciar las concepciones sobre docencia de calidad que se leen en los procesos de evaluación de los profesores universitarios, para propiciar la revisión de las políticas y el enriquecimiento de la cultura sobre docencia universitaria. El trabajo de investigación está enmarcado claramente dentro de la investigación cualitativa por los métodos, las herramientas y los fines. Es una búsqueda encaminada a leer y comprender las concepciones implícitas sobre

docencia de calidad que se expresan en los modelos de evaluación docente. Debido a que la investigación tiene un diseño flexible, no se ha especificado previamente ni el número, ni el tipo de investigadores, a medida que se ha ido hablando con los profesores surge la necesidad de conocer a otros que los entrevistados mencionan por nombre y apellidos o por alusiones a características. Las conclusiones y recomendaciones producto de las interacciones y vivencias a lo largo de la investigación, que se pueden convertir en sencillas y efectivas acciones al interior del proceso: 1. Constituir el proyecto docente en el espacio por excelencia para que cada Profesor construya sus concepciones sobre una docencia de calidad. 2. Dimensionar el concepto de docencia de calidad. 3. Evitar las duplicaciones de información. 4. Utilizar la evaluación de la calidad para construir una cultura de evaluación y calidad. 5. Conectar la evaluación del profesorado a los procesos de formación, de mejora y desarrollo profesional y orientado a los procesos de innovación y cambio institucional. 6. Crear un sistema de evaluación permanente, continua e integral. 7. Incrementar la formación de colectivos docentes. 8. Optimizar el manejo de los recursos. 9. Acelerar la incidencia del ethos de calidad. 10. Activar la utilización de un sistema inteligente de información y nuevas tecnologías.

Ruiz (2007). El Blended Learning: Evaluación de una experiencia de aprendizaje en el nivel de posgrado. El desarrollo del blended learning (aprendizaje combinado), ha generado una expectativa favorable entre los actores de la educación universitaria. Con el propósito de someter a verificación tal percepción, se diseñó y evaluó, bajo la modalidad de estudio de caso, un curso avanzado de Construcción de Instrumentos de Investigación del Programa de Doctorado en Educación de la UPEL-Rubio (Venezuela). Se utilizó una muestra intacta, accesible al investigador, de $n = 26$ estudiantes graduados, de género masculino y femenino, con una edad promedio de 42 años ($s = 5$) y todos eran profesores de educación superior. Los instrumentos utilizados fueron: una matriz de desempeño académico, un cuestionario de evaluación del curso, una escala de estimación sobre la

percepción de la calidad de este y un cuestionario de autoevaluación de los estudiantes. Los resultados indican que: (a) los estudiantes obtuvieron una calificación promedio de 9 sobre 10; (b) el grupo tuvo una percepción favorable sobre el nivel de calidad del curso; (c) el 96 % se sintió satisfecho con el curso y consideraron que sus expectativas habían sido logradas; y (d) el 80% prefiere la modalidad mixta (o b-learning) de aprendizaje en comparación con la opción presencial o la de curso en línea.

2.2. Bases teóricas

Los constructos tomados como variables de la investigación, cultura de la calidad y nivel de satisfacción, han sido poco estudiados en la escuela de posgrado, en especial la variable cultura de la calidad. El marco teórico lo estructuraremos en base a conceptos de calidad y satisfacción los orientaremos al sector educación, porque el sujeto de estudio es la población estudiantil.

La primera referencia sobre la variable cultura de la calidad, la encontré en el libro “Desarrollo de una cultura de calidad” de Cantú (1997, p.p.35-60), en la cual hace un análisis comparativo de parámetros relacionados con la calidad. El autor dedico un capítulo de libro “Los Maestros de la Calidad” en la cual se identifica los principales aportes de los autores a la administración de la calidad total. Los aportes de los teóricos de la Calidad, los clasifica en 25 categorías, de la cual sobresale Cultura de Calidad como la categoría que ha sido identificada como la que más aportes sobre el tema se ha hecho por 8 de 10 Teóricos de la calidad, estudiados por Cantú en su Libro mencionado. He organizado los diferentes conceptos asociados de la calidad respecto a los teóricos de la calidad del siglo XX, según lo muestro la tabla siguiente.

Tabla 1
Fundamento de la elección de investigar sobre Cultura de Calidad

Nº	Cant	u	Categorías de conceptos de calidad	Crosby	Deming	Juran	Feigenbaum	Ishikawa	Mizuno	Oakland	Peters	Shingo	Taguchi	Total Autores	Total Aportes	%p	%a															
1	14		Cultura de calidad	C5	C15	C19	D2	D8	D12	J13	F2	F8	F17	F18	I7	I20	O7	O8	O15	P3	P4	P8	S7			8	21	11%	11%			
2	6		Educación y capacitación	C8	C23	D6	D13	D17	J2	J26	F3		I3	I4	M5	O9	O15										7	13	7%	18%		
3	12		Necesidades del consumidor	C17	C20			J6	J7	J8			I8	I30						P2	P11	P20		T1	T2	T3	5	13	7%	24%		
4	26		Control del proceso	C3				J16	J17		F16		I11	I32	M8								S2	S4	S6	T4	T5	T9	7	13	7%	31%
5	2		Trabajo en equipo	C13				J4	J22				I6	I17	I27	M6	O6			P15	P16	P19	S9				7	12	6%	37%		
6	20		Interrelación entre departamentos			D9	D16	J12			F6		I25		M2	O13				P7	P14		S3				8	10	5%	42%		
7	1		Compromiso de alta administración - Lider	C1		D14		J1			F15		I22		M1	O1	O11										7	8	4%	46%		
8	4		Corrección de problemas	C6		D5		J18	J19		F5		I10	I15	I21												6	8	4%	51%		
9	3		Medición de la calidad	C3	C4	D19		J15					I2		M7	O17											6	7	4%	54%		
10	8		Prevención de defectos	C11				J14					I1	I9	I13								S1	S5			5	7	4%	58%		
11	19		Métodos de supervisión			D7					F9	F14	I24	I26					O12		P17						5	7	4%	61%		
12	24		Diseño del producto					J9					I14		M4						P13			T6	T7	T8	5	7	4%	65%		
13	10		Procedimientos del programa de calidad	C14		D18		J3	J21										O16				S8				5	6	3%	68%		
14	13		Planeación estratégica	C18		D20					F1				M3	O4					P9						6	6	3%	71%		
15	15		Enfoque total de sistemas	C21							F4	F11	F12	F13	I16												3	6	3%	74%		
16	16		Información / comunicación	C9	C22	D18													O20		P10	P12					4	6	3%	77%		
17	5		Comité de calidad	C2	C7			J20							M10	O18											4	5	3%	80%		
18	7		Metas de mejoramiento	C10		D1	D11	J5											O14								4	5	3%	82%		
19	17		Políticas de calidad	C24		D15							I23		M1	O2											5	5	3%	85%		
20	21		Planeación del proceso					J10	J11		F10								O5								4	5	3%	88%		
21	22		Control de proveedores			D4	D3						I28	I29					O10								3	5	3%	90%		
22	23		Auditorias al sistema de calidad			D21	D22	J25					I31		M9												4	5	3%	93%		
23	9		Recompensas y reconocimiento	C12				J23	J24												P18						3	4	2%	95%		
24	11		Crecimiento con rentabilidad económica	C16							F7		I18	I19													3	4	2%	97%		
25	18		Constancia y planeación para la competitividad			D1					F3										P1						3	3	2%	98%		
26	25		Misión y visión																O3		P5	P6					2	3	2%	100%		
Cantidad de Aportes por Guru ---->				25		23		26		19		32		11		20		20		9		9					194					

Fuente: Elaboración propia, basada en Cantu(1997)

Esta evidencia, es corroborada por la experiencia del investigador en sus trabajos relacionados con implementación y mantenimientos de sistemas de gestión de la calidad al largo de 20 años de experiencia en el sector industrial. En donde identifiqué a la Cultura de la Calidad de las personas que forman parte de cualquier organización, como una variable estratégica, en la implementación y sostenimiento de los “sistemas de gestión de la calidad”. Lo cual lo corroboro en las investigaciones de Cantú (1997, 2011), Gonzales (2010), Perez (2003), Batten (1993) que ya lo expresan de manera contundente, como un tema fundamental, “sino hay cultura de la calidad personal, no se puede sostener una cultura de calidad en las organizaciones”.

Es importante también mencionar lo que encontró Cantú (1997, p.p. 35-60), en el estudio a los teóricos de la calidad, cuando asocia las categorías de los aportes y las áreas de conocimiento de la Calidad; en la cual sobresale la relación “Sistema humano y Cultura de calidad”, como un elemento importante en el alcance de significados o componentes de la calidad, según lo vemos en la tabla siguiente.

Tabla 2
Relación entre las Categorías y la Áreas de la Calidad.

	Nº de Categorías x Área	5	13	17	21	24	33	35	43	191
	Cuenta de Categoría	Etiquetas de columna								
Nº	Etiquetas de fila	Control de proveedor	Posicionamiento de mercado	Planeación Estratégica	Control de proceso	Liderazgo	Sistema Humano	Mejoramiento de la calidad	Sistema operacional	Total general
1	Auditorias al sistema de calidad							5		5
2	Comité de calidad							4		4
3	Compromiso de alta administracion - Liderazgo					8				8
4	Constancia y planeación para la competitividad					2				2
5	Control de proveedores	5								5
6	Control del proceso				14			1		15
7	Corrección de problemas						1	7		8
8	Crecimiento con rentabilidad económica					4				4
9	Cultura de calidad						21			21
10	Diseño del producto								7	7
11	Educación y capacitación			1		1	11			13
12	Enfoque total de sistemas			6						6
13	Información / comunicación								5	5
14	Interrelación entre departamentos					1			9	10
15	Medición de la calidad							6		6
16	Metas de mejoramiento								5	5
17	Métodos de supervisión								7	7
18	Misión y visión					3				3
19	Necesidades del consumidor		13							13
20	Planeación estratégica			6						6
21	Políticas de calidad			4					5	9
22	Prevención de defectos				7					7
23	Procedimientos del programa de calidad					5			1	6
24	Recompensas y reconocimiento								4	4
25	Trabajo en equipo							12		12
	Total general	5	13	17	21	24	33	35	43	191

Fuente; Basado en Cantú (1997)

2.2.1. Calidad

Calidad como concepto histórico en las universidades Latinoamericanas.

Águila (2005) en el ítem calidad como concepto histórico, hace alusión de esta manera:

“El concepto de calidad de la educación universitaria cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico.” p.2

Calidad desde el enfoque Empresarial:

Gonzales et al. (2016) ”Se han realizado diversos estudios científicos sobre el tema de la calidad que prueban que es una estrategia gerencial que ha demostrado su eficacia en la mejora de la productividad en cualquier tipo de empresa, en todas partes del mundo (Dean y Bowen, 1994; Sirota et al., 1994; Benson, 1992; Frehr, 1997).p.2.”

Crosby (1993) señala que "Calidad se define como cumplimiento con los requisitos"
p.204

Juran (1995), señala en una definición breve que tiene mucha aceptación: "la calidad es la satisfacción del cliente". p.3.

Una apreciación de Krajnik (2004), "Adecuado para el uso, es una buena definición alternativa. Una definición tan breve tiene un punto central, la acción. La extensión de esta definición comienza con la palabra cliente. Un cliente es aquel a quien un producto o proceso impacta" p.24.

Hamid & Russel (1997) definen el concepto de calidad como "la percepción que tienen los clientes acerca de qué tan bien un producto satisface sus necesidades totales."
p.149

Scherkenbach (1995) dice "la calidad la define el cliente. Los clientes quieren productos y servicios que a lo largo de su vida satisfagan sus necesidades y expectativas a un costo que represente valor". p.121

Calidad educativa

La definición de la calidad, desde un punto de vista educativa:

Restrepo (citado por Salinas, 2007, p.22), que: "la calidad se mueve entonces en dos ejes, aplicables no sólo a la educación superior, sino a todos los niveles educativos, uno científico y técnico-pedagógico, que puede tomarse como manifestación interna de la calidad, caracterizado por el saber, en sus conocimientos declarativos, las habilidades cognitivas, la habilidades sociales y los valores perennes y modernos; el saber hacer con las competencias propias de cada saber y de sus tecnologías; el ser, reflejado en los valores. Y el otro, el ideo-político-social, o manifestación externa de la calidad, caracterizado por las demandas que la sociedad le pone a la escuela desde su proyecto político, sus metas económicas (educación para la producción y la investigación para el desarrollo, la innovación, la competitividad...), y sus ideales sociales de identidad nacional, integración

social, autenticidad cultural para aprender a vivir juntos, ideales que, con las habilidades propias del desarrollo intelectual, son aprendizajes de largo plazo o aprendizajes que servirán a lo largo de toda la vida".

Velasco, (2000) es citado por Bullón (2011) p.p. 13-14, define calidad educativa como "aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades y a desarrollar al máximo sus posibilidades personales de manera integral, contribuyendo así a su participación plena y constructiva en la sociedad en que vive de acuerdo a lo que ésta espera y necesita de él".

Salinas (2011) dice, "Mucho se ha hablado y se ha escrito sobre la calidad como categoría fundamental para llevar acabo la evaluación de las instituciones de educación superior en el mundo. Sin embargo, el concepto en si encierra una concepción casi indefinible en torno a la uniformidad epistemológica, metodológica y práctica". p21

Águila (2005) cita una definición polisémica sobre la calidad, "En un esfuerzo por conceptualizar los modelos de interpretación de la calidad, autores como González y Avarza (1997), citados por Royero (2002), describen la clasificación realizada por Harvey y Green (1993) en cinco enfoques fundamentales:" que se describen en la siguiente tabla.

Tabla 3
Definición de calidad educativa, según Águila (2005)

Calidad como:	Definición
Excepción,	"Implica que el concepto surge como una cualidad especial de clase superior, elitista, exclusiva y de máxima excelencia a través de estándares mínimos a alcanzar."
Perfección	"Indica la no existencia de defectos u errores en el producto evaluado en concordancia con las propias especificaciones institucionales sin patrones de comparación bajo una cultura de cero defectos."
Aptitud para un propósito fijado.	"Supone que cualquier producto que es elaborado en concordancia con el objetivo deseado, representa un patrón da calidad al usuario o cliente que lo exige."
Valor agregado	"Supone que las instituciones de educación superior deben ante el ente financista, generalmente es el Estado, rendir cuentas mediante evidencias que representen logros socialmente válidos."
Transformación	"Está centrada en el principio del cambio cualitativo en el rendimiento universitario, dicho cambio se manifiesta en la responsabilidad de la institución de provocar cambios y mejoras de las actividades cognitivas de los estudiantes dentro de patrones de calidad educacional, tanto de los programas académicos, como de la institución en general."

Fuente: Adaptado de las definiciones en Águila (2005) p.32.

Sosa (2014), en su trabajo de investigación, sobre calidad educativa, nos da un alcance sobre algunas definiciones sobre calidad educativa, la cual hemos resumido así.

Tabla 4
Definición de calidad educativa, según Sosa (2014)

Autor:	Definición
Citando a Marchesi (1998):	“la calidad educativa es aquella que promueve, el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico su medio familiar y su aprendizaje previo. El sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados”. p. 47
Citando al García Hoz (1989)	"Es el modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia" p. 48
Citando a Fernández (1992)	“Es aquella que hace al alumno más conocedor de sí mismo, de su entorno físico y social (dimensión cognitiva de la educación) más responsable de su propio yo, del entorno físico y del entorno humano que le rodea (dimensión ética / afectiva de la educación) más capaz de intervenir, de acuerdo con los fines vistos y decididos en los momentos cognitivo y ético, sobre sí mismo, sobre su entorno físico y su entorno social (dimensión técnica / afectiva de la educación)” p.48.

Fuente: Adaptado de Sosa (2014). pp. 47-48

Definiciones sobre calidad en la educación superior

En la investigación doctoral de Arbeláez (2005), hemos seleccionado algunas definiciones de la calidad aplicadas a la educación superior universitaria, según tabla.

Tabla 5
Definiciones sobre calidad en la educación superior

Autor:	Definición
Arbeláez (2005)	“Calidad significa diferentes cosas según los contextos, según los dialogantes, según los observadores, según los constructores, según los investigadores, etc., y por lo tanto, la definición de las prioridades de cambio se torna en una compleja acción. De allí que un primer reto para cada comunidad universitaria abre el espacio de discusión para construir sus propios paradigmas.”
citando a: Moliner (1997):	“Calidad en sentido amplio equivale a cualidad, a cualidad en las expresiones donde se suplen los nombres de cualidad no existentes. Refiriéndose a las maneras posibles de ser las cosas, significa “clase” y se aplica sólo al grado o lugar ocupado por ellas en la escala de lo bueno y lo malo. Rara vez se aplica a las personas, aunque sus acciones o el resultado de sus acciones si pueden ser de buena o mala calidad, en este caso se refiere a “indole” o “naturaleza”. Una persona que goza de especial consideración o prestigio en la sociedad puede ser llamada “una persona de calidad”.
Citando a: Casassús (1995):	“La calidad es un juicio que posee seis características principales: es un juicio formulado por un sujeto; se encuentra acotado por

- criterios y estándares; es socialmente construido; su significado es histórico; su naturaleza es de carácter múltiple y; al ser de dominio público, la calidad está intrínsecamente ligada al tema de la equidad. Calidad para todos dando respuesta a la diversidad.”
- Arbeláez (2005) “La calidad de la función educativa en la universidad se puede definir en la figura de una obra magistralmente interpretada por una orquesta. Cada músico interpreta su partitura con excelencia, pero debe alcanzar este mismo nivel en la armonía con el grupo, debe vivir el papel de cada uno de los otros, debe comprender el papel de cada uno de los otros y respetar la diversidad y debe ser capaz de aunar su calidad con la de los otros. Si solamente un intérprete logra una excelente calidad, este calificativo no se puede generalizar a la obra, no se puede observar en la obra.”
- Arbeláez (2005) “En la búsqueda de un sentido liberador y liberal de la calidad aplicado a la educación podemos encontrar varias perspectivas, entre otras, la calidad en: la excepcionalidad, la coherencia entre los logros y los objetivos, el reto a la educación, en el proceso de transformación y en la forma de vida.”
- Arbeláez (2005) “En la universidad la calidad debe ser la capacidad de transformación y cambio permanente para alcanzar lo mejor que se puede lograr con los recursos disponibles y posibles. Debe estar referida a la mejor calidad de vida. Porque la sociedad confía a la universidad la formación de los jóvenes en el contexto de la ciencia, en el nivel de desarrollo superior de la inteligencia, y si ésta no se sabe utilizar para tener mejor calidad de vida en armonía social con la naturaleza, no se está respondiendo a las expectativas. La calidad de vida en la universidad sólo es posible superando los odios, las envidias, rivalidades, intolerancias, discriminaciones y venganzas. Todos ellos sentimientos humanos que incontrolados producen la guerra y toda clase de patologías sociales.”

Fuente: Adaptado de Arbeláez (2005). pp.147-14

Calidad sobre naturaleza-alcance del docente-profesor universitario

Según García-Valcárcel (2001, Citado por Becerra y La Serna, 2009): “identifica tres ámbitos básicos a los cuales se dedica el profesor universitario: la docencia, la investigación y la gestión. De este modo, distingue entre los términos “docente” y “profesor”. **El primero [docente]** lo restringe a las actividades directamente vinculadas con la enseñanza; mientras que el **segundo [profesor]**, además de la docencia, abarcaría las actividades de investigación y de gestión. Por ello, propone que, en el sentido ideal, el profesor universitario debería concebirse como un especialista de alto nivel dedicado a la enseñanza y miembro de una comunidad académica. De allí que deba conocer la disciplina

que desarrolla, ser un especialista en su campo, permanentemente abierto a la investigación y a la actualización del conocimiento. Además, debe ser un conocedor de lo que sucede en el aula, de cómo aprenden sus estudiantes y de las estrategias de intervención más oportunas para cada contexto. Asimismo, debería ser un especialista en el diseño, desarrollo, análisis y evaluación de su propia práctica docente.” p.34.

También podemos reafirmar la condición del profesor como “Por lo tanto, los profesores deben asumir como parte de su perfil, además de las competencias científico-metodológicas (perfil científico-técnico), las competencias que le exige la tarea docente: planificar, ejecutar y evaluar (perfil didáctico)” (García-Valcárcel, 2001, 9).

La moral dentro de la Calidad personal del Docente,

Según Becerra y La Serna (2009), cita a través de Carvallo a Emile Durkheim, el aspecto más importante en el maestro, el “tema moral” ,el cual permite fundamentar el marco de referencia de la dimensión “valores personales de mi variable de investigación”, el cual dice:

“Dice que la autoridad moral del maestro proviene del “ardor de sus convicciones, de la fe que tenga, no solo en la verdad abstracta de las ideas que exprese, sino sobre todo en su valor moral, porque la autoridad moral, es decir este conjunto de caracteres que nos elevan por encima de nuestra individualidad empírica, por encima de la media de nuestros semejantes, sólo puede proceder de nuestra vinculación más estrecha, más íntima a la única realidad que está verdaderamente por encima de nosotros, me refiero a nuestra vinculación a la realidad moral. La autoridad que proviene de esta conciencia de su función moral, de su trascendencia, esta es la principal cualidad del maestro”. pp. 66-67.

Calidad en el Perfil de un profesor

Según Becerra y La Serna (2009), una referencia sobre un perfil de calidad de un docente universitario, en nuestro país sería la Universidad del Pacífico, para los efectos de

la investigación presente, es importante tener esto como modelo de referencia, ya que los “resultados” de esta universidad son un referente a nivel nacional, lo dice Becerra y La Serna (2009):

“El profesor de la Universidad del Pacífico es un profesional que se caracteriza por demostrar resultados tangibles y medibles como docente, investigador y consultor. Se trata de una persona con altas competencias académicas, sólidos principios éticos y valores morales, comprometido con su labor de formador de personas y profesionales como agentes generadores de cambio. Su trayectoria refleja coherencia con la filosofía institucional y la visión de la Universidad del Pacífico, lo que lo lleva a constituirse en modelo para la comunidad universitaria y la sociedad en general”. p.48

En las conclusiones y recomendaciones del “documento de discusión: Los Docentes más valorados del Universidad Pacifico”, Becerra & La Serna (2009), orienta en base a tres dimensiones el perfil ideal de un docente universitario, que a continuación adecuamos:

Tabla 6

Dimensión del perfil del perfil del docente de pregrado

Dimensión:	Definición:
Primera dimensión del perfil: ¿Qué debe saber el docente?	Dominio de su campo de acción, de su carrera o profesión Conocimiento del campo de la pedagogía y la didáctica universitaria Conocimientos esenciales en investigación y consultoría Debe ser capaz, no solo de conocer, sino también de planificar la enseñanza, diseñar estrategias didácticas, usar métodos y técnicas, evaluar el proceso de aprendizaje y de su propia práctica docente.
Segunda dimensión del perfil: ¿Qué debe saber hacer?	Debe ser capaz de organizar su curso y elaborar un programa o sílabo [de este]; Dominar los recursos didácticos (lecturas, casos, cuestionarios, videos, invitados, etc.); Identificar las estrategias de enseñanza que faciliten el aprendizaje del estudiante; [Debe] estar preparado para realizar el seguimiento y evaluación del dicho aprendizaje. Asumir la docencia como vocación y convicción Dispuesto a “aprender a aprender”.
Tercera dimensión del perfil: ¿Cómo debe ser y comportarse?	Responsable en el cumplimiento de tiempos y de horarios Estar accesible y dispuesto a escuchar, atender y apoyar el proceso de aprendizaje de los estudiantes Tomar a los alumnos con respeto, con seriedad y con madurez

Profundamente humano y preocupado por el aspecto socioafectivo de sus alumnos.
Que se autoevalúe constantemente y que revise de modo permanente su rol de educador y se interese por la investigación educativa.

Fuente: Becerra & La Serna (2009). Tomado de las Conclusiones y recomendaciones. pp.63-68

Fracasos de los sistemas de gestión de calidad relacionados con la cultura

Gonzales et al. (2016) dice: “fracasos en la implementación de la administración hacia la calidad se deben principalmente a las asimetrías culturales, esto es, se debe empezar por el desarrollo de una cultura organizacional que este alineada con los principios de la calidad, a lo que suele llamarse cultura de calidad (Cantú, 2011).p.2”

Según Águila (2005) ha habido elementos o fenómenos que han impactado en gran medida en desmejorar la calidad de las universidades latinoamericanas, tales con la globalización, la masificación de los ingresos ; mantener los mismos métodos y recursos materiales en gran medida; la ausencia de desarrollo de las competencias de los docentes; la proliferación incontrolada de las universidades; la desconfianza mostrada por la sociedad y el estado sobre la pertinencia de las universidades en la rendición de cuentas o de sus resultados; la disminución o desaparición del financiamiento incremental, y finalmente el énfasis en la tradición o status quo.” p.p.2-3.

Cultura

Según Hofstede (1991; 1994 citado por Furiás 2007), cultura se define “como la programación mental colectiva que diferencia a miembros de un grupo o categoría de personas de los de otros. Los programas mentales pueden ser heredados (transferidos a través de nuestros genes), o pueden ser aprendidos después de nacer, Hofstede (2001) define tres niveles de programación mental: individual, colectiva y universal”. p.4, ver figura 1.

Además, la definición de cultura propuesta por Hofstede “se refiere más tangiblemente a fortalecer las características personales que sean comunes y estándares en una sociedad dada” tomando la cita de Nakata y Sivakumar, 1996, según Furiás 2007, p.5.

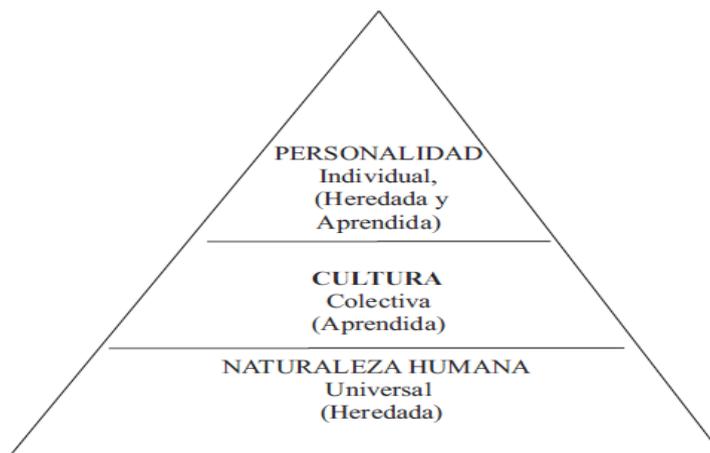


figura 1: Los 3 niveles de programación mental (Hofstede, 2001)

Fuente: Tomado de Furiás (2007). p.4

Kahn (citado por Cantú 1997, p.71; 2011, p.42) se refiere a “la cultura capacita al hombre con una ampliación adicional de su aparato anatómico, con una coraza de defensa y seguridades, con movilidades y velocidad a través de los medios en que el equipo corporal directo lo hubiere defraudado por completo”. Kuhn según Cantú enfatiza “que cultura o civilización es todo aquello que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres, el lenguaje, la conducta y cualquier habito o capacidad adquirida por el hombre, por el hecho de ser un miembro de la sociedad”.

Salzmann (citado por Cantú 1997, p.71; 2011, p.42) define la cultura como “la totalidad de comportamiento social aprendido que ha distinguido a la humanidad durante el curso de su historia. En términos más precisos, cultura también significa la manera tradicional de hacer las cosas en una sociedad determinada”.

Kroeber y Cluckhoholm (citado por Austin, 2000, p.9) investigadores norteamericanos, realizan un inventario de definiciones sobre Cultura en habla inglesa, por el año 1956, y encuentran alrededor de 160 definiciones. Sobre la base de la información encontrada

formulan esta definición: “La cultura consiste en pautas de comportamiento, explícitas o implícitas, adquiridas y transmitidas mediante símbolos y constituye el patrimonio singularizado de los grupos humanos, incluida su plasmación en objetos; el núcleo esencial de la cultura son las ideas tradicionales (es decir, históricamente generadas y seleccionadas) y, especialmente, los valores vinculados a ellas; los sistemas de culturas, pueden ser considerados, por una parte, como productos de la acción, y por otra, como elementos condicionantes de la acción futura”.

Todorov (citado por Lorenzo (2017, p.30) en su obra “El miedo a los bárbaros” (2008), aborda el concepto de cultura. “Para él no existen culturas puras y mezcladas, sino que todas son mixtas o híbridas. Otro rasgo que caracteriza a las culturas es su variabilidad, puesto que se encuentran en constante evolución”.

Podemos hacer un resumen de algunos conceptos de cultura, tomando como referencia el artículo sobre las investigaciones de Hofstede en su obra “Culturas y Organizaciones–Software Mental”

Tabla 7
Elemento que forman parte de la cultura

Elemento:	Definición:
Los Símbolos	Son palabras, gestos, imágenes u objetos que transmiten un significado particular sólo reconocido por quienes comparten la cultura.
Los Héroes	Son personas, vivas o muertas, reales o imaginarias, que poseen características altamente valoradas en una cultura, y que por tanto sirven así de modelos de comportamiento.
Los Rituales	Son actividades colectivas, técnicamente superfluas para alcanzar los fines deseados pero que, en el interior de una cultura, se consideran esenciales socialmente: se llevan a cabo sin ninguna justificación.
Prácticas	Los símbolos, héroes, y rituales pueden incluirse bajo la denominación de prácticas
Valores	El núcleo de la cultura lo forman los Valores . Los valores son tendencias marcadas a preferir ciertos estados de cosas a otros. Los valores son sentimientos son flechas apuntando a dos direcciones: tienen un lado positivo y uno negativo.

Fuente: Hofstede en su obra “Culturas y Organizaciones–Software Mental”

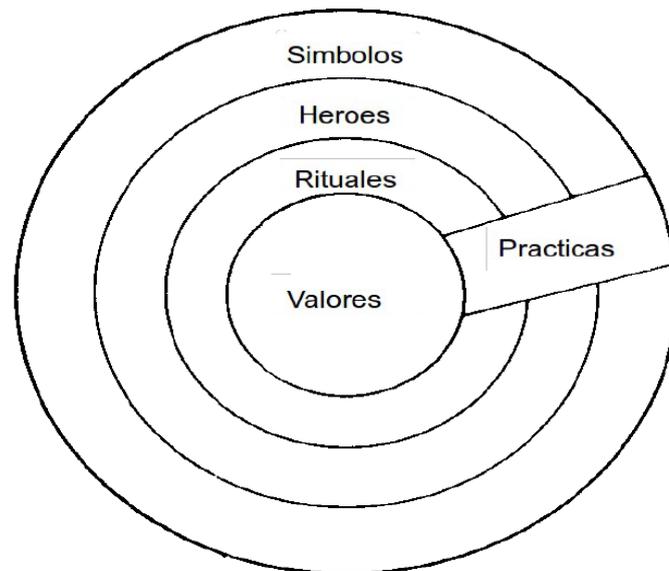


figura 2: Manifestaciones de la cultura en diferentes niveles de profundidad (enfoque capas de la cebolla), basado en Hofstede

Evaluación de una cultura

Cantú (1997), no habla acerca de la evaluación de una cultura en estos términos, “No existe una cultura superior a otra. Ello ha sido establecido por los estudiosos de la antropología y el punto clave es que no se puede decir que la cultura de una nación [organización] sea superior a la otra, solo porque se considera que ha sido la causante del desarrollo intelectual o económico de esa nación [organización]. p.73.

Citaremos algunas consideraciones sobre evaluación de la cultura Salzman (1997, citado por Cantú 1997, p.73) “La única medida que puede existir para poder evaluar una cultura es el grado en que ésta ayuda al grupo, o al país, [a la organización], a responder los retos que se le presentan”

A continuación, mostraremos en la tabla, las dimensiones identificadas por Hofstede en un trabajo de evaluación en el cual analiza diversas culturas en el mundo, desde la plataforma de la empresa transnacional IBM en la red de países en las cuales está vinculada, en la década de los noventa. Se inició con cuatros dimensiones y progresivamente se ha llega hasta las seis dimensiones.

Tabla 8**Modelo de las seis dimensiones para evaluar o medir la cultura según Hofstede**

Dimensión:	Definición:
1. Distancia del poder (Power Distance (PDI)): Hofstede (2010: 61)	“Es decir, el grado de desigualdad entre la gente, que la población de un país considera como normal. El grado en el que miembros menos poderosos de una sociedad esperan la existencia de diferencias en los niveles de poder. Un puntaje más alto sugiere que hay expectativas de que algunos individuos tendrán mucho más poder que otros. Los países con elevada distancia en el poder son típicamente más violentos. Un puntaje bajo refleja la perspectiva de que la gente debe tener iguales derechos.
2. Individualismo vs. Colectivismo (Individualism versus Collectivism (IDV)): Hofstede (2010: 92)	Es decir, el grado a partir del cual la gente siente que debe cuidar o ser cuidado por ellos mismos, por sus familias o por las organizaciones a las que pertenece. El individualismo es contrastado con el colectivismo, y se refiere al grado por el cual la gente espera valerse por sí misma o, alternativamente, actuar principalmente como miembro de un grupo u organización.
3. Masculinidad vs. Femenidad (Masculinity versus Femininity (MAS)): Hofstede (2010)	“Es decir, el grado al cual una cultura es conducente a la dominación, a la asertividad y a la adquisición de cosas. Se refiere al valor asignado a los tradicionales roles de los géneros. En una cultura masculina, la mayoría de la gente cree que solo los hombres se deben preocupar por las carreras lucrativas y que las mujeres no deben trabajar muy duro ni estudiar si no quieren. En una cultura femenina, hay más casos de mujeres en carreras tradicionalmente ocupadas por los hombres (por ejemplo, las ingenierías) que en una cultura masculina. Se habla de la distribución de roles entre los géneros, lo cual es otro tema fundamental en cualquier sociedad.”
4. Evasión de la incertidumbre (Uncertainty Avoidance (UAI)): Hofstede (2010: 191)	“Es decir, el grado en el cual la gente de un país prefiere situaciones estructuradas sobre situaciones no estructuradas. Se refleja el grado por el que una sociedad acepta la incertidumbre y los riesgos. En términos sencillos, las culturas con más puntaje en esta escala evitan asumir riesgos.”
5. Normativo vs. Pragmático (Pragmatic versus Normative (PRA)): Hofstede (2010)	“Esta dimensión describe el modo predominante (flexible o rígido) en la relación con el entorno. En las culturas normativas las personas tienden a ser más cumplidoras de las normas, y a desarrollar un comportamiento ético y de cumplimiento de las leyes. En cambio, en las culturas pragmáticas no importan tanto las normas.”
6. Indulgencia vs. Contención (Indulgence versus Restraint (IND)): Hofstede (2010)	“Esta dimensión mide la capacidad de una cultura para satisfacer las necesidades inmediatas y los deseos personales de sus miembros. Las culturas que valoran la contención poseen normas sociales estrictas que regulan y desaconsejan la satisfacción de los impulsos.”

Fuente: Adaptado según Huang, Yun-Ting (2015). p.4

Cultura de la Calidad

Conexión de la Cultura de Calidad entre Empresa convencional y Educativa

Según Kauffman (2013) “La cultura de la calidad descansa en el rescate de los valores y es producto de múltiples experiencias obtenidas especialmente en el campo de las

organizaciones empresariales en su búsqueda de ser mayormente competitivas; es en éstas en donde se acentúa la necesidad de transformar los hábitos y costumbres que se habían arraigado en la manera de hacer la administración y desarrollar los procesos productivos, basándose en la tradición y en conceptos individualistas, por lo general no integradores” p.4

Definiciones de cultura de calidad

González & Gómez & Recio (2016); en su marco teórico de su investigación, se ha identificado las siguientes definiciones de cultura de calidad.

Tabla 8

Definiciones sobre cultura de la calidad, según fuentes de Gonzales et Al. (2016)

Autor:	Definición:
(Robinson, 1997, p. 258).	“Es el sistema convenido de valores y comportamientos que se crean alrededor de una relación de equilibrio óptimo de la comprensión común de dos campos de fuerza; 1) El de la gerencia, su percepción de la calidad y su capacidad de darla contra 2) Los empleados, su percepción de la calidad y su voluntad para participar y por otro lado 3) La organización, su percepción de las necesidades del cliente, frente a 4) El cliente y su percepción sobre sus relaciones con la organización” p.9
(Cantú, 2011, p. 65).	“Cultura de calidad individual es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su misión”. p9
(Pérez, 2003, p. 49).	“Es la percepción que los empleados tienen de cómo los principios y prácticas de la administración de la calidad operan, no sólo en la producción de bienes o servicios sino también en la forma como es conducida la organización, interna y externamente”
(Gallear y Ghobadian, 2004, p. 1045).	“Esa cultura dentro de la organización la cual es conducida por los empleados; la solución de los problemas; orientada a los clientes, abierta y libre de temor, en dónde las prácticas de negocio de la organización se basan en buscar la mejora continua, la delegación de la toma de decisión, el retiro de barreras funcionales, la remoción de fuentes del error, el trabajo en equipo y de la toma de decisión basada en hechos”
González & Gómez & Recio (2016)	La cultura de calidad es el cimiento axiológico que podría permitir el desarrollo de la administración de la calidad en las organizaciones y en la vida de las personas. p.9

Fuente: Adaptado de González & Gómez & Recio (2016) p.9

Perez (2003) “Si [los] valores están basados en los principios de la administración de la calidad total y se crea un balance cultural a través del entendimiento mutuo a través de la organización, entonces se ha dado un gran paso hacia la cultura de calidad. Una verdadera

cultura de calidad podrá existir cuando los valores comunes y el entendimiento entre la organización y sus clientes se alcance.”p.7

Batten (1998) define la cultura de calidad total como “Concentración de toda la gente y los recursos sobre una necesidad permanente por lograr la mayor calidad en todas las dimensiones de la cultura de la organización. Mas allá de la administración dela Calidad Total (ACT), la [Cultura de la Calidad Total] CCT es penetrante.”.p.78.

Srinivasan & Kurey (2014). “Define una "verdadera cultura de la calidad" como un entorno en el que los empleados no sólo siguen las directrices de calidad, sino que también ven consistentemente que otros toman acciones centradas en la calidad, escuchan a otros hablar de calidad y sienten calidad a su alrededor”.

Relación entre cultura de calidad y educación de calidad

Bedoya (1999), en un artículo publicado, hace una disertación sobre caminos que debemos seguir para conseguir una cultura de calidad, a través de una educación de calidad, dice “Mi primera reflexión es que si logramos fomentar y desarrollar una nueva Cultura de Calidad, tendremos como consecuencia la Calidad Total buscada, y para conseguir la cultura de calidad se requiere de una nueva cultura educativa de Calidad. En otras palabras, si no pensamos con calidad y actuamos con calidad, si no sentimos con calidad y amamos con calidad nada de lo que hagamos, construyamos o entreguemos será de calidad. Y para pensar, actuar y vivir en calidad, se requiere de una educación, precisamente de calidad”.p.4

Principios para crear una cultura de calidad total,

Según Batten (1993), nos proporciona una perspectiva especial, sobre los principios rectores para crear una cultura de calidad:

- Cada persona es un conjunto de puntos fuertes. Los “puntos débiles” son, sencillamente, puntos fuertes que no se han desarrollado lo suficiente.
- Todos necesitan tener un sentido claro de propósito, dirección y expectativas.

- Todos tienen una profunda necesidad de sentirse importantes y únicos, la esencia de la verdadera dignidad.
- Uno debe, sobre todo, esperar lo mejor de todos los aspectos de la vida. Una vida interna de calidad conduce a una vida total rica y abundante.
- La mente abierta y firme crece; la cerrada e inflexible, muere.
- El líder con ideas firmes brinda una visión que trasciende, o macro visión, y un impulso magnético como una brújula. Esta clase de líder ofrece un propósito y dirección.
- Un líder de mentalidad firme proporciona un enfoque claro de todos los puntos fuertes de una organización.
- Este tipo de líder se compromete con la gente, el servicio, la innovación y la calidad. Su componente es que todos los miembros de la organización sean más libres y mejores.
- El líder de mentalidad firme guía, por ejemplo, concentrándose en su objetivo, siendo positivo y expandiéndose. Lo impulsa la motivación y lo alimentan los valores.
- Espera una integridad total y se asegura de que toda compensación esté relacionada con el desempeño positivo. Todas las decisiones están guiadas por estos dos componentes. (Batten 1993, p. Vii)

Cultura de calidad y la conexión con el liderazgo

Según Kauffman (2013) “La cultura de calidad enfatiza el cambio en el estilo de vida; es una filosofía dominante en donde los procesos de mejora continua y las decisiones en consenso prevalecen sobre el autoritarismo y el individualismo de la cultura tradicional. La cultura de calidad total y la productividad asociadas, transforma la manera de hacer las cosas inercialmente, por una más dinámica e integradora en donde el liderazgo es característico; un liderazgo con sentido holístico, localizado en cualquier punto y nivel de

las estructuras organizacionales, porque esta es la mejor manera de tener mayor capacidad de respuesta, sustituyendo al liderazgo centralizador, derivado exclusivamente del desempeño de un puesto de determinada jerarquía. El proceso de cambio de lo tradicional a la calidad total hace que las jerarquías formales como tradicionalmente se habían concebido, tiendan a desaparecer, y en su lugar aparezca la jerarquía que otorga la eficiencia y la eficacia con que se hagan y determinen las cosas.” p.4.

La persona y su cultura

Botello (2008) “Si los hombres actúan con una cultura personal de calidad, transmiten a la organización los rasgos de la cultura de calidad, y los resultados en la escuela se llevarán a cabo de forma más eficaz para lograr la optimización, pertinencia e impacto social del proceso formativo.” p.3

Botello (2008) “El modelo de cultura de calidad se basa en que la mejora continua sintetiza la cultura de calidad, a partir de las relaciones dialécticas entre las dimensiones formativas y de dirección del proceso de formación de los estudiantes. Y tiene en cuenta la influencia en estas dos grandes dimensiones: la cultura organizacional y los principios de calidad, así como la manifestación de los mismos en los diferentes procesos que se revelan en las condiciones de las escuelas preparatorias.”p.4.

Cultura de calidad Personal

Razones del cambio hacia una cultura de calidad

Según Cantú (1997) fundamenta las razones del cambio hacia una cultura de calidad según “a) La guerra económica del próximo siglo (XXI): disponibilidad de recursos naturales, reinversión del capital, tecnología, habilidades de la mano de obra. b) Las tendencias mundiales en lo sociopolítico: inestabilidad global, redefinición de competencia, internacionalización de las empresas, surgimiento de la cultura global, creciente importancia de la educación, reestructuración de la economía. c) Las paradojas modernas: paradoja del trabajo, paradoja de la productividad, paradoja del tiempo, paradoja

de las organizaciones. d) El trabajador del conocimiento: creación de valor en su trabajo, dominio de su campo de experiencia, capacidad de resolver problemas. e) Retos que enfrentaran las empresas: aumento de competencia, nueva fuerza laboral, reducción de margen de utilidades, nuevos modelos de administración y dirección de los negocios, cambio de enfoque empresarial.” p.p.65-70.

Mejora continua Cultura de la Calidad según Cantú

Mejora continua de capítulo de “cultura de calidad” de libro de Cantú (1997, 2011) base del desarrollo de las dimensiones de la variable cultura de la Calidad del presente trabajo de investigación:

Tabla 9

Desarrollo de una cultura de calidad Cap. N°3 del Libro Desarrollo de una cultura de calidad

N°	Definición
1	Razones del cambio hacia una cultura de calidad: la guerra económica del siglo XXI, tendencias mundiales en lo sociopolítico, paradojas modernas, trabajador del conocimiento, retos que enfrentan las empresas.
2	Conceptos sobre cultura: teoría general, evaluación de una cultura
3	Análisis de culturas, teorías y estudios comparativos: estudios de Hofstede y aplicaciones, estudios de cambio cultural, comparación cultural.
4	Cultura organizacional: aspectos que determinan la cultura organizacional, factores que afectan la cultura de ellas organizaciones.
5	Desarrollo de una cultura de calidad: cultura de calidad en la organización, cultura de calidad personal.

Fuente: Cantú, H. (1997). El desarrollo de la Cultura de la Calidad

Tabla 10

Cultura de calidad Cap. N°2 del Libro Desarrollo de una cultura de calidad

N°	Definición
1	Razones del cambio hacia una cultura de calidad: la guerra económica del siglo XXI, retos que enfrentan las empresas ante la globalización, como responder a los retos.
2	Conceptos sobre cultura: teoría general, evaluación de una cultura
3	Análisis de culturas, teorías y estudios comparativos: estudios de Hofstede y aplicaciones, comparación cultural.
4	Desarrollo de una cultura en la organización: cultura organizacional, factores que afectan a la cultura de una organización, el cambio de cultura en una organización, liderazgo para el cambio hacia una cultura de calidad, mecanismos para regular la cultura organizacional.
5	Cultura de calidad personal: decálogo del desarrollo, las 5´S.

Fuente: Cantú, H. (2011). *El desarrollo de la Cultura de Calidad*

Cultura de Calidad personal

Cultura de calidad es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización a afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su misión. Cantú (1997) p.91.

Las dimensiones de la variable “cultura de la calidad” del presente trabajo tomo como dimensiones a valores personales, hábitos personales y prácticas y técnicas de la calidad, las cuales definiremos basados en la definición de Cantú (1997 y 2014).

Valores personales

Según Cantú (1997 y 2014). “Los valores [personales] son aquellas impresiones profundas que tienen sobre la forma en que se vive, sobre que se considera éticamente correcto o incorrecto, y que se llevan a la vida personal de forma congruente. Los valores que posee una persona con cultura de calidad son, entre otros, el interés continuo por el desarrollo intelectual, saber colaborar con el grupo, el espíritu de servicio a la comunidad, la permanencia de largo plazo en la empresa, el respeto y el buen uso del tiempo propio y de otros, y un comportamiento acorde con el “decálogo del desarrollo”. p.91

Hábitos personales

Según Cantú (1997 y 2014). “Los hábitos [personales] son los comportamientos observables que reflejan los valores internos de las personas. Una persona con cultura de calidad tiene, entre otros, los siguientes hábitos: la mejora continua, la atención y responsabilidad en el trabajo, la prevención de errores, hacer bien el trabajo al primer intento, la planeación de sus actividades en el corto y largo plazos, la evaluación constante de su desempeño, y la disciplina y constancia en el cumplimiento de sus compromisos.” p.91.

Prácticas y técnicas de la calidad

Según Cantú (1997 y 2014). “Se consideran practicas [y técnicas de la calidad] todos aquellos procedimientos laborales que, aplicados al trabajo de forma continua, sistemática

y repetitiva, ayudan al individuo a poner en operación los valores y hábitos de calidad. Entre las practicas más comunes se pueden mencionar: las 7 herramientas básicas, las 7 herramientas administrativas, las metodologías para la solución de problemas, el control estadístico de procesos, los programas de calidad basados en los premios de calidad, y los programas de atención al cliente.” P.91

Liderazgo influye en cultura de calidad

Tabla 11

El liderazgo y su influencia en la cultura de las calidad Cueva, Fernández, Diaz, Gijón... & Rodríguez (2019)

Autor	Definición
Citando a Fernández Cruz, (2015)	“En la Universidad del Siglo XXI, la función de liderazgo está en la base de los procesos de surgimiento, mantenimiento e institucionalización de una nueva cultura de la calidad”. p.1.
Citando a Cancino y Vera (2017),	Actualmente, lo normal es que los directivos académicos inicien su carrera como docentes. Por lo que, cuando llegan a estos puestos de liderazgo, generalmente, carecen de habilidades, competencias y aptitudes para la gestión pedagógica. Es por ello, por lo que Cancino y Vera (2017), señalan la necesidad de comprender el desarrollo del liderazgo como un continuo y establecer de forma obligatoria la formación en habilidades de liderazgo.p.17
Cueva et Al.	El liderazgo entendido como una cualidad que reside en el grupo y que dinamiza la organización resulta imprescindible ante cualquier proceso de mejora de la calidad a la que deben enfrentarse las instituciones de educación superior. P.18.

Fuente: Adecuación sobre su artículo “Liderazgo en la educación docente”

Las definiciones anteriores son a la vez interesantes y en algunos casos diferentes, la primera diferencia notoria o evidente es la definición de cultura de la calidad desde la perspectiva de una cualidad humana, que es la que ofrece Cantú, Pérez es una interesante simplificación de la definición que se deduce del trabajo de investigación de Robinson. Además la propuesta de Gallear y Ghobadian es una definición que se deduce de su trabajo de investigación, es una propuesta de una comunidad de expertos, trabajadores de la calidad, es la más actual y para fines de la presente investigación es la definición operativa que se adoptará. La cultura de calidad es el cimiento axiológico que podría permitir el desarrollo de la administración de la calidad en las organizaciones y en la vida de las personas.

Satisfacción

La satisfacción que como estudiante de posgrado he experimentado en el periodo de estudios de la mención en docencia universitaria me han permitido tener una valoración respecto a la dimensiones: infraestructura, servicios, el proceso de enseñanza, entre los más significativos que conocía en este sector, esto relacionándolo y fundamentándolo con la literatura relacionada con la satisfacción, por lo cual citare a algunos investigadores para definir la satisfacción en relación a la percepción del estudiante.

Teorías de la satisfacción

Según Eyzaguirre (2016), enuncia un conjunto de teorías las cuales las asocia con su estudio correspondiente.

Tabla 12

Resumen de teorías relacionadas con la satisfacción, citadas por Eyzaguirre (2016)

Teoría:	Definición:
Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones	“Conocida como la teoría de los dos factores, considera que la asociación de los factores contribuye o a la existencia de satisfacción o insatisfacción en el sujeto.” p.20
Modelo de las características de la función.	“las características de la actividad que realiza el sujeto generan la satisfacción en él. Así la organización académica, la eficiencia de los procesos y procedimientos, la interacción con docente, administrativos y con sus mismos compañeros, son la base de su satisfacción estudiantil en la universidad. p.21
Teoría de adaptación al trabajo estudiantil universitario.	En esta teoría se consideran dos tipos de correspondencia: a) La correspondencia entre los atributos individuales (las capacidades y las exigencias de la función) b) La correspondencia entre el contexto y las necesidades del individuo. p.21
Teoría de la discrepancia	Esta teoría sostiene que la satisfacción resulta de una discrepancia a nivel de lo personal entre las necesidades y valores que la persona logra desempeñando su función y lo que verdaderamente sucede en ese momento. Cavalcante (2004) señala que “La satisfacción deriva del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado” (p. 22)

Fuente: Eyzaguirre (2015) pp.20-22

La satisfacción desde la perspectiva de la psicología

Adaptar estas consideraciones teóricas tomadas de Bullón (2011), tomando como base el grafico anterior. “Una perspectiva psicológica, el papel de la motivación, las necesidades y las actitudes, como procesos implicados en la satisfacción estudiantil.”p.1

“Por ello, al hablar de motivación, necesariamente tenemos que referirnos a las necesidades como componentes imprescindibles de la motivación, puesto que la persona estará más motivada cuanto más desee satisfacer una necesidad”. p.4

“Si las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener, las actitudes deben considerarse en cierto sentido como un marco de referencia para explicar el comportamiento de las personas”. p.7

“Para efectos de este estudio, se considerará el enfoque tridimensional en la medida en que sus componentes explican más claramente el proceso actitudinal, que finalmente afecta la decisión que se podría tomar ante la oferta de un servicio, que en este caso sería la educación.” p10



figura 3: La satisfacción Estudiantil como un proceso desde la perspectiva psicológica
Fuente: Adaptado del marco teórico de Bullón (2011) p.p.1-10

Definición de satisfacción

Bullón (2003) tomando como base el estudio hecho por Gento (2000) presenta algo relevante como un identificador de la calidad de producto educativo, a la satisfacción de los estudiantes y esto lo relaciona con la pirámide de las 5 necesidades de Maslow y esto lo trabaja con su estructura, según se presenta en la siguiente tabla 14.

Tabla 13

La satisfacción vista desde la perspectiva de la pirámide de Maslow

Satisfacción por:	Alcance de la satisfacción
La atención a sus necesidades básicas	“Con ella se comprueba si los alumnos consideran que las condiciones de la institución ofrecen garantías para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente.”
Su sentimiento de seguridad [necesidades de seguridad]	“Es la satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, están garantizadas ahora y en lo sucesivo. La seguridad puede ser de carácter físico, económico, emocional, etc.”
La aceptación que reciben [necesidades sociales]	“La satisfacción por la pertenencia o sentimiento de aceptación por el grupo ponderará la medida en que el alumno cuenta con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado, ya sea éste el centro educativo en su conjunto o el grupo de alumnos que constituyen la clase.”
El aprecio que se les otorga [necesidades de estima]	“La satisfacción por el reconocimiento del éxito o prestigio personal pondrá de relieve en qué medida los alumnos consideran adecuada la apreciación expresa que los miembros del centro o clase efectúan sobre sus logros; no se trata, por tanto, de una simple constatación de logros, cuanto de considerar que los alumnos afectados han alcanzado cuotas de éxito que merecen el aplauso y la consideración de mérito, lo que casi siempre irá asociado a la valoración positiva del esfuerzo, más que de los resultados.”
La oportunidad de desarrollarse libremente [necesidades de autorrealización]	“Considerará las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, para llevarlas a cabo en un régimen de libertad, y para disfrutar de los resultados de su propia creación personal.”

Fuente. Adaptado de Bullón (2011) que cita a Gento & Vivas (2003). p.18-19

Concepto de Satisfacción

Según Salinas (2007), “La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o su actitud, este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como un indicador de la calidad o la no calidad de una institución educativa.”.p.84

Basado en las definiciones de satisfacer y satisfacción, según la enciclopedia Encarta, a los cuales Salinas (2007) hace alusión se llega a esta definición, en donde es algo difícil definir satisfacer y sentirse satisfecho. En razón a ello Salinas esbosa la definición bajo una lógica deductiva elemental y la presenta en dos aspectos esenciales:

1. La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera. que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.
2. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como "satisfactor" o no.” p.85.

En la tabla tomada de Salinas (2007), la cual identifica con un resumen de los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor, los cuales se basan en la evaluación cognitiva valorando atributos de los productos.

Tabla 14

Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores Morales y Hernández (2004, citado por Salinas 2007)

AUTORES	DEFINICIÓN	CRITERIO	OBJETO	FASE
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada	Estado cognitivo	Adecuación o inadecuación de la recompensa a la inversión	Después del consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba	Evaluación de una experiencia	Analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas	Durante el consumo
Oliver (1980-1981)	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo	Evaluación. Estado psicológico final y respuesta emocional dada por estándar inicial en cuanto a las expectativas.	Discrepancia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido. Evaluación de la Sorpresa inherente a la experiencia de compra o adquisición.	Durante la compra y/o consumo
Churchill y Suprenant (1982)	Respuesta a la compra de productos o/y uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas	Resultado Actitud	Comparación de los costes y las recompensas con las consecuencias esperadas de la compra	Después de la compra y del consumo
Swan, Trawick y Carroll (1982)	Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuestas afectivas hacia el producto	Juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y cognitivas.	Resultados del producto	Durante o después del consumo
Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo	Respuesta emocional	Percepciones sobre un objeto, acción o condición	Después de la compra
Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo	Respuesta emocional	Percepciones sobre un objeto, acción o condición comparadas con necesidades y deseos del individuo	Después de la compra
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Sensación causada por la evaluación	Experiencia de uso	Después del consumo
Tse, Nicosia y Wilton (1990)	Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo. Proceso multidimensional y dinámico.	Interactúan actividades mentales y conductuales a lo largo del tiempo. Respuesta causada por la evaluación	Discrepancia percibida entre expectativas (otras normas de resultado) y el resultado real del producto	Después del consumo
Westbrook y Oliver (1991)	Juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica	Juicio evaluativo	Selección de compra específica	Posterior a la Selección
Mano y Oliver (1993)	Respuesta del consumidor asociada posterior a la compra del producto o al servicio consumado	Respuesta cognitiva y afectiva	Respuesta promovida por factores cognitivos y afectivos	Posterior al consumo
Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra	Respuesta afectiva	Resultado del producto comparado con un estándar anterior a la compra	Durante o después del consumo
Oliver (1996)	Juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo	Respuesta evaluativa del nivel de realización	Producto o Servicio	Durante el consumo

Fuente: Tabla 2.1 sobre satisfacción Salinas (2007) p.89

(Zeithaml et al., (1993, citado por Lachira & Martínez 2018), definen que la satisfacción es superar las expectativas del cliente en la calidad en el servicio.p27

La satisfacción según (Philip & Keller (2012, citado por Lachira & Martínez (2018), es el grado de empatía de una persona al comparar un producto o servicio con sus expectativas.p27



figura 4: La satisfacción

Fuente: Adaptado de Lachira & Martínez (2018) p.27

Satisfacción según ISO 9001 (2015)

La Norma ISO 9001, (2015) en el capítulo 9.1.2. Define como el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. (p.17)

Elementos de la satisfacción

La satisfacción según Thopson, 2005, citado por Lachira & Martínez 2018, p.28), está conformada por tres elementos:

- 1ro. El Rendimiento Percibido: resultado percibido del cliente a través del producto o servicio.
- 2do. Las Expectativas: es lo clientes espera al conseguir algo.
- 3ro. Niveles de Satisfacción del Cliente: se divide en tres niveles de expectativas.
 - Insatisfacción: expectativas negativas del cliente.

- Satisfacción: expectativas positivas del cliente.
- Complacencia: excede a las expectativas del cliente.

Medición de la Satisfacción

Para evaluar la satisfacción se puede medir de dos maneras diferentes: directa o indirectamente. González, (2014, citado por Lachira & Martínez 2018, p28),

- Directa: se identifican las necesidades y expectativas de los clientes a través de las entrevistas y cuestionarios de satisfacción.
- Indirectamente: acciones sistemáticas y estructuradas para la recolección, evaluación y búsqueda de las necesidades del cliente, en este método tenemos el sistema de quejas, reclamaciones, buzones de sugerencias, reuniones con clientes, etc.

Satisfacción como cliente

Para los efectos de esta investigación, se necesita precisar una definición de satisfacción desde la perspectiva del estudiante como un cliente, para lo cual se toma en cuenta definiciones de Bullón (2011), según se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 15
Definiciones de satisfacción como cliente

Autor:	Definición:
Bullón (2011)	“la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantea la institución educativa en este ámbito.” p.18
Da Cuhna (2002)	“El primero, relativo a la percepción de satisfacción sobre la institución por sus productos y servicios, y el segundo relativo a la relación entre la institución y el alumno, con respecto a la conformidad objetiva con el servicio ofrecido”. p.20.
Blanco y Blanco, (2007).	“La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba”. p.20

Fuente. Adaptado de Bullón (2011)

Satisfacción como consumidor

Para los efectos de esta investigación, se necesita precisar una definición de satisfacción desde la perspectiva del estudiante como un consumidor, para lo cual se toma en cuenta definiciones de Bullón (2011), según se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 16

Definiciones de satisfacción del estudiante como consumidor

Autor:	Definición
Yi (1990, López, Fernández & Mariel 2002)	“considera que existen dos tipos de definiciones de satisfacción del consumidor. El primer tipo considera la satisfacción del consumidor como un resultado obtenido de la experiencia de consumir, y el segundo tipo de definición considera la satisfacción del consumidor como un proceso [evaluación experiencia entre expectativas y resultado real]”. p
Oliver (1993)	“La satisfacción del consumidor como resultado podría definirse como el estado psicológico resultante en el que los sentimientos confirman o no, las expectativas percibidas sobre la experiencia que supuso consumir en base a las impresiones iniciales”. p.21
Giese y Cote (200b)	“La satisfacción del consumidor vista como proceso implica una evaluación de la experiencia y en ese sentido es proceso y no resultado”.p.22

Fuente. Adaptado de Bullón (2011). pp.21-22

Medición de la satisfacción de los estudiantes

Gento y Vivas (2003, citado por Mejías2009 y recitado por Eyzaguirre 2016) habla respecto a la medición sobre satisfacción:

“La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta” p.22.

Tabla 17
Modelos de dimensiones de satisfacción según Eyzaguirre (2016)

Universidad Ricardo Palma (Perú, 2003)	Universidad de los Andes (Venezuela, 2003)	Universidad de Ponce (Puerto Rico, 2004)	Universidad de Colima (México, 2005)	Universidad de Carabobo (Venezuela, 2007)
1. Datos Generales 2. Ambiente de la Universidad 3. Biblioteca Central 4. Competencias Profesionales 5. Centro de Cómputo 6. Centro Médico 7. Las Cafeterías 8. Servicios Académicos y Administrativos 9. Actitudes personales y sociales (Autopercepción) 10. Laboratorios experimentales	1. Datos Personales 2. Condiciones básicas de infraestructura 3. Servicios de la Institución 4. Condiciones de seguridad 5. Consideración a su situación económica en: 6. Seguridad emocional por el trato afectuoso de: 7. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, por la aceptación de: 8. Proceso de enseñanza y aprendizaje 9. Logros personales 10. Reconocimiento de éxito personal 11. Autorrealización	1. Datos Generales 2. Facultad 3. Procesos relacionados con la matrícula 4. Procesos relacionados con la matrícula 5. Instalaciones físicas 6. Servicios estudiantiles de apoyo académico 7. Clima Universitario 8. Servicios estudiantiles complementarios 9. Vida Universitaria	1. Datos Generales 2. Enseñanza 3. Actividades deportivas y culturales 4. Infraestructura y servicios estudiantiles 5. Evaluación Final	1. Datos Generales 2. Enseñanza 3. Organización Académica 4. Vida Universitaria 5. Infraestructura y servicios 6. Retroalimentación 7. Evaluación Final

Fuente: Tomado de Mejías & Martínez (2009, citado por Eyzaguirre 2016, p.23)

2.3 Definición de términos básicos

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir con la necesidad o expectativa establecida.

Calidad Total: Filosofía que se caracteriza porque su valor central es la satisfacción del cliente, lo cual se logra a través de la aplicación de nuevas tecnologías y de sus principios centrales: enfoque en el cliente, participación del personal, mejora y aprendizaje continuo.

Cliente: Es una persona o grupo de personas que establecen los requerimientos de un proceso y reciben o usan la salida de ese proceso.

Satisfacción del consumidor: Es el resultado percibido por el consumidor que ha experimentado un rendimiento o desempeño del producto y servicio, que ha cumplido con sus expectativas.

Nivel de expectativa del servicio académico: Es la coincidencia de que la esperanza que tiene un estudiante en cuanto que el servicio académico, se de tal cual el piensa que se va a dar. Esta coincidencia puede tener cierta gradualidad, puede ser de nivel alto, medio y bajo.

Actividad académica: Es el conjunto de acciones que se realiza para el desarrollo de un proceso enseñanza aprendizaje, en la metodología, producción intelectual, currículo, organización del tiempo, comunicación docente y tutoría; en los cuales participan activamente los estudiantes, docentes, autoridades y sus procedimientos como la enseñanza, la evaluación, la relación estudiante-docente entre otros.

Bienestar estudiantil: Se considera así al conjunto de condiciones y actividades que la universidad brinda al estudiante, como becas, pasantías, servicio de transporte, salud, biblioteca, cafetines, servicio de cómputo entre otros, para generar en él un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

Servicios universitarios: Son actividades complementarias dirigidas a mejorar las condiciones para una actividad académica efectiva, entre estos servicios se puede mencionar, al de biblioteca, al servicio de transportes, entre otros.

Nivel de satisfacción del servicio académico: Parafraseando a Kotler, citado por Thompson (2005) se puede señalar que el estado de ánimo del estudiante que resulta de la percepción del servicio académico que recibe, con sus expectativas.

Actividad de Enseñanza: Es la actividad realizada por un docente con el propósito de transmitir conocimientos, esta actividad es planificada, voluntaria y sistemática. Utiliza estrategias de enseñanza como, recursos didácticos para hacerlo. Se evalúa al docente por su preparación, sus condiciones pedagógicas y el sistema de evaluación que utiliza.

Organización académica: Es un sistema diseñado para alcanzar los fines, objetivos y metas trazadas por el servicio académico, dentro de este sistema existen otros subsistemas que cumplen funciones específicas para lograr el fin propuesto. Entre sus componentes se consideran, la metodología, contenidos, la tutoría y la práctica.

Vida Universitaria: Se denomina así a la interacción social que el estudiante realiza dentro de la universidad en las diversas actividades socioculturales que se dan dentro de la universidad, como participar en el grupo de danzas, cantar en el coro, participar en las incubadoras de negocios entre otras.

Infraestructura y servicios universitarios: Es un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo. Dentro de ellos se puede mencionar las aulas, talleres, laboratorios, campos deportivos, bibliotecas, espacios libres, jardines con los servicios e instalaciones, así como el equipamiento para su adecuado funcionamiento.

Recursos tangibles: recursos y materiales que brinda la Institución.

Plan de Estudios: organización de actividades, contenidos teóricos, técnicas de aprendizaje, que ofrece la Institución para el óptimo desarrollo del proceso de profesionalización.

Servicios administrativos: confían, atención, habilidades que muestra el personal de la institución.

Relación con los profesores: la disposición del profesor, interacción diaria en el aula de clases y fuera de ella.

Capítulo III. Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H.G. Existe una relación significativa entre la cultura de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, año 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

H.E.1 Existe una relación significativa entre los valores personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, año 2017.

H.E.2 Existe una relación significativa entre los hábitos personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, año 2017.

H.E.3 Existe una relación significativa entre las prácticas y herramientas de la calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, año 2017.

3.2 Variables

Definición conceptual

Medición, variables, e instrumentos son conceptos vinculados entre sí, con un propósito determinado para una investigación científica. Según Sampieri & Fernández & Baptista (2014) define la variable como “Propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse” (p.105). También hace referencia a la medición como “Proceso que vincula conceptos abstractos con indicadores empíricos” (p.199). La simbiosis entre estos

la encontramos en el instrumento de medición como el “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.199).

caracterización de las Variables.

Las variables utilizadas en la presente investigación son de naturaleza cualitativas, cuya escala o categoría es del tipo ordinal, las cuales tendrá una relación asociativa que deberemos demostrar.

Variable 1: Cultura de la calidad

“El conjunto de valores y hábitos que posee una persona en el actuar diario, que, complementado con el uso de prácticas y herramientas para la calidad, le permiten afrontar los retos que se le presentan en el cumplimiento de su misión” (Cantú, 1997, p.91).

Variable 2: Nivel de satisfacción

“El nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido (no el desempeño real) de una organización y las expectativas (no las necesidades) del cliente. En las relaciones de hoy, sus expectativas se incrementan paso a paso” (Harrington, 2000, p. 56).

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 18*Matriz de operacionalización de la variable 1: Cultura de la calidad*

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Rango
D₁ Valores personales	I₁ Formación y desarrollo integral	Del 01	Cuestionario	Mínimo puntaje (01)
	I₂ Capacidad de Liderazgo.			
	I₃ Vocación de servicio.			
	I₄ Desempeño personal.			
D₂ Hábitos Personales:	I₁ Mejora continua.	Al 20	En desacuerdo (2), Neutro (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).	Máximo puntaje (5)
	I₂ Constancia de propósito.			
	I₃ Calidad en lo que se hace.			
	I₄ Planifico mis acciones.			
	I₅ Evaluó el desempeño.			
D₃ Prácticas y Herramientas de la calidad.	I₁ Las 7 herramientas básicas de la calidad.			
	I₂ Medición, control y mejora.			
	I₃ Programa de calidad.			
	I₄ Registro de información.			

Tabla 19*Matriz de operacionalización de la variable 2: Nivel de satisfacción*

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Rango
D₁ Satisfacción con el aprendizaje	I₁ Cumplimiento syllabus cursos.	Del 1	Cuestionario	Mínimo puntaje (01)
	I₂ Habilidades respecto a la investigación científica.			
	I₃ Conocimientos aprendidos.			
	I₄ Aprendizaje experiencia docente.			
D₂ Satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo.	I₁ Infraestructura.	Al 20	En desacuerdo (2), Neutro (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).	Máximo puntaje (5)
	I₂ Servicios administrativos y académicos.			
	I₃ Servicios de apoyo.			
	I₄ Mision y visión de la institución.			
D₃ Satisfacción con el desempeño de los profesores.	I₁ Pensamiento reflexión y crítico.			
	I₂ Evaluación sistemática y retroalimentación.			
	I₃ Información adecuada y vigente.			
	I₄ Habilidades didácticas y tolerancia.			

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación se regirá según los pasos o criterios del enfoque cuantitativo. Según Hernández, et al (2014), “A lo largo de la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento...que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento”. Estas debido a diferentes factores desde hace más de un siglo se “polarizaron” en dos aproximaciones principales (enfoques) de investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo (p.4).

4.2. Tipo (alcance) de investigación

Existen muchas formas de clasificar u organizar una investigación, la que se elija, dependerá desde la perspectiva-madurez del investigador y el objeto de estudio, estas pueden adoptar varias tipificaciones; entre las que nos interesan citare algunas: según su enfoque (cualitativa/cuantitativa), según su alcance (exploratoria, descriptiva, correlacional, explicativa), según la manipulación de las variables (experimental, no experimental), según el objeto de estudio (básica, aplicada), según el tiempo (transversal o longitudinal, sincrónica o diacrónica). Para el manejo de “nuestras variables de estudio” cualitativas ordinales, los tipos a considerar, serán: cualitativa, descriptiva - correlacional, no experimental, transversal y aplicada.

4.3. Diseño de la investigación

“La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento de problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo” (Hernández, et al., 2014, p.126). Las variables cualitativas no manipulables (no experimental) del presente estudio, plantean un problema a resolver (aplicativa) cuantificando y describiendo (descriptiva) su asociación (correlacional), en

una muestra de estudiantes de la maestría de docencia universitaria (campo), en el periodo o ciclo 2017-II (transversal). Según el esquema que se muestra:

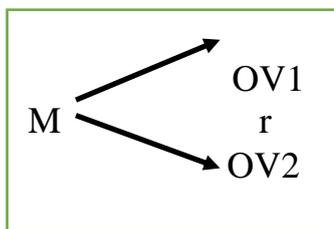
M = Muestra

O= Observaciones

V1= Cultura de calidad

V2= Nivel de satisfacción

r= Relación entre variables



El diseño estadístico correlacional, se realizará utilizando las técnicas de correlación de Pearson (Paramétrica) o Spearman (No paramétrica), según como resulte la prueba de normalidad de la distribución de las muestras de las variables.

4.4 Método prueba de hipótesis de Normalidad y de Variables

Después de estudiar la metodología usada en determinar resultados de prueba de hipótesis, en algunas tesis de investigación de posgrado del tipo descriptivo correlacional, en la universidad Federico Villarreal, la tesis de Olarte (2018) y en la universidad Enrique Guzmán y Valle, la tesis de Cerdeira (2018); encontré una secuencia de pasos (método), que considero importante presentar de manera especial, porque, estos pasos son relevantes para el entendimiento de “**cómo hacerlo uno mismo**” el desarrollo estadístico inferencial de la Tesis.

Esta secuencia de pasos sirve para hacer la prueba de hipótesis de la distribución muestral de las variables en su demostración, si tiene una distribución normal o diferente; lo que llevara a usar toda la metodología inferencial paramétrica o no paramétrica en la prueba de hipótesis de las variables. A continuación, describo los pasos del método:

Paso N°1. Plantear la relación entre las hipótesis/variables.

Paso N°2. Identificar y seleccionar el nivel de significancia o factor de riesgo.

Paso N°3. Escoger el valor estadístico de prueba, según el tipo de investigación.

Paso N°4. Formular la regla de decisión de los resultados.

Paso N°5. Interpretar y toma de decisiones.

Esto también se puede visualizar de manera similar, en el procedimiento por fases en análisis de datos cuantitativos que Hernández, et al. (2014), indica en el esquema grafico de manera resumida en la p.27.

4.5. Población y muestra

Según Hernández, et al. (2014) población o universo como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.174). Muestra es un “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que deben ser representativo de ésta”. (p.173).

4.5.1. Población

La población estuvo conformada por todos los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, pertenecientes al ciclo de estudio 2017 – II.

La información fue solicitada personalmente y de manera presencial a la persona responsable Asistente Académico de la Unidad de Estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Así como los datos de los estudiantes varios para la muestra piloto, la cual se usará para el análisis de la Confiabilidad del instrumento. Ver las tablas correspondientes de población y muestra que se adjunta a la presente.

Tabla 20*Población Estudiantes Maestría Docencia Universitaria EPG-UNE*

Identificación del Ciclo del Periodo			Población
Ciclo	Grupo Ciclo	Código Ciclo	Unidad Estudios
CICLO I	Grupo 1	ICG1	23
	Grupo 2	ICG2	32
	Grupo 3	ICG3	31
CICLO II	Grupo 1	IICG1	26
	Grupo 2	IICG2	26
	Grupo 3	IICG3	22
CICLO III	Grupo 1	IIICG1	30
	Grupo 2	IIICG2	38
Total, de Estudiantes Ciclo 2017 - II			228

Fuente: Elaboración propia en base a fuentes de información Periodo 2017-II

4.5.2. Muestra

La determinación de muestra se hizo en base a un muestreo aleatorio simple, identificando cada uno de los salones de los ciclos en el periodo de estudios 2017-II; ingresando a los salones con el permiso del profesor y procediendo a realizar la encuesta con los alumnos que se encontraban en clase en cada uno de los grupos-ciclo.

Tabla 21*Población y Muestra Estudiantes Maestría Docencia Universitaria EPG*

Identificación del Ciclo del Periodo			Población	Muestra aleatoria simple	
Ciclo	Grupo Ciclo	Código Ciclo	Unidad Estudios	Muestra REAL	Proporción Muestra
CICLO I	Grupo 1	ICG1	23	13	57%
	Grupo 2	ICG2	32	24	75%
	Grupo 3	ICG3	31	27	87%
CICLO II	Grupo 1	IICG1	26	24	92%
	Grupo 2	IICG2	26	19	73%
	Grupo 3	IICG3	22	14	64%
CICLO III	Grupo 1	IIICG1	30	18	60%
	Grupo 2	IIICG2	38	18	47%
Total, Estudiantes Ciclo 2017 - II			228	157	69%

Fuente: Elaboración propia en base a fuentes de información del periodo 2017-II

Si aplicamos la fórmula de cálculo de muestra, para población finita.

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N-1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

e: Margen de error (nivel de significancia)

Para el siguiente estudio tenemos:

$N = 228$

$Z = 1.96$ (Nivel de confianza de 95% según tablas de distribución normal)

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$e = 0.05$

Reemplazando los valores indicados en la fórmula, obtenemos la cantidad de tamaño de muestra de **$n = 143$ estudiantes.**

Bajo nuestro modelo de Muestreo probabilístico aleatorio simple, hemos obtenido un tamaño de muestra de **$n = 157$ estudiantes.** Ya que este valor es numéricamente mayor que el teórico, trabajaremos el presente proyecto de investigación “Cultura de calidad y nivel de satisfacción en los estudiantes de docencia universitaria de la maestría de Docencia universitaria en la Escuela de posgrado Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle 2017” con un tamaño de muestra de:

$n = 157$ estudiantes.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, et al. (2014) un instrumento de medición es un “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 199).

Técnica de recolección de datos

Un “instrumento de recolección de datos es una herramienta que forma parte de una técnica de recolección de datos. Puede darse como una guía, un manual, un aparato, una prueba, un cuestionario o un test.” (Sánchez & Reyes & Mejía, 2018 p.78)

También puedo inferir que son medios que se usan para acopiar datos relacionados con un propósito determinado. Es sabido que los instrumentos de medición deben cumplir con requisitos esenciales de confiabilidad, validez y objetividad según Hernández, et al. (2014); en la presente investigación se demostrara cada uno de ellos en el instrumento de recolección de datos del tipo Cuestionario con una comuna combinación de escala respecto a la medición tomado la valoración Likert.

Cuestionario

Sánchez et al. (2018) afirma sobre el cuestionario. “formato...instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet” (p.41). Mientras que Hernández, et al. (2014) dice que es un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p.217).

Los instrumentos se seleccionaron en concordancia con el diseño y los propósitos de la investigación los cuales son de múltiples alternativas:

- (a) Cuestionario N°1 “Cultura de calidad”, que contiene 20 ítems o reactivos.
- (b) Cuestionario N°2 “Nivel de Satisfacción” que contiene 20 ítems o reactivos.

a) Cuestionario sobre la Variable “Cultura de calidad”

Ficha técnica: Nombre: Cuestionario para medir la “Cultura de calidad” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Autor: Nelson Cordero Choque

Método: Individual y/o colectiva

Tiempo de administración: Entre 13 y 18 minutos, aproximadamente

Ámbito de aplicación: estudiantes de Educación Superior

Significación: Percepción sobre la “Cultura de calidad” que poseen los estudiantes de Educación Superior.

Tipo de respuesta: Los ítems son respondidos a través de la escala de Likert de cinco valores categóricos.

Objetivo:

El presente Cuestionario es parte del presente estudio que tiene como propósito, la obtención de información sobre el nivel de percepción sobre la “Cultura de calidad”, que tienen los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Carácter de aplicación

El instrumento de medición utiliza la técnica de la encuesta; es de carácter anónimo, por lo cual se pide a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción:

El cuestionario consta de 20 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco posibilidades de respuesta según se observa en la tabla siguiente:

Tabla 22

Escala de medición (Likert) utilizada en la valoración del instrumento de medición

Escala de Likert	1	2	3	4	5
Escala de medición	No, Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Si, Totalmente de Acuerdo

Estructura

Las dimensiones que evalúa la variable “Cultura de calidad” son las siguientes:

- a) Valores Personales
- b) Hábitos Personales
- c) Prácticas y Herramientas de la calidad

En la tabla (25) se detalla un complemento a la operacionalización de la variable “Cultura de calidad” (definida en parámetro 3.3) en la cual se cuantifica los ítems o reactivos (reactivos por cada dimensión) y se calcula el impacto que tiene la dimensión en el total de reactivos (20 reactivos del presente cuestionario), a fin de poder utilizar este valor para calcular su nivel o rango respectivo.

Tabla 23

Especificaciones para el Instrumento de medición Variable “Cultura de calidad”

N°	Nombre de la Dimensión	Estructura del cuestionario – ítems			% Impacto
		Inicio	Termino	N° ítems	
D1	Valores Personales	1	6	6	30.00%
D2	Hábitos Personales	7	13	7	35.00%
D3	Prácticas y Herramientas de la calidad	14	20	7	35.00%
Total ítems Instrumento de Medición “Cultura de calidad”				20	100%

Con el valor (% Impacto) de cada dimensión definido, vamos a construir una nueva tabla 8 de datos que nos permite calcular los niveles o rangos (cuantitativos) de cada una de las dimensiones y de la variable, basados en la suma de los resultados valorados según la escala de Likert (tabla 23) en el cuestionario aplicado de “Cultura de calidad” a los 157 estudiantes de la muestra.

Aquí hemos hecho una reasignación de valoración de Likert (n-1), a fin de cualificar niveles de valoración por cada variable (ordinal), para manejar de mejor manera los cálculos requeridos por la estadística inferencial en los cálculos de

Normalidad de las variables y la prueba de hipótesis, basado en las necesidades del tipo de investigación “Descriptiva – Correlacional”.

Tabla 24

Niveles y rangos cuantitativos, Instrumento de medición Variable “Cultura de calidad”

N°	Nombre de la Dimensión	Baja CIt-CId		Moderada CIt-CId		Alta CIt-CId		Muy Alta CIt-CId	
		B-min	B-max	M-min	M-max	A-min	A-max	MA-min	MA-max
D1	Valores Personales	6	12	13	18	19	24	25	30
D2	Hábitos Personales	7	14	15	21	22	28	29	35
D3	Prácticas y Herramientas de la calidad	7	14	15	21	22	28	29	35
Total puntuación “Cultura de calidad”		20	42	43	62	63	82	83	100
Equivalente Vigesimal “Cultura de calidad”		4	8	9	12	13	16	17	20

b) Cuestionario sobre la Variable “Nivel de Satisfacción”

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario para medir el “Nivel de Satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Autor: Nelson Cordero Choque

Método: Individual y/o colectiva

Tiempo de administración: Entre 13 y 18 minutos, aproximadamente

Ámbito de aplicación: estudiantes de Educación Superior

Significación: Percepción sobre el “Nivel de Satisfacción” que poseen los estudiantes de Educación Superior.

Tipo de respuesta: Los ítems son respondidos a través de la escala de Likert de cinco valores categóricos.

Objetivo:

El presente Cuestionario es parte del presente estudio que tiene como propósito, la obtención de información sobre el nivel de percepción sobre el “Nivel de Satisfacción”,

que tienen los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Carácter de aplicación

El instrumento de medición utiliza la técnica de la encuesta; es de carácter anónimo, por lo cual se pide a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción:

El cuestionario consta de 20 ítems, cada uno de los cuales tiene cinco posibilidades de respuesta según se observa en la tabla siguiente:

Tabla 25

Escala de medición (Likert) utilizada en la valoración del instrumento de medición

Escala de Likert	1	2	3	4	5
Escala de medición	No, Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De Acuerdo	Si, Totalmente de Acuerdo

Estructura

Las dimensiones que evalúa la variable “Nivel de Satisfacción” son las siguientes:

- a) Satisfacción con el aprendizaje.
- b) Satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo.
- c) Satisfacción con el desempeño de los profesores.

En **la tabla 10** se detalla un complemento a la operacionalización de la variable “Nivel de Satisfacción” (definida en parámetro 3.3) en la cual se cuantifica los ítems o reactivos (reactivos por cada dimensión) y se calcula el impacto que tiene la dimensión en el total de reactivos (20 reactivos del presente cuestionario), a fin de poder utilizar este valor para calcular su nivel o rango respectivo.

Tabla 26*Especificaciones para el Instrumento de medición Variable “Nivel de Satisfacción”*

N°	Nombre de la Dimensión	Estructura del cuestionario – ítems			% Impacto
		Inicio	Termino	N° ítems	
D1	Satisfacción con el aprendizaje.	1	6	6	30.00%
D2	Satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo.	7	13	7	35.00%
D3	Satisfacción con el desempeño de los profesores.	14	20	7	35.00%
Total ítems Instrumento de Medición “Nivel de Satisfacción”				20	100%

Con el valor (% Impacto) de cada dimensión definido, vamos a construir una nueva **tabla 11** de datos que nos permite calcular los niveles o rangos (cuantitativos) de cada una de las dimensiones y de la variable, basados en la suma de los resultados valorados según la escala de Likert tabla 27 en el cuestionario aplicado de “Nivel de Satisfacción” a los 157 estudiantes de la muestra.

Aquí hemos hecho una reasignación de valoración de Likert (n-1), a fin de cualificar niveles de valoración por cada variable (ordinal), para manejar de mejor manera los cálculos requeridos por la estadística inferencial en los cálculos de Normalidad de las variables y la prueba de hipótesis, basado en las necesidades del tipo de investigación “Descriptiva – Correlacional”.

Tabla 27*Niveles y rangos cuantitativos del Instrumento de medición Variable “Nivel de Satisfacción”*

N°	Nombre de la Dimensión	Baja Satisfacción		Moderada Satisfacción		Alta Satisfacción		Muy Alta Satisfacción	
		B-min	B-max	M-min	M-max	A-min	A-max	MA-min	MA-max
D1	Satisfacción con el aprendizaje.	6	12	13	18	19	24	25	30
D2	Satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo.	7	14	15	21	22	28	29	35
D3	Satisfacción con el desempeño de los profesores.	7	14	15	21	22	28	29	35
Total puntuación “Nivel de satisfacción”		20	42	43	62	63	82	83	100
Equivalente Vigesimal “Nivel de satisfacción”		4	8	9	12	13	16	17	20

4.7. Tratamiento estadístico

El procedimiento que se sigue para el análisis (tratamiento) de los datos, una vez que estos se han codificado, transferido a una base de datos adecuada a las necesidades después que se han hecho las correcciones; se procederá con el análisis cuantitativo, usando los medios tecnológicos (hardware y software) de este tiempo, como el Excel de Microsoft y la versión 25 del SPSS, además de las referencias que Hernández, et al. (2014) sugiere en el capítulo 10.

Se usaran los estadísticos inferenciales para los diferentes cálculos en el desarrollo, para determinar la confiabilidad del instrumento utilizaremos el procedimiento de medidas internas Alfa de Cronbach, que es el más utilizado (Hernández, et al. 2014, p.208); para determinación de la validez del constructo usaremos el procedimiento de análisis estadístico multivariado – “análisis de factores” (Hernández, et al. 2014, p.209); para la prueba de normalidad usaremos el estadístico de Kolmogorov – Smirnov, usada para un tamaño de muestra mayor a 50 (Tamaño de muestra del presente proyecto $n = 157$; usaremos el estadístico de Chi Cuadrado, para la prueba de hipótesis, ya que la relación de variables es por asociación y su naturaleza es cualitativa, también la distribución de datos de las variables no es normal es normal; para la correlación de variables usaremos el Rho de Spearman, si las dos distribuciones no son normales (no paramétricas) y si son diferentes usaremos la correlación de r de Pearson.

Capítulo V. Resultados

5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

5.1.1. Validez de instrumento: Cultura de calidad

a) Validez de Contenido: Análisis de validez de contenido por juicio de expertos

“Grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide” (Hernández, et al. 2014, p.201). Se participó a tres docentes de la Escuela de Posgrado (según se muestra en la tabla 29) a, aplicar su juicio de experto respecto al tema, después de haberles explicado el propósito de la investigación y haberles hecho llegar una carta de solicitud, la matriz de consistencia y operacionalización de las variables, y el formato de validez de contenido correspondiente (según se adjunta en Anexos).

El rango valorativo del formato es de 0 a 100 puntos, los resultados según los registros de validez de contenido recibidos y que se adjuntan, muestran los resultados en la tabla 29, cuyo resultado promedio es de 92.30 sobre 100.00; según el resultado obtenido pasamos la prueba correspondiente.

Tabla 28

Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario Cultura de calidad

Nombres de los Expertos	Valoración	Apreciación valorativa
Dr. David Beto Palpa Galvan	93.00	Aplicable
Dr. Rubén Flores Rosas	94.00	Aplicable
Adrián Quispe Andía	90.00	Aplicable
Promedio	92.30	Aplicable

b) Validez de Constructo: Análisis factorial – KMO Variable Cultura de calidad

La validez de construcción o constructo del instrumento queda reforzada por la inclusión del mapa de variables que establece la conexión de cada ítem o reactivo del cuestionario con el soporte teórico que le corresponde.

Se tomó en cuenta el análisis factorial exploratorio, utilizando el estadístico de Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación de muestreo y la Prueba de esfericidad de Bartlett, como elementos de control, para averiguar la validez del

constructo teniendo para tal fin los datos de la Variable **Cultura de calidad** y sus dimensiones.

Tabla 29

Prueba de KMO y Bartlett: Variable Cultura de calidad

<i>Prueba</i>	<i>Variable</i>	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,894
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1832,266
	gl	190
	Sig.	,000

Fuente: Datos SPSS.

La medida Kaiser – Meyer – Olkin de adecuación muestreo a la prueba es de 0,894 como es superior a 0.5, se afirma que es satisfactorio para continuar el análisis de los reactivos o ítems de la variable “Cultura de calidad”, es decir que la muestra se adecua al tamaño del instrumento.

La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los reactivos o ítems (20) de toda la variable, el valor de significancia 0.00 está asociada a una probabilidad inferior a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que los reactivos o ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

Tabla 30

Comunalidades: Variable Cultura de calidad

<i>Variable:</i>	<i>Inicial</i>	<i>Extracción</i>
VP1FormacionIntegral	1,000	,599
VP2CapacidadLiderazgo	1,000	,613
VP3VocaciónServicio	1,000	,663
VP4DesempeñoPersonal	1,000	,731
VP5RespetoResponsabilidadTiempo	1,000	,619
VP6DecálogoDesarrollo	1,000	,652
HP7MejoraContinua	1,000	,648
HP8TareasAtencionResponsabilidad	1,000	,759
HP9AccionesPrevención	1,000	,557
HP10CalidadOperativa	1,000	,391
HP11PlanificoConstante	1,000	,613
HP12EvaluóContinuamenteDesempeño	1,000	,664
HP13DisciplinadoAcciones	1,000	,695
PyT147herramientasCalidad	1,000	,573
PyT15Uso7Herramientas	1,000	,741
PyT16SoluciónProblemas	1,000	,687

PyT17MediciónControlMejora	1,000	,409
PyT18ElaboracionProgramaCalidad	1,000	,629
PyT19PercepcionComoCliente	1,000	,461
PyT20HabitoRegistrarDatos	1,000	,429

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El método de Comunalidad nos permite extraer la proporción de varianza explicada por los factores de cada reactivo o ítem, valores pequeños indican que el ítem estudiado no debería ser tomado en cuenta para el análisis final. La comunalidad expresa la parte de cada variable (su variabilidad) que puede ser explicada por los factores comunes a todas ellas, es decir, aquellos que consideramos como parte de la variable y estudio “Cultura de calidad”.

Se observan que todos los reactivos o ítems presentan niveles altos de extracción, por encima de los esperados (0,4) concluyendo que la calidad grupal en el interior de cada factor presenta un buen nivel

Tabla 31
varianza total explicada: Variable Cultura de calidad

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de	%	Total	% de	% acumulado	Total	% de	% acumulado
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	8,267	41,333	41,333	8,267	41,333	41,333	4,418	22,090	22,090
2	2,648	13,238	54,571	2,648	13,238	54,571	3,991	19,953	42,043
3	1,216	6,082	60,653	1,216	6,082	60,653	3,722	18,610	60,653
4	,957	4,785	65,438						
5	,887	4,436	69,874						
6	,759	3,793	73,667						
7	,673	3,363	77,029						
8	,615	3,073	80,102						
9	,567	2,837	82,939						
10	,541	2,706	85,645						
11	,474	2,370	88,015						
12	,406	2,029	90,044						
13	,339	1,695	91,739						
14	,333	1,664	93,403						
15	,313	1,563	94,966						
16	,278	1,392	96,359						

17	,215	1,077	97,436
18	,184	,922	98,357
19	,177	,883	99,241
20	,152	,759	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Elaboración propia, datos SPSS.

La tabla de varianza total explicada de la variable “Cultura de calidad”, explica en detalle la selección de tres componentes principales. Únicamente los tres primeros factores tienen valores propios mayores que 1 y explican el 60,653% de la varianza, esto quiere decir que con estos tres factores se puede representar un 60,653% del problema original, produciéndose una posible pérdida de tan solo el 39,347% de la información original representada por las veinte variables iniciales. Dicho de otra manera, sólo son relevantes 3 factores o Dimensiones para resumir la variable original del problema.

Tabla 32

Matriz de componente rotado^a: Variable Cultura de calidad

Componente:	1	2	3
VP4DesempeñoPersonal	,808	,272	,059
VP3VocaciónServicio	,779	,093	,218
VP1FormacionIntegral	,731	,256	,011
VP2CapacidadLiderazgo	,718	,271	,154
VP6DecálogoDesarrollo	,685	,424	,057
VP5RespetoResponsabilidadTiempo	,666	,406	,107
HP10CalidadOperativa	,395	,302	,380
HP13DisciplinadoAcciones	,172	,815	,015
HP8TareasAtencionResponsabilidad	,452	,722	,179
HP12EvaluóContinuamenteDesempeño	,272	,722	,262
HP7MejoraContinua	,373	,705	,107
HP11PlanificoConstante	,364	,627	,297
HP9AccionesPrevención	,481	,553	,144
PyT20HabitoregistrarDatos	,293	,455	,368
PyT15Uso7Herramientas	,222	-,025	,831
PyT16SoluciónProblemas	,168	,082	,807
PyT18ElaboracionProgramaCalidad	,017	,224	,760
PyT147herramientasCalidad	,027	-,008	,756
PyT19PercepcionComoCliente	-,070	,304	,603
PyT17MediciónControlMejora	,245	,270	,525

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

b1) Dimensión: Valores Personales

Tabla 33

Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Valores Personales

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,850
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	498,575
	Gl	15
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La medida de Kaiser – Meyer – Olkin de adecuación de muestreo de la prueba es de **0,850**, como es superior a 0.5 se afirma que es satisfactorio para continuar el análisis de los reactivos o ítems de esta dimensión “Valores personales”, es decir que la muestra se adecua al tamaño del instrumento.

La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los reactivos o ítems (6) de toda la dimensión, el valor de significancia 0.00 está asociada a una probabilidad inferior a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que los reactivos o ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

Tabla 34

Comunalidades: Dimensión Valores Personales

Dimensión	Inicial	Extracción
VP1FormacionIntegral	1,000	,609
VP2CapacidadLiderazgo	1,000	,601
VP3VocaciónServicio	1,000	,579
VP4DesempeñoPersonal	1,000	,740
VP5RespetoResponsabilidadTiempo	1,000	,633
VP6 Decálogo Desarrollo	1,000	,691

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La comunalidad expresa la parte de cada variable (su variabilidad) que puede ser explicada por los factores comunes a todas ellas, es decir, aquellos que consideramos como parte de la dimensión de estudio “Valores Personales”.

Se puede apreciar que todos los reactivos o ítems tienen valores altos de extracción (valores superiores a 0,4). Indicándonos que se puede inferir el buen nivel de la calidad grupal en el interior de cada factor.

Tabla 35

Varianza total explicada: Dimensión Valores Personales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,853	64,220	64,220	3,853	64,220	64,220
2	,711	11,851	76,071			
3	,513	8,545	84,617			
4	,368	6,133	90,750			
5	,326	5,439	96,189			
6	,229	3,811	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El resultado de la prueba nos muestra que sólo un componente o factor es capaz de explicar el 64,220% del total de la varianza de la dimensión que medirá el presente instrumento.

El total, también conocido como valor principal es igual a 3,853 teniendo en cuenta la cantidad de reactivos o ítems del instrumento, por lo tanto, este resultado nos indica que todos los ítems del instrumento tienen por finalidad la medición de una sola dimensión, es decir que existe unicidad del instrumento.

b2) Dimensión Hábitos Personales

Tabla 36

Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Hábitos Personales

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,859
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	586,387
	gl	21
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La medida de Kaiser – Meyer – Olkin de adecuación de muestreo de la prueba es de **0,859**, como es superior a 0.5 se afirma que es satisfactorio para continuar el análisis de

los reactivos o ítems de esta dimensión “Hábitos personales”, es decir que la muestra se adecua al tamaño del instrumento.

La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los reactivos o ítems (7) de toda la dimensión, el valor de significancia 0.00 está asociada a una probabilidad inferior a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que los reactivos o ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

Tabla 37

Comunalidades: Dimensión Hábitos Personales

Dimensión	Inicial	Extracción
HP7MejoraContinua	1,000	,644
HP8TareasAtencionResponsabilidad	1,000	,752
HP9AccionesPrevención	1,000	,579
HP10CalidadOperativa	1,000	,368
HP11PlanificoConstante	1,000	,622
HP12EvaluóContinuamenteDesempeño	1,000	,662
HP13DisciplinadoAcciones	1,000	,566

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La comunalidad expresa la parte de cada variable (su variabilidad) que puede ser explicada por los factores comunes a todas ellas, es decir, aquellos que consideramos como parte de la dimensión de estudio “Hábitos Personales”.

Se puede apreciar que todos los reactivos o ítems tienen valores altos de extracción (valores superiores a 0,4). Indicándonos que se puede inferir el buen nivel de la calidad grupal en el interior de cada factor.

Tabla 38*Varianza total explicada: Dimensión Hábitos Personales*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,192	59,884	59,884	4,192	59,884	59,884
2	,850	12,143	72,027			
3	,657	9,383	81,410			
4	,471	6,728	88,138			
5	,338	4,832	92,970			
6	,298	4,258	97,228			
7	,194	2,772	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El resultado de la prueba nos muestra que sólo un componente o factor es capaz de explicar el 59,884% del total de la varianza de la dimensión que medirá el presente instrumento.

El total, también conocido como valor principal es igual a 4,192 teniendo en cuenta la cantidad de reactivos o ítems del instrumento, por lo tanto, este resultado nos indica que todos los ítems del instrumento tienen por finalidad la medición de una sola dimensión, es decir que existe unicidad del instrumento.

b3) Dimensión Practicas y Herramientas de la Calidad

Tabla 39*Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Practicas y Herramientas de la Calidad*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,843
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	394,453
	gl	21
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La medida de Kaiser – Meyer – Olkin de adecuación de muestreo de la prueba es de **0,843**, como es superior a 0.5 se afirma que es satisfactorio para continuar el análisis de los reactivos o ítems de esta dimensión “Practicas y Herramientas de la Calidad”, es decir que la muestra se adecua al tamaño del instrumento.

La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los reactivos o ítems (7) de toda la dimensión, el valor de significancia 0.00 está asociada a una probabilidad inferior a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que los reactivos o ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

Tabla 40**Comunalidades: Dimensión Practicas y Herramientas de la Calidad**

Dimensión	Inicial	Extracción
PyT147herramientasCalidad	1,000	,487
PyT15Uso7Herramientas	1,000	,672
PyT16SoluciónProblemas	1,000	,669
PyT17MediciónControlMejora	1,000	,423
PyT18ElaboracionProgramaCalidad	1,000	,610
PyT19PercepcionComoCliente	1,000	,430
PyT20HabitoRegistrarDatos	1,000	,298

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La comunalidad expresa la parte de cada variable (su variabilidad) que puede ser explicada por los factores comunes a todas ellas, es decir, aquellos que consideramos como parte de la dimensión de estudio “Prácticas y Herramientas de la Calidad”.

Se puede apreciar que todos los reactivos o ítems tienen valores altos de **extracción** (valores superiores a 0,4). Indicándonos que se puede inferir el buen nivel de la calidad grupal en el interior de cada factor.

Tabla 41**Varianza total explicada: Dimensión Prácticas y Herramientas de la Calidad**

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,589	51,271	51,271	3,589	51,271	51,271
2	,942	13,457	64,728			
3	,713	10,187	74,915			
4	,590	8,424	83,340			
5	,474	6,770	90,110			
6	,433	6,179	96,289			
7	,260	3,711	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El resultado de la prueba nos muestra que sólo un componente o factor es capaz de explicar el 51,271% del total de la varianza de la dimensión que medirá el presente instrumento.

El total, también conocido como valor principal es igual a 3,589 teniendo en cuenta la cantidad de reactivos o ítems del instrumento, por lo tanto, este resultado nos indica que todos los ítems del instrumento tienen por finalidad la medición de una sola dimensión, es decir que existe unicidad del instrumento.

5.1.2. Validez de instrumento: Nivel de satisfacción

a) Validez de Contenido: Análisis de validez de contenido por juicio de expertos

“Grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide” (Hernández, et al. 2014, p.201). Se participó a tres docentes de la Escuela de Posgrado (según se muestra en la tabla 29) a, aplicar su juicio de experto respecto al tema, después de haberles explicado el propósito de la investigación y haberles hecho llegar una carta de solicitud, la matriz de consistencia y operacionalización de las variables, y el registro de validez de contenido, según se adjunta en los Anexos.

El rango valorativo del formato es de 0 a 100 puntos, los resultados según los registros de validez de contenido recibidos y que se adjuntan, muestran los resultados en la tabla 43, cuyo resultado promedio es de 92.30 sobre 100.00; según tabla 43.

Tabla 42

Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario Nivel de satisfacción.

Nombres de los Expertos	Valoración	Apreciación valorativa
Dr. David Beto Palpa Galvan	93.00	Aplicable
Dr. Rubén Flores Rosas	94.00	Aplicable
Dr. Adrián Quispe Andia	90.00	Aplicable
Promedio	92.30	Aplicable

b) Valides de Constructo: Análisis factorial – KMO, Variable Nivel de satisfacción

La validez de construcción o constructo del instrumento queda reforzada por la inclusión del mapa de variables que establece la conexión de cada ítem o reactivo del cuestionario con el soporte teórico que le corresponde.

Se tomó en cuenta el análisis factorial exploratorio, utilizando el estadístico de Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación de muestreo y la Prueba de esfericidad de Bartlett, como elementos de control, para averiguar la validez del constructo teniendo para tal fin los datos de la Variable **Nivel de satisfacción** y sus dimensiones.

Tabla 43

Prueba de KMO y Bartlett: Variable Nivel de satisfacción

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,911
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	2414,662
Bartlett	gl	190
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La medida Kaiser – Meyer – Olkin de adecuación para el muestreo a la prueba es de 0,911 como es superior a 0.5, se afirma que es satisfactorio para continuar el análisis de los reactivos o ítems de la variable “Nivel de satisfacción”, es decir que la muestra se adecua al tamaño del instrumento.

La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los reactivos o ítems de toda la variable, que para nuestro caso son 20 reactivos, el valor de significancia 0.00 está asociada a una probabilidad inferior a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que los reactivos o ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

Tabla 44
Comunalidades: Variable Nivel de satisfacción

Variable	Inicial	Extracción
SA1CumpleSyllabus	1,000	,509
SA2MejoraAprendizaje	1,000	,760
SA3HabilidadesInvestigacion	1,000	,711
SA4ClasesPlanificadas	1,000	,641
SA5SatisfaccionGlobal	1,000	,742
SA6Mejorar mis conocimientos	1,000	,691
SS7MediosDidacticos	1,000	,658
SS8DisponibilidadInfraestructura	1,000	,605
SS9Serviciosadministrativos	1,000	,719
SS10ServiciosAcadémicos	1,000	,817
SS11ServiciosApoyo	1,000	,801
SS12ServiciosDireccion	1,000	,659
SS13ValoresInstitucion	1,000	,634
SD14PromueveReflexión	1,000	,637
SD15EvaluacionPeriodica	1,000	,652
SD16RetroalimentacionMejora	1,000	,697
SD17CompetenciasActualizadas	1,000	,720
SD18FuentesInformacion	1,000	,718
SD19HabilidadesDidacticas	1,000	,783
SD20AmbienteTolerancia	1,000	,539

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El método de Comunalidad nos permite extraer la proporción de varianza explicada por los factores de cada reactivo o ítem, valores pequeños indican que el ítem estudiado no debería ser tomado en cuenta para el análisis final. La comunalidad expresa la parte de cada variable (su variabilidad) que puede ser explicada por los factores comunes a todas ellas, es decir, aquellos que consideramos como parte de la variable de estudio “Nivel de satisfacción”.

Se observan que todos los reactivos o ítems presentan niveles altos de extracción, por encima de los esperados (0,4) concluyendo que la calidad grupal en el interior de cada factor presenta un buen nivel

Tabla 45
Varianza total explicada: Variable Nivel de satisfacción

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de	%	Total	% de	%	Total	% de	%
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	9,651	48,253	48,253	9,651	48,253	48,253	5,189	25,944	25,944
2	2,748	13,740	61,992	2,748	13,740	61,992	4,883	24,413	50,357
3	1,295	6,475	68,467	1,295	6,475	68,467	3,622	18,110	68,467
4	,858	4,291	72,759						
5	,764	3,818	76,577						
6	,607	3,035	79,612						
7	,518	2,591	82,203						
8	,470	2,352	84,555						
9	,462	2,311	86,866						
10	,407	2,037	88,903						
11	,387	1,937	90,840						
12	,312	1,559	92,399						
13	,307	1,535	93,934						
14	,239	1,195	95,128						
15	,207	1,037	96,166						
16	,189	,944	97,109						
17	,178	,888	97,997						
18	,165	,823	98,821						
19	,135	,673	99,493						
20	,101	,507	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La tabla de varianza total explicada de la variable “Nivel de satisfacción” (Tabla 46) explica en detalle la selección de tres componentes principales. Únicamente los tres primeros factores tienen valores propios mayores que 1 y explican el 68,467% de la varianza, esto quiere decir que con estos tres factores se puede representar un 60,653% del problema original, produciéndose una posible pérdida de tan solo el 31,533% de la información original representada por las veinte variables iniciales. Dicho de otra manera, sólo son relevantes 3 factores o Dimensiones para resumir la variable original del problema.

Tabla 46*Matriz de componente rotado^a: Variable Nivel de satisfacción*

Componente	1	2	3
SA1CumpleSyllabus	,386	,186	,570
SA2MejoraAprendizaje	,300	,112	,811
SA3HabilidadesInvestigacion	,159	,173	,810
SA4ClasesPlanificadas	,350	,305	,653
SA5SatisfaccionGlobal	,527	,236	,639
SA6Mejorararmisconocimiento	,446	,260	,652
SS7MediosDidacticos	,076	,777	,221
SS8DisponibilidadInfraestructura	,114	,710	,297
SS9Serviciosadministrativos	,189	,821	,092
SS10ServiciosAcadémicos	,094	,879	,188
SS11ServiciosApoyo	,167	,867	,145
SS12ServiciosDireccion	,280	,754	,113
SS13ValoresInstitucion	,394	,687	,084
SD14PromueveReflexión	,722	,112	,321
SD15EvaluacionPeriodica	,743	,138	,287
SD16RetroalimentacionMejora	,796	,143	,209
SD17CompetenciasActualizadas	,741	,216	,351
SD18FuentesInfomacion	,781	,246	,216
SD19HabilidadesDidacticas	,803	,242	,283
SD20AmbienteTolerancia	,700	,158	,154

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

b1) Dimensión Satisfacción Aprendizaje**Tabla 47****Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Satisfacción Aprendizaje**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,848
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	540,507
Bartlett	GI	15
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La medida de Kaiser – Meyer – Olkin de adecuación de muestreo de la prueba es de **0,848**, como es superior a 0.5 se afirma que es satisfactorio para continuar el análisis de los reactivos o ítems de esta dimensión “Satisfacción Aprendizaje”, es decir que la muestra se adecua al tamaño del instrumento.

La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los reactivos o ítems (7) de toda la dimensión, el valor de significancia 0.00 está asociada a una probabilidad inferior a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que los reactivos o ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

Tabla 48

Comunalidades: Dimensión Satisfacción Aprendizaje

Dimensión	Inicial	Extracción
SA1CumpleSyllabus	1,000	,554
SA2MejoraAprendizaje	1,000	,710
SA3HabilidadesInvestigacion	1,000	,609
SA4ClasesPlanificadas	1,000	,636
SA5SatisfaccionGlobal	1,000	,761
SA6Mejorarmisconocimiento	1,000	,693

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La comunalidad expresa la parte de cada variable (su variabilidad) que puede ser explicada por los factores comunes a todas ellas, es decir, aquellos que consideramos como parte de la dimensión de estudio “Satisfacción Aprendizaje”.

Se puede apreciar que todos los reactivos o ítems tienen valores altos de extracción (valores superiores a 0,4). Indicándonos que se puede inferir el buen nivel de la calidad grupal en el interior de cada factor.

Tabla 49

Varianza total explicada: Dimensión Satisfacción Aprendizaje

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,963	66,052	66,052	3,963	66,052	66,052
2	,628	10,460	76,512			
3	,542	9,030	85,542			
4	,385	6,412	91,954			
5	,282	4,705	96,659			
6	,200	3,341	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El resultado de la prueba nos muestra que sólo un componente o factor es capaz de explicar el 66,052% del total de la varianza de la dimensión que medirá el presente instrumento.

El total, también conocido como valor principal es igual a 3,963 teniendo en cuenta la cantidad de reactivos o ítems del instrumento, por lo tanto, este resultado nos indica que todos los ítems del instrumento tienen por finalidad la medición de una sola dimensión, es decir que existe unicidad del instrumento.

b2) Dimensión Satisfacción Servicios

Tabla 50

Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Satisfacción Servicios

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,862
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	840,489
Bartlett	Gl	21
	Sig.	,000

Tabla 51

Comunalidades: Dimensión Satisfacción Servicios

	Inicial	Extracción
SS7MediosDidacticos	1,000	,641
SS8DisponibilidadInfraestructura	1,000	,584
SS9Serviciosadministrativos	1,000	,712
SS10ServiciosAcadémicos	1,000	,798
SS11ServiciosApoyo	1,000	,791
SS12ServiciosDireccion	1,000	,656
SS13ValoresInstitucion	1,000	,589

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La comunalidad expresa la parte de cada variable (su variabilidad) que puede ser explicada por los factores comunes a todas ellas, es decir, aquellos que consideramos como parte de la dimensión de estudio “Satisfacción Servicios”.

Se puede apreciar que todos los reactivos o ítems tienen valores altos de extracción (valores superiores a 0,4). Indicándonos que se puede inferir el buen nivel de la calidad grupal en el interior de cada factor.

Tabla 52*Varianza total explicada: Dimensión Satisfacción Servicios*

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,771	68,158	68,158	4,771	68,158	68,158
2	,795	11,363	79,521			
3	,518	7,399	86,920			
4	,371	5,294	92,214			
5	,224	3,201	95,415			
6	,187	2,670	98,085			
7	,134	1,915	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El resultado de la prueba nos muestra que sólo un componente o factor es capaz de explicar el 68,158% del total de la varianza de la dimensión que medirá el presente instrumento.

El total, también conocido como valor principal es igual a 4,771 teniendo en cuenta la cantidad de reactivos o ítems del instrumento, por lo tanto, este resultado nos indica que todos los ítems del instrumento tienen por finalidad la medición de una sola dimensión, es decir que existe unicidad del instrumento.

b3) Dimensión Satisfacción Desempeño Docente

Tabla 53*Prueba de KMO y Bartlett: Dimensión Desempeño Docente*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,910
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	732,334
	gl	21
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La medida de Kaiser – Meyer – Olkin de adecuación de muestreo de la prueba es de **0,910**, como es superior a 0.5 se afirma que es satisfactorio para continuar el análisis de los reactivos o ítems de esta dimensión “Desempeño Docente”, es decir que la muestra se adecua al tamaño del instrumento.

La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los reactivos o ítems (7) de toda la dimensión, el valor de significancia 0.00 está asociada a una probabilidad inferior a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que los reactivos o ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

Tabla 54
Comunalidades: Dimensión Desempeño Docente

	Inicial	Extracción
SD14PromueveReflexión	1,000	,634
SD15EvaluacionPeriodica	1,000	,681
SD16RetroalimentacionMejora	1,000	,691
SD17CompetenciasActualizadas	1,000	,725
SD18FuentesInfromacion	1,000	,708
SD19HabilidadesDidacticas	1,000	,788
SD20AmbienteTolerancia	1,000	,530

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

La comunalidad expresa la parte de cada variable (su variabilidad) que puede ser explicada por los factores comunes a todas ellas, es decir, aquellos que consideramos como parte de la dimensión de estudio “Desempeño Docente”.

Se puede apreciar que todos los reactivos o ítems tienen valores altos de extracción (valores superiores a 0,4). Indicándonos que se puede inferir el buen nivel de la calidad grupal en el interior de cada factor.

Tabla 55
Varianza total explicada: Dimensión Desempeño Docente

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,757	67,952	67,952	4,757	67,952	67,952
2	,590	8,432	76,384			
3	,484	6,919	83,303			
4	,431	6,156	89,459			
5	,289	4,134	93,592			
6	,261	3,729	97,321			
7	,188	2,679	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El resultado de la prueba nos muestra que sólo un componente o factor es capaz de explicar el 67,952% del total de la varianza de la dimensión que medirá el presente instrumento.

El total, también conocido como valor principal es igual a 4,757 teniendo en cuenta la cantidad de reactivos o ítems del instrumento, por lo tanto, este resultado nos indica que todos los ítems del instrumento tienen por finalidad la medición de una sola dimensión, es decir que existe unicidad del instrumento.

5.1.3. Confiabilidad de instrumento: Cultura de calidad

Uno de los tres requisitos esenciales, que toda medición o instrumento de recolección de datos debe tener según Hernández et al. (2014), es la confiabilidad, la cual es definida como el “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.” (p.200). En razón a ello procederemos a realizar la medición de confiabilidad a través del coeficiente alfa Cronbach, este lo calcularemos usando el programa SPSS versión 25.

Tabla 56

Discusión de procesamiento de casos: Variable Cultura de calidad

		N	%
Casos	Válido	157	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	157	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Tabla 57

Estadísticas de fiabilidad: Variable Cultura de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	20

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de **0,919**, permite afirmar que el Cuestionario del constructo “Cultura de calidad” de 20 reactivos, tiene una Muy Alta Confiabilidad según la Tabla 59 y 60.

Tabla 58*Crterios de decisión para determinar la confiabilidad de un instrumento*

Rango	Confiabilidad
0,81 - 1,00	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Media
0,21 - 0,40	Baja
0,00 - 0,20	Muy baja

Fuente: Pallela, S. y Martins, F. (2012).

Tabla 59*Valores de los niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

Tabla 60*Estadísticas de total de elemento: Variable Cultura de calidad*

Reactivos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VP1FormacionIntegral	74,98	118,237	,550	,915
VP2CapacidadLiderazgo	75,20	117,249	,630	,913
VP3VocaciónServicio	75,28	116,075	,599	,914
VP4DesempeñoPersonal	74,95	116,549	,637	,913
VP5RespetoResponsabilidadTiempo	75,11	116,474	,650	,913
VP6DecálogoDesarrollo	75,03	116,275	,650	,913
HP7MejoraContinua	75,02	117,647	,645	,913
HP8TareasAtencionResponsabilidad	75,03	117,102	,751	,911
HP9AccionesPrevención	75,12	117,889	,641	,913
HP10CalidadOperativa	75,76	117,159	,566	,915
HP11PlanificoConstante	75,30	117,019	,699	,912
HP12EvaluóContinuamenteDesempeño	75,31	117,188	,678	,913
HP13DisciplinadoAcciones	75,24	119,925	,532	,916
PyT147herramientasCalidad	76,24	120,822	,359	,920
PyT15Uso7Herramientas	75,89	118,307	,514	,916

PyT16SoluciónProblemas	75,75	118,089	,529	,916
PyT17MediciónControlMejora	75,52	118,854	,535	,915
PyT18ElaboracionProgramaCalidad	75,96	117,171	,487	,917
PyT19PercepcionComoCliente	75,73	121,008	,410	,918
PyT20HabitoRegistrarDatos	75,39	116,367	,585	,914

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

En la Tabla 61; En las opciones de que da el SPSS v25, cuando calculamos la confiabilidad de la variable “Cultura de calidad”, nos permite modificar (aumenta o disminuye) la confiabilidad si excluimos un ítem o pregunta o reactivo del cuestionario; entiendo esto para una mejor estructuración del reactivo.

Para nuestro caso el valor de confiabilidad de la variable obtenido 0,919, nos da la confianza que no se modifica significativamente ante la ausencia de alguno de los reactivos.

Tabla 61

Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Valores Personales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	6

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de **0,887**, permite afirmar que el Cuestionario de la dimensión “Valores Personales” de 6 reactivos, tiene una Muy Alta Confiabilidad según la Tabla 59 y 60.

Tabla 62

Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Hábitos Personales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	7

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de **0,882**, permite afirmar que el Cuestionario de la dimensión “Hábitos Personales” de 7 reactivos, tiene una Muy Alta Confiabilidad según la Tabla 59 y 60.

Tabla 63*Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Prácticas y Técnicas de la Calidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	7

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de 0,837, permite afirmar que el Cuestionario de la dimensión “Prácticas y Técnicas de la Calidad” de 7 reactivos, tiene una Muy Alta Confiabilidad según la Tabla 59 y 60.

5.1.4. Confiabilidad de instrumento: Nivel de satisfacción

Uno de los tres requisitos esenciales, que toda medición o instrumento de recolección de datos debe tener según Hernández et al. (2014), es la confiabilidad, la cual es definida como el “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.” (p.200). En razón a ello procederemos a realizar la medición de confiabilidad a través del coeficiente alfa Cronbach, este lo calcularemos usando el programa SPSS versión 25.

Tabla 64*Discusión de procesamiento de casos: Nivel de satisfacción*

		N	%
Casos	Válido	157	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	157	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Tabla 65*Estadísticas de Fiabilidad: Nivel de satisfacción*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	20

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de 0,941, permite afirmar que el Cuestionario del constructo “Nivel de satisfacción” de 20 reactivos, tiene una Muy Alta Confiabilidad según la Tabla 59 y 60.

Tabla 66

Estadísticas de total de elemento: Variable Nivel de satisfacción

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SA1CumpleSyllabus	64,52	159,508	,597	,939
SA2MejoraAprendizaje	64,41	158,730	,624	,939
SA3HabilidadesInvestigacion	64,36	158,707	,569	,940
SA4ClasesPlanificadas	64,48	157,264	,692	,938
SA5SatisfaccionGlobal	64,41	156,039	,757	,936
SA6Mejorararmiconocimiento	64,32	158,541	,724	,937
SS7MediosDidacticos	65,06	157,932	,578	,940
SS8DisponibilidadInfraestructura	64,95	158,344	,605	,939
SS9Serviciosadministrativos	64,80	157,138	,613	,939
SS10ServiciosAcadémicos	64,73	157,838	,643	,938
SS11ServiciosApoyo	64,68	158,003	,658	,938
SS12ServiciosDireccion	65,03	156,922	,643	,938
SS13ValoresInstitucion	64,80	156,535	,656	,938
SD14PromueveReflexión	64,36	160,718	,635	,939
SD15EvaluacionPeriodica	64,31	160,611	,646	,938
SD16RetroalimentacionMejora	64,52	159,790	,640	,938
SD17CompetenciasActualizadas	64,41	158,603	,727	,937
SD18FuentesInfomacion	64,42	158,630	,699	,938
SD19HabilidadesDidacticas	64,47	157,289	,748	,937
SD20AmbienteTolerancia	64,11	162,384	,562	,940

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

En la Tabla 67; En las opciones de que da el SPSS v25, cuando calculamos la confiabilidad de la variable “Cultura de calidad”, nos permite modificar (aumenta o disminuye) la confiabilidad si excluimos un ítem o pregunta o reactivo del cuestionario; entiendo esto para una mejor estructuración del reactivo.

Para nuestro caso el valor de confiabilidad de la variable obtenido, según la tabla 66 (0,941), nos da la confianza que no se modifica significativamente ante la ausencia de alguno de los reactivos.

Tabla 67

Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Satisfacción Aprendizaje

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	6

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de 0,895, permite afirmar que el Cuestionario de la dimensión “Satisfacción Aprendizaje” de 6 reactivos, tiene una Muy Alta Confiabilidad según la Tabla 59 y 60.

Tabla 68

Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Satisfacción Servicios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	7

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de 0,920, permite afirmar que el Cuestionario de la dimensión “Satisfacción Servicio” de 7 reactivos, tiene una Muy Alta Confiabilidad según la Tabla 59 y 60.

Tabla 69

Estadísticas de fiabilidad: Dimensión Desempeño Docente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	7

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido de 0,921, permite afirmar que el Cuestionario de la dimensión “Desempeño Docente” de 7 reactivos, tiene una Muy Alta Confiabilidad según la Tabla 59 y 60.

Finalmente, como conclusión, los resultados de la Confiabilidad del Cuestionario de “Cultura de calidad” fue de **0,919**; al igual del Cuestionario de “Nivel de satisfacción” fue **0,941** podemos afirmar que ambos instrumentos tienen una excelente confiabilidad.

5.2. Estadística descriptiva de la Variables

Conociendo los resultados de validez y confiabilidad de los instrumentos de medición o cuestionarios para medir dos variables cualitativas como “Cultura de calidad” y “Nivel de satisfacción”, que han dado resultados aceptables. Como parte del procedimiento continuaremos con los cálculos de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, que a continuación presentaremos.

5.2.1 Estadística descriptiva Variable “Cultura de calidad”

Presentare “dos distribuciones de frecuencia de datos” de los 157 estudiantes de la maestría de Docencia universitaria en el periodo 2017 – II, respecto a naturaleza cualitativa de las variables, dimensiones y reactivos del instrumento de medición. El alcance de la primera distribución de frecuencia cuya de medición del cuestionario es: (5) Si, Totalmente de Acuerdo, (4)De Acuerdo, (3)Neutro, (2)En Desacuerdo, (1)No, Totalmente en Desacuerdo, lo que nos muestra resultados a nivel de reactivos (nivel básico) y estos son mostrados en las figuras y tablas correspondientes.

Respecto a la segunda distribución de frecuencias, esta es una consecuencia de transformar la escala de medición de la primera de reactivos, a una nueva escala (4)Muy Alta Clt-Cld, (3)Alta Clt-Cld, (2)Moderada Clt-Cld, (1)Baja Clt-Cld, que nos dará cada individuo o estudiante como muestra (1/157) con la cual podemos hacer toda la estadística descriptiva de las variable “Cultura de calidad”.

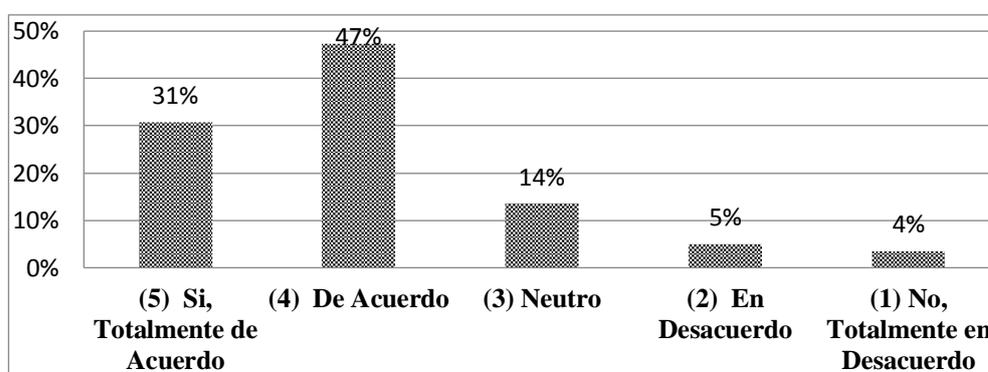
a) Cálculo y análisis Variable “Cultura de calidad”

La tabla 71 y figura v-1, nos indican que, de 3140 reactivos contestados por 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 78% que han respondido de manera afirmativa (Si, totalmente de acuerdo y De acuerdo) con la variable “Cultura de calidad”.

Tabla 70*Distribución de frecuencias de la variable Cultura de calidad*

Escala de valoración del cuestionario		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativo	Frecuencia Acumulada
Descripción	Valor	(f)	(%)	(%)
(5) Si, Totalmente de Acuerdo	5	965	31%	31%
(4) De Acuerdo	4	1485	47%	78%
(3) Neutro	3	425	14%	92%
(2) En Desacuerdo	2	154	5%	96%
(1) No, Totalmente en Desacuerdo	1	111	4%	100%
Total		3140	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

*figura 5: Distribución de frecuencias de la variable Cultura de calidad – Reactivos*

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 72 y figura v-2, en una muestra de 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 95% que han respondido de manera afirmativa (Muy Alta Clt-Cld, Alta Clt-Cld) respecto a la variable “Cultura de calidad”.

Tabla 71*Distribución de frecuencias de la variable Cultura de calidad*

Niveles	Rango		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativo	Frecuencia Acumulada
	Rmin	Rmax	(f)	(%)	(%)
Muy Alta Clt-Cld	83	100	61	39%	39%
Alta Clt-Cld	63	82	88	56%	95%
Moderada Clt-Cld	43	62	6	4%	99%
Baja Clt-Cld	20	42	2	1%	100%
Total			157	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

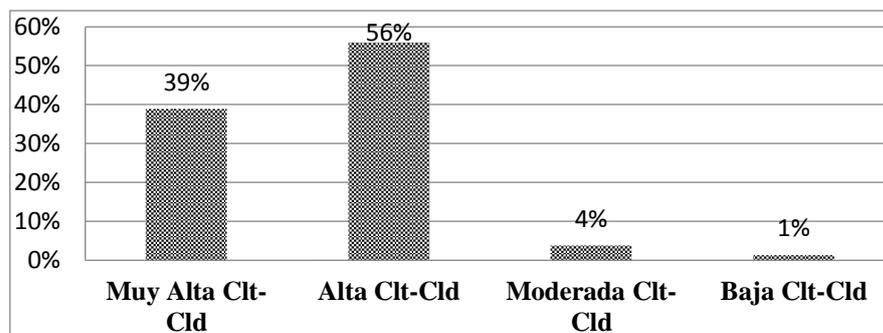


figura 6: Distribución de frecuencias de la variable Cultura de calidad – Muestras
Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 73, nos muestra los valores de la estadística descriptiva de la variable “Cultura de calidad”.

Tabla 72

Estadísticos descriptivos “Cultura de calidad#

Nivel	Rango
Media	79.3566879
Error típico	0.90973525
Mediana	80
Moda	77
Desviación estándar	11.39895
Varianza de la muestra	129.936061
Curtosis	5.81686251
Coefficiente de asimetría	-1.59030998
Rango	78
Máximo	100
Suma	12459
Cuenta	157
Nivel de confianza (95.0%)	1.79698867

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

b) Cálculo y análisis dimensión “Valores Personales”

La tabla 74 y figura v-3, nos indican que de 942 reactivos contestados por 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 89% que han respondido de manera afirmativa (Si, totalmente de acuerdo y De acuerdo) con la dimensión “Valores Personales”.

Tabla 73*Distribución de frecuencias de la Dimensión Valores personales*

Escala de valoración del cuestionario		Frecuencia A	Frecuencia R	Frecuencia A
Descripción	Valor	(f)	(%)	(%)
(5) Si, Totalmente de Acuerdo	5	439	47%	47%
(4) De Acuerdo	4	397	42%	89%
(3) Neutro	3	58	6%	95%
(2) En Desacuerdo	2	12	1%	96%
(1) No, Totalmente en Desacuerdo	1	36	4%	100%
Total		942	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

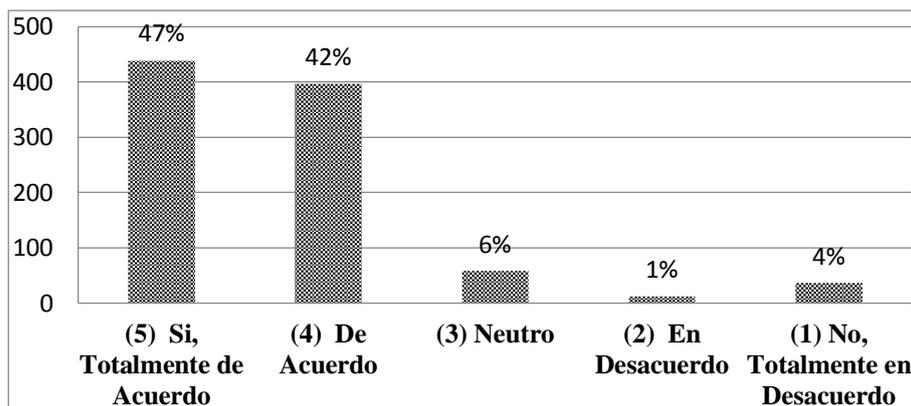


figura 7: Distribución de frecuencias de la Dimensión Valores personales – Reactivos

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 72 y figura v-4, en una muestra de 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 96% que han respondido de manera afirmativa (Muy Alta CltCld-VP, Alta CltCld-VP) respecto a la dimensión “Valores personales”.

Tabla 74*Distribución de frecuencias de la Dimensión Valores personales*

Niveles	Rango		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
	Rmin	Rmax	(f)	(%)	(%)
Muy Alta CltCld-VP	25	30	111	71%	71%
Alta CltCld-VP	19	24	39	25%	96%
Moderada CltCld-VP	13	18	1	1%	96%
Baja CltCld-VP	6	12	6	4%	100%
Total			157	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

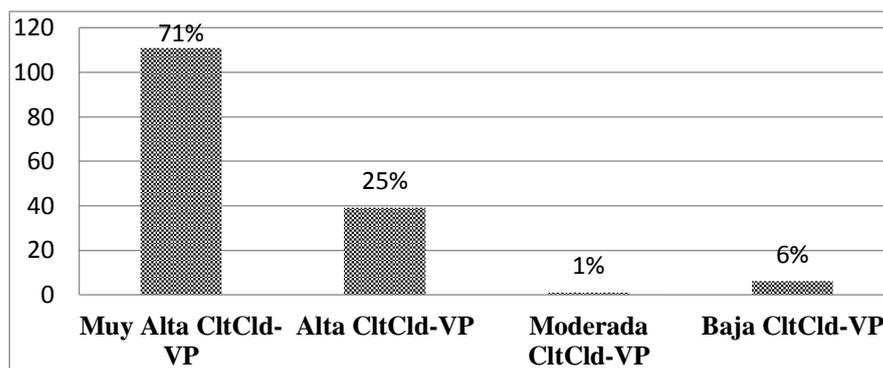


Figura v-4 Distribución de frecuencias de la Dimensión Valores personales - Muestras

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

figura 8

La tabla 76, nos muestra los valores de la estadística descriptiva de la dimensión "Valores Personales".

Tabla 75

Estadística descriptiva dimensión "Valores Personales"

Descripción	Frecuencia
Media	25.585987
Error típico	0.3518511
Mediana	27
Moda	28
Desviación estándar	4.4086811
Varianza de la muestra	19.436469
Curtosis	8.0049877
Coefficiente de asimetría	-2.502487
Rango	24
Mínimo	6
Máximo	30
Suma	4017
Cuenta	157
Nivel de confianza (95.0%)	0.695007

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

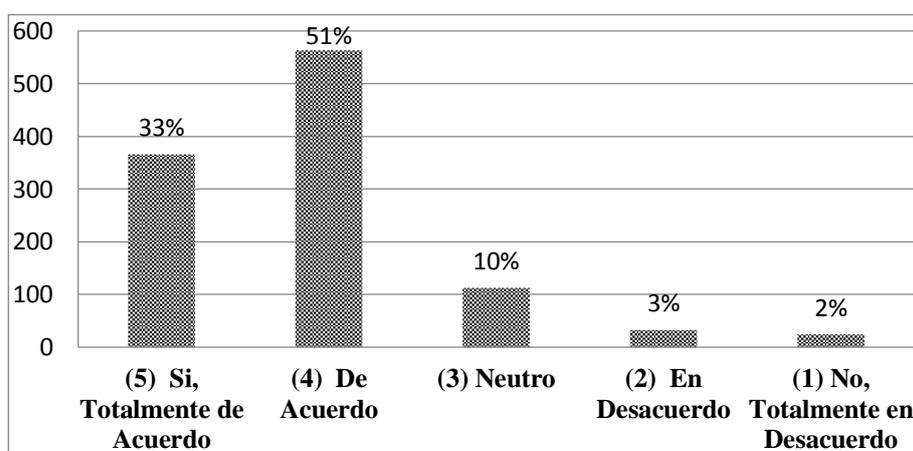
c) Cálculo y análisis dimensión "Hábitos Personales"

La tabla 77 y figura v-5, nos indican que de 1099 reactivos contestados por 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 85% que han respondido de manera afirmativa (Si, totalmente de acuerdo y De acuerdo) con la dimensión "Hábitos Personales".

Tabla 76*Distribución de frecuencias de la Dimensión Hábitos personales*

Escala de valoración del cuestionario	Valor	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Acumulada (%)
(5) Si, Totalmente de Acuerdo	5	366	33%	33%
(4) De Acuerdo	4	563	51%	85%
(3) Neutro	3	113	10%	95%
(2) En Desacuerdo	2	33	3%	98%
(1) No, Totalmente en Desacuerdo	1	24	2%	100%
Total		1099	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

*Figura v-5* Distribución de frecuencias de la Dimensión Hábitos personales - Reactivos

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 78 y figura v-6, en una muestra de 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 96% que han respondido de manera afirmativa (Muy Alta CltCld-HP, Alta CltCld-HP) respecto a la Dimensión “Hábitos personales”.

Tabla 77*Distribución de frecuencias de la Dimensión Hábitos personales*

Niveles	Rango		Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Acumulada (%)
	Rmin	Rmax	(f)	(%)	(%)
Muy Alta CltCld-HP	29	35	87	55%	55%
Alta CltCld-HP	22	28	63	40%	96%
Moderada CltCld-HP	15	21	3	2%	97%
Baja CltCld-HP	7	14	4	3%	100%
Total			157	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

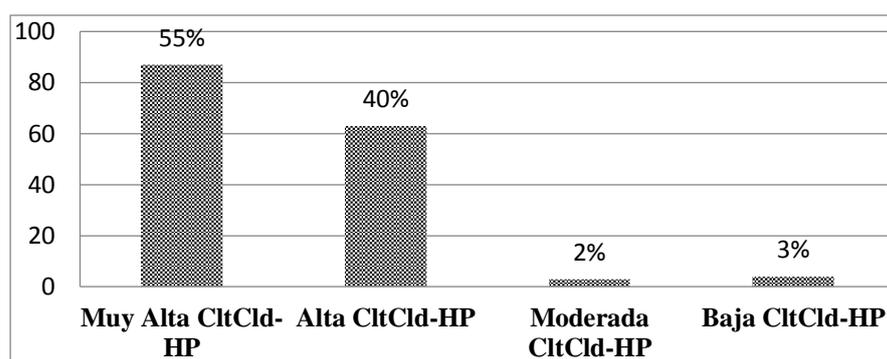


Figura v-6 Distribución de frecuencias de la Dimensión Hábitos personales - Muestras

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 80, nos muestra los valores de la estadística descriptiva de la dimensión "Hábitos Personales".

Tabla 78

Estadística descriptiva dimensión "Hábitos Personales"

Dimensión	Frecuencia
Media	28.732484
Error típico	0.3551242
Mediana	29
Moda	28
Desviación estándar	4.4496934
Varianza de la muestra	19.799771
Curtosis	6.6837606
Coefficiente de asimetría	-1.908628
Rango	28
Mínimo	7
Máximo	35
Suma	4511
Cuenta	157
Nivel de confianza (95.0%)	0.7014724

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

d) Cálculo y análisis dimensión "Prácticas y técnicas de la calidad"

La tabla 80 y figura v-7, nos indican que de 1099 reactivos contestados por 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 85% que han respondido de manera afirmativa (Si, totalmente de acuerdo y De acuerdo) con la dimensión "Prácticas y técnicas de la calidad".

Tabla 79

Distribución de frecuencias de la Dimensión “Prácticas y Técnicas de la Calidad”

Escala de valoración del cuestionario		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Descripción	Valor	(f)	(%)	(%)
(5) Si, Totalmente de Acuerdo	5	160	15%	15%
(4) De Acuerdo	4	525	48%	62%
(3) Neutro	3	254	23%	85%
(2) En Desacuerdo	2	109	10%	95%
(1) No, Totalmente en Desacuerdo	1	51	5%	100%
Total		1099	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

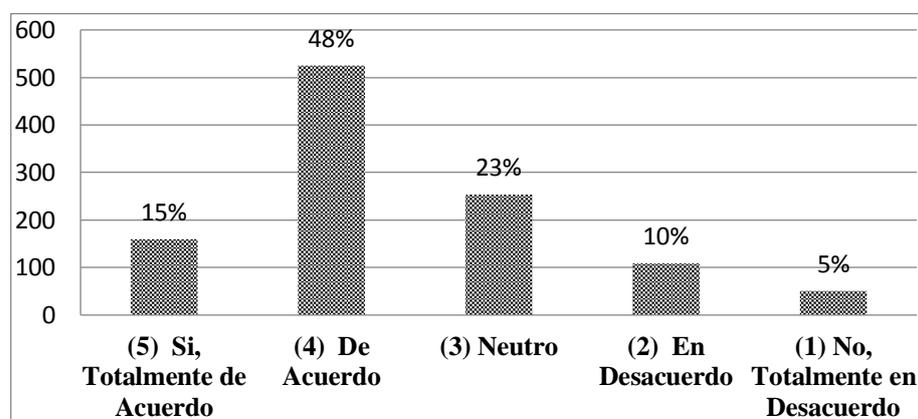


Figura v-7 Distribución de frecuencias de la Dimensión Prácticas y Técnicas de la Calidad - Reactivos

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 81 y figura v-8, en una muestra de 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 81% que han respondido de manera afirmativa (Muy Alta CltCld-PTC, Alta CltCld-PTC) respecto a la Dimensión “Prácticas y Técnicas de la Calidad”.

Tabla 80

Distribución de frecuencias de la Dimensión Prácticas y Técnicas de la Calidad

Niveles	Rango		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
	Rmin	Rmax	(f)	(%)	(%)
Muy Alta CltCld-PTC	29	35	31	20%	20%
Alta CltCld-PTC	22	28	96	61%	81%
Moderada CltCld-PTC	15	21	25	16%	97%
Baja CltCld-PTC	7	14	5	3%	100%
Total			157	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

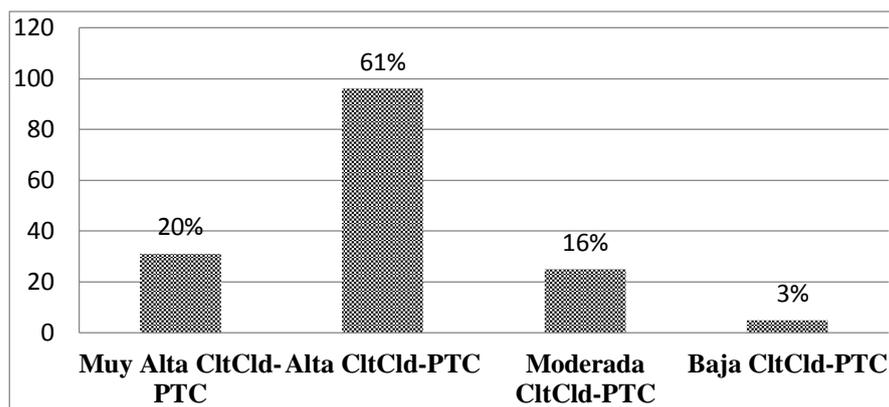


Figura v-8 Distribución de frecuencias de la Dimensión Practicas y Técnicas de la Calidad - Muestras

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 82, nos muestra los valores de la estadística descriptiva de la dimensión "Practicas y técnicas de la calidad".

Tabla 81

Estadística descriptiva dimensión "Practicas y técnicas de la Calidad"

Dimensión	Frecuencia
Media	25.038217
Error típico	0.3870859
Mediana	25
Moda	28
Desviación estándar	4.8501723
Varianza de la muestra	23.524171
Curtosis	0.5740621
Coefficiente de asimetría	-0.491385
Rango	26
Mínimo	9
Máximo	35
Suma	3931
Cuenta	157
Nivel de confianza (95.0%)	0.7646059

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

5.2.2. Estadística descriptiva Variable "Nivel de satisfacción"

Presentare "dos distribuciones de frecuencia de datos" de los 157 estudiantes de la maestría de Docencia universitaria en el periodo 2017 – II, respecto a naturaleza cualitativa de las variables, dimensiones y reactivos del instrumento de medición. El alcance de la primera distribución de frecuencia cuya de medición del cuestionario es: (5) Si, Totalmente de Acuerdo, (4) De Acuerdo, (3)Neutro, (2)En Desacuerdo, (1)No, Totalmente en Desacuerdo, lo que nos muestra resultados a nivel de reactivos (nivel básico) y estos son mostrados en las figuras y tablas correspondientes.

Respecto a la segunda distribución de frecuencias, esta es una consecuencia de transformar la escala de medición de la primera de reactivos, a una nueva escala (4)Muy Alta Satisfacción, (3)Alta Satisfacción, (2)Moderada Satisfacción, (1)Baja Satisfacción, que nos dará cada individuo o estudiante como muestra (1/157) con la cual podemos hacer toda la estadística descriptiva de las variable “Nivel de satisfacción”.

a) Cálculo y análisis Variable “Nivel de satisfacción”

La tabla 83 y figura v-9, nos indican que, de 3140 reactivos contestados por 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 54% que han respondido de manera afirmativa (Si, totalmente de acuerdo y De acuerdo) con la variable “Nivel de satisfacción”.

Tabla 82

Distribución de frecuencias de la variable “Nivel de satisfacción”

Escala de valoración del cuestionario		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Descripción	Valor	(f)	(%)	(%)
(5) Si, Totalmente de Acuerdo	5	288	9%	9%
(4) De Acuerdo	4	1419	45%	54%
(3) Neutro	3	822	26%	81%
(2) En Desacuerdo	2	476	15%	96%
(1) No, Totalmente en Desacuerdo	1	135	4%	100%
Total		3140	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

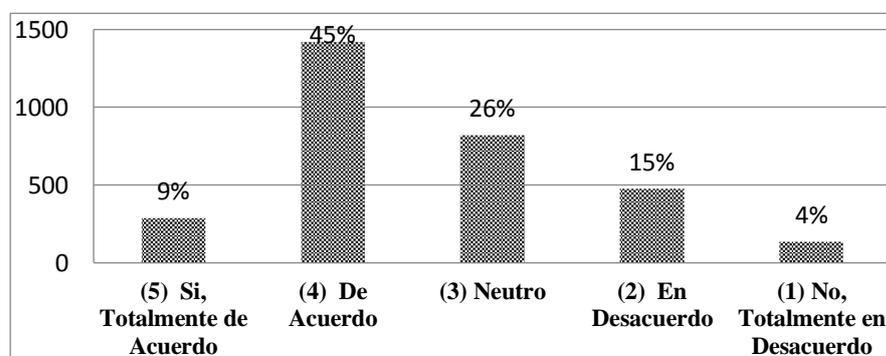


Figura v-9 Distribución de frecuencias de la variable “Nivel de satisfacción” - Reactivos

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 84 y figura v-10, en una muestra de 157 estudiantes de la Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017-II, hay un 68% que han respondido de manera afirmativa (Muy Alta Satisfacción, Alta Satisfacción) respecto a la variable “Nivel de satisfacción”.

Tabla 83

Distribución de frecuencias de la variable “Nivel de satisfacción”

Niveles	Rango		Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Acumulada (%)
	Rmin	Rmax			
Muy Alta Satisfacción	83	100	16	10%	10%
Alta Satisfacción	63	82	91	58%	68%
Moderada Satisfacción	43	62	46	29%	97%
Baja Satisfacción	20	42	4	3%	100%
Total			157	100%	

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

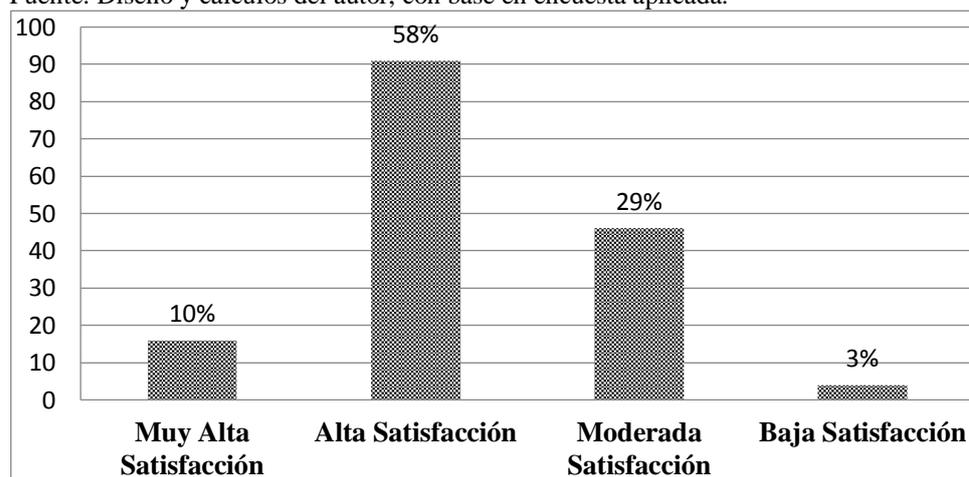


Figura v-10 Distribución de frecuencias de la variable Nivel de satisfacción -Muestra

Fuente: Diseño y cálculos del autor, con base en encuesta aplicada.

La tabla 85 nos muestra los valores de la estadística descriptiva de la variable "Nivel de satisfacción".

Tabla 84

Estadística descriptiva dimensión "Nivel de satisfacción"

Nivel	Frecuencia
Media	67.955414
Error típico	1.0559377
Mediana	69
Moda	70
Desviación estándar	13.230861
Varianza de la muestra	175.05569
Curtosis	1.0945498
Coefficiente de asimetría	-0.30948

Rango	80
Mínimo	20
Máximo	100
Suma	10669
Cuenta	157
Nivel de confianza (95.0%)	2.0857805

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

5.3. Estadística inferencial de las variables

Hernandez et al. Se refiere a esta en su aplicación como, “La estadística inferencial sirve para efectuar generalizaciones de la muestra a la población. Se utiliza para probar hipótesis y estimar parámetros. Se basa en el concepto de distribución muestral.”

(p.328). Basados en esa definición, esta es la parte más significativa del trabajo, que permitiremos probar o demostrar o afirmar basados en la prueba de normalidad de la distribución de las muestras de las variables y consecuencia de los resultados de esta, utilizaremos los estadígrafos o correlaciones estadísticas para usar en la prueba de hipótesis de las variables.

5.3.1 Prueba de Normalidad de las distribuciones de las variables

Esta prueba permite medir

el grado de coincidencia existente entre la distribución real de la muestra de datos de cada variable y una distribución teórica o la normal. Su objetivo es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución teórica específica o normal.

En esta prueba utilizaremos el estadístico de Kolmogórov-Smirnov de bondad de ajuste, por ser un tamaño de muestra mayor a 50 estudiantes. Los resultados de esa prueba de normalidad nos permitirán determinar, el uso de estadísticos paramétricos (r de Pearson) o el uso de estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman y Chi cuadrado).

a) Variable “Cultura de calidad”

Los pasos a seguir en la prueba de normalidad son los siguientes pasos:

Paso 1: Plantear la Hipótesis nula (H_0) y la Hipótesis alternativa (H_1)

Hipótesis Nula (H0): No existen diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos “Cultura de la Calidad”

Hipótesis Alternativa (Ha): Existen diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos “Cultura de la Calidad”.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$ (5%)

Paso 3: Identificar estadístico de prueba

El estadístico de prueba Hipótesis de normalidad será Kolmogórov-Smirnov ($n > 50$).

Tabla 85

Pruebas de normalidad distribución de muestra “Cultura de calidad”

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Cultura de calidad	,106	157	,000	,897	157	,000
Variable Nivel de satisfacción	,054	157	,200*	,982	157	,034

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Paso 4: Formulamos la regla de decisión

Si alfa (Sig) K-M $> 0,05$; Se acepta la Hipótesis nula → Resultado $0.000 > 0,05$

Si alfa (Sig) K-M $< 0,05$; Se rechaza la Hipótesis nula → Resultado $0.000 < 0,05$

Paso 5: Toma de decisión

De a los resultados se cumple que alfa (Sig) K-S $< 0,05$; se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa. Podemos afirmar que los datos de la muestra de la variable “Cultura de calidad” **no provienen de una distribución normal.**

Podemos observar en los gráficos (Frecuencias, Q-Q Normal, Q-Q Normal sin tendencia, Caja de bigotes), la curva de distribución muestral de la variable “Cultura de calidad” no es una curva normal.

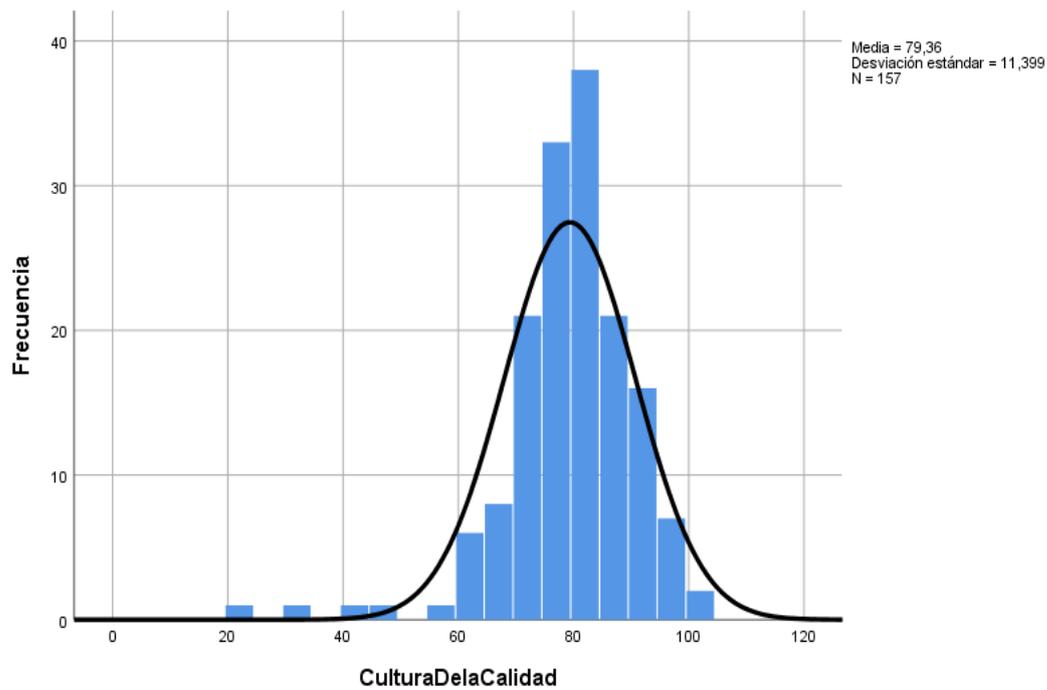


Figura v-11 Distribución normal y distribución de frecuencias “Cultura de calidad”
Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

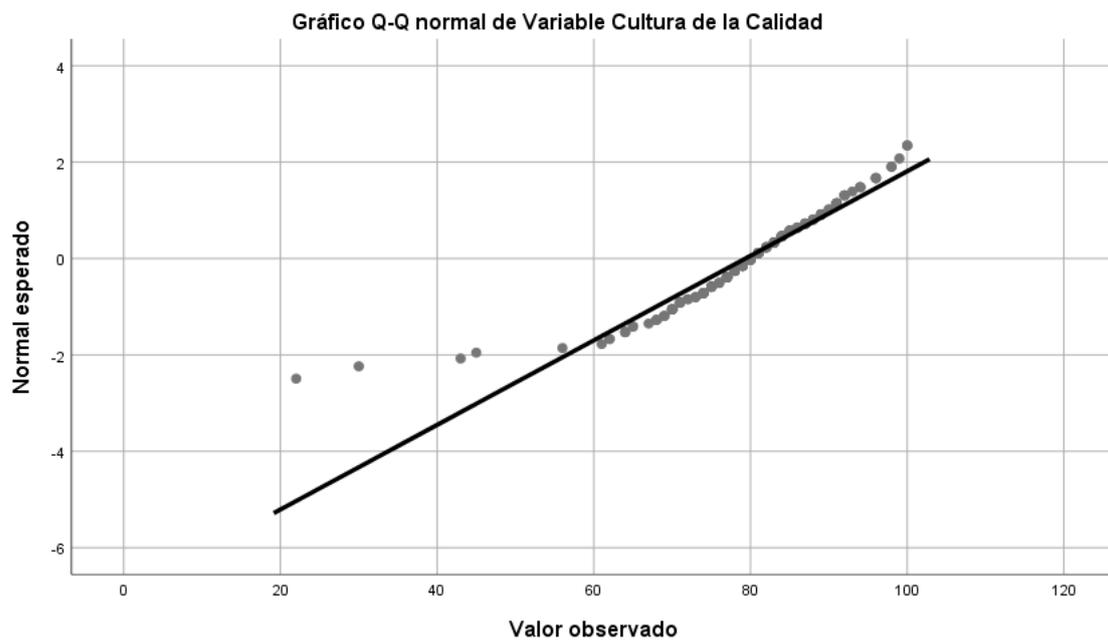


Figura v-12 Grafico Q-Q normal de la variable “Cultura de calidad”
Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

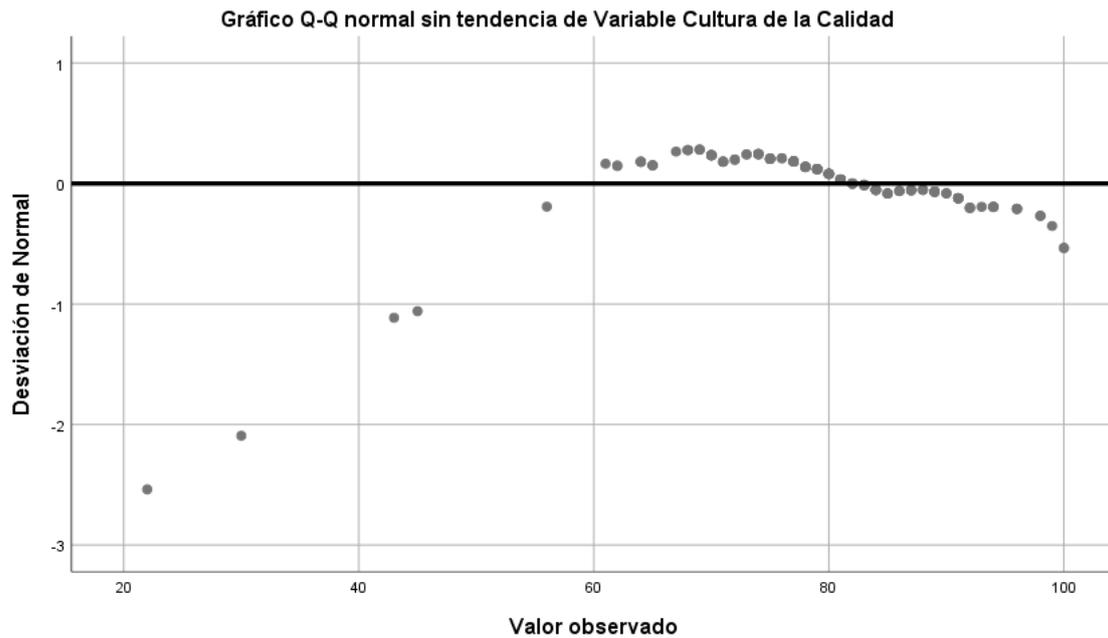


Figura v-13 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de la variable “Cultura de calidad”
Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

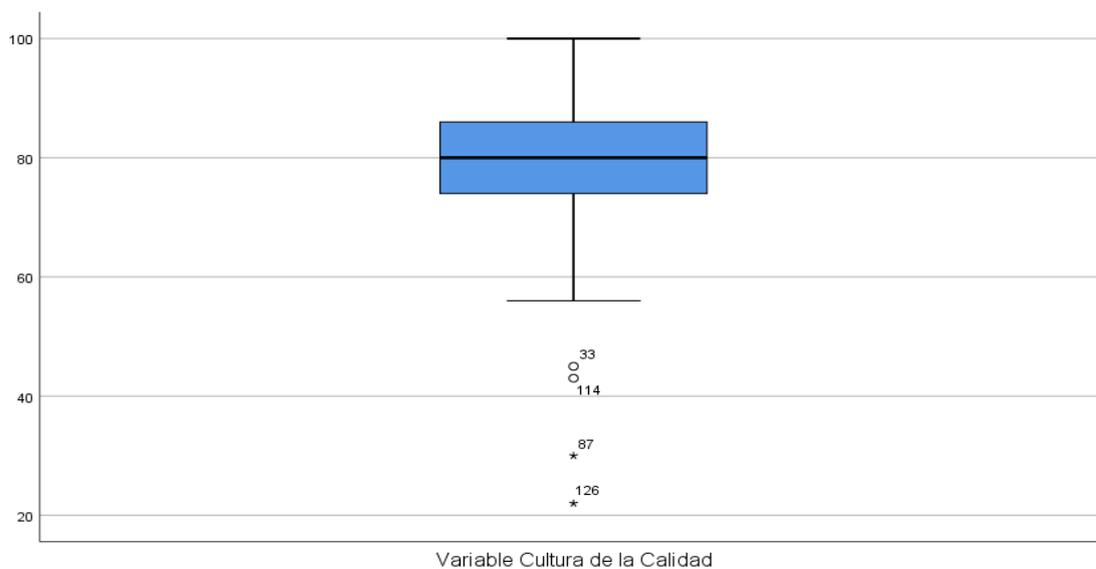


Figura v-14 Diagrama Caja de bigotes de la variable “Cultura de calidad”
Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

b) Variable “Nivel de satisfacción”

Los pasos a seguir en la prueba de normalidad son los siguientes pasos:

Paso 1: Plantear la Hipótesis nula (H_0) y la Hipótesis alternativa (H_1)

Hipótesis Nula (H0): No existen diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos “Nivel de satisfacción”.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existen diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos “Nivel de satisfacción”.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$ (5%)

Paso 3: Identificar estadístico de prueba

El estadístico de prueba Hipótesis de normalidad será Kolmogórov-Smirnov ($n > 50$).

Tabla 86

Pruebas de normalidad distribución de muestra “Nivel de satisfacción”

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Cultura de calidad	,106	157	,000	,897	157	,000
Variable Nivel de satisfacción	,054	157	,200*	,982	157	,034

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Paso 4: Formulamos la regla de decisión

Si alfa (Sig) K-M $> 0,05$; Se acepta la Hipótesis nula → Resultado 0.200

$> 0,05$

Si alfa (Sig) K-M $< 0,05$; Se rechaza la Hipótesis nula → Resultado 0.200 $< 0,05$

Paso 5: Toma de decisión

De a los resultados se cumple que alfa (Sig) K-S $> 0,05$; se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis alternativa. Podemos afirmar que los datos de la muestra de la variable “Nivel de satisfacción” Si provienen de una distribución normal.

Podemos observar en los gráficos (Frecuencias, Q-Q Normal, Q-Q Normal sin tendencia, Caja de bigotes), la curva de distribución muestral de la variable “Nivel de satisfacción” es una curva normal.

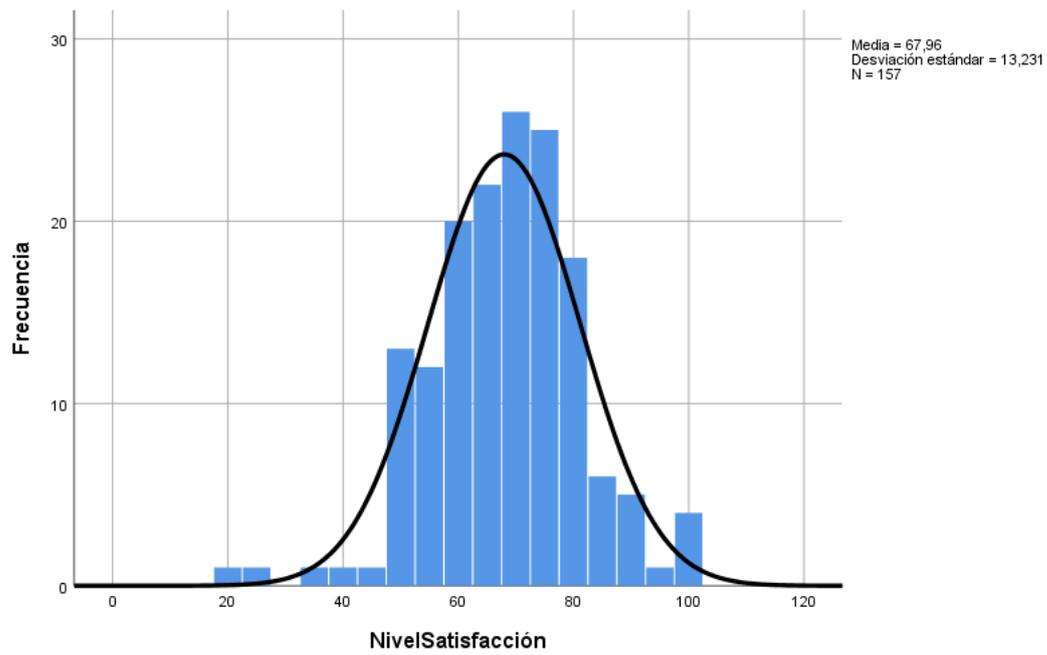


Figura v-15 Distribución normal y distribución de frecuencias “Nivel de satisfacción”
Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

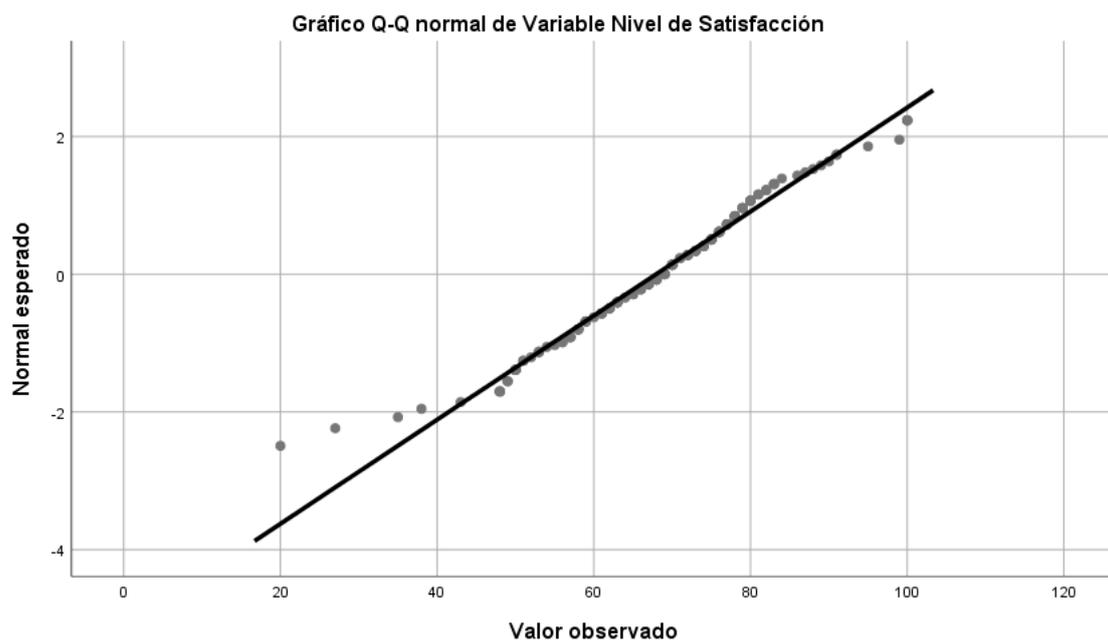


Figura v-16 Gráfico Q-Q normal de la variable “Nivel de satisfacción”
Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

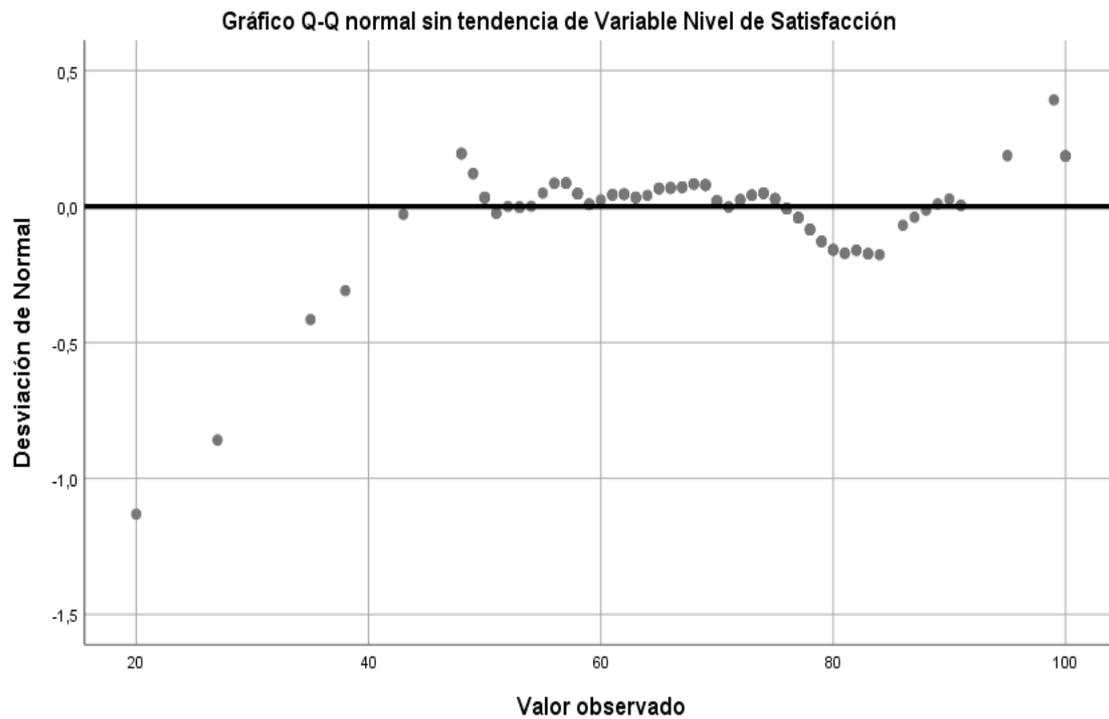


Figura v-17 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de la variable “Nivel de satisfacción”
 Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

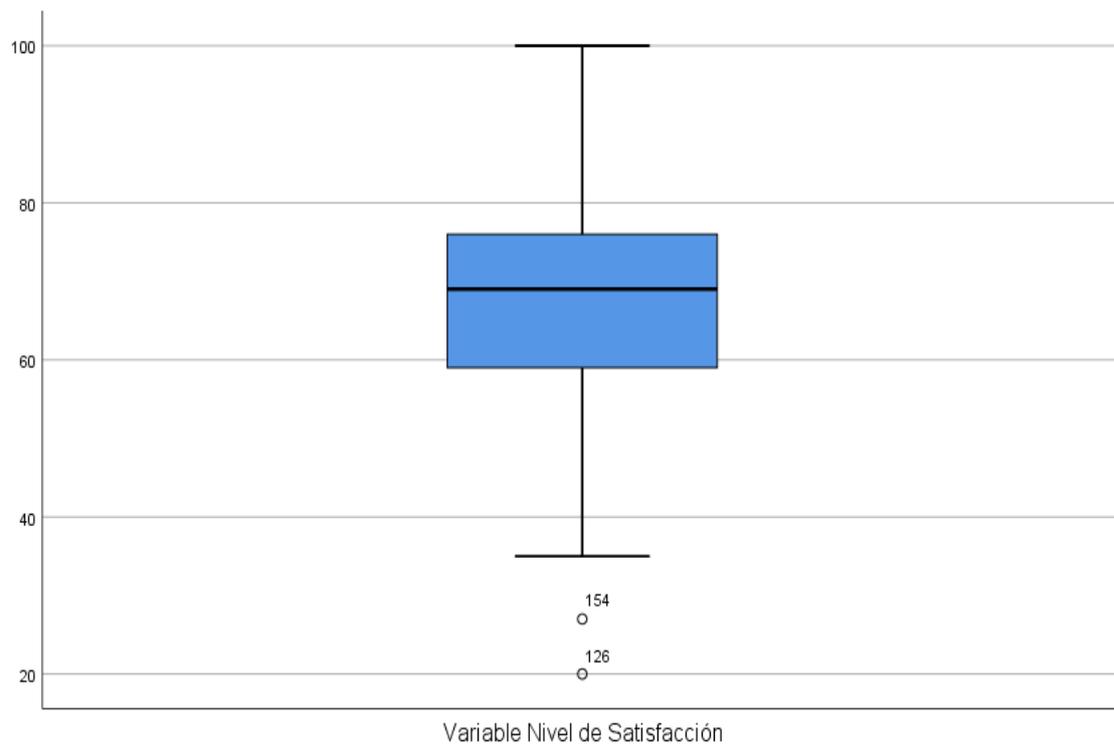


Figura v-18 Diagrama Caja de bigotes de la variable “Nivel de satisfacción”
 Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

5.3.2 Prueba de Hipótesis de las variables

a) Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la Cultura de calidad y el Nivel de Satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) e hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación significativa entre el nivel de la Cultura de calidad y el Nivel de satisfacción en los los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe una relación significativa entre el nivel de la Cultura de calidad y el Nivel de satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia (α).

El nivel de significancia o nivel de riesgo consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis Nula, cuando es verdadera, a esto se le denomina Error de Tipo I. A este nivel de riesgo lo denotaremos mediante alfa (α).

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0.05$ o (5%)

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Chi Cuadrado y Rho de Spearman.

Tabla 87*Tabla cruzada Variable Cultura de calidad*Variable Nivel de satisfacción*

			Variable Nivel de satisfacción				Total
			Baja Satisfacción	Moderada Satisfacción	Alta Satisfacción	Muy Alta Satisfacción	
Variable Cultura de calidad	Baja	Recuento	1	1	0	0	2
	Clf-Clf	% del total	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,3%
	Moderada	Recuento	0	3	3	0	6
	Clf-Clf	% del total	0,0%	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%
	Alta	Recuento	2	31	51	4	88
	Clf-Clf	% del total	1,3%	19,7%	32,5%	2,5%	56,1%
	Muy Alta	Recuento	1	11	37	12	61
	Clf-Clf	% del total	0,6%	7,0%	23,6%	7,6%	38,9%
Total	Recuento	4	46	91	16	157	
	% del total	2,5%	29,3%	58,0%	10,2%	100,0%	

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Paso 4: Interpretación

Interpretación de la tabla 88; se puede observar las respuestas de los encuestados en dos grupos en relación con cada variable. Respecto a la variable “Cultura de calidad” entre muy alta y alta Cultura de calidad el 95% considera que tiene; y solo el 5% se considera que tiene entre baja y moderada “Cultura de calidad”. La variable “Nivel de satisfacción” consideran que tienen muy alto y alto “Nivel de satisfacción” el 68.2% y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Tabla 88*Pruebas de chi-cuadrado*

Variables Cultura de calidad y Nivel de satisfacción	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,170 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	21,424	9	,011
N de casos válidos	157		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Interpretación del Chi cuadrado X^2 Obtenido SPSS = 33,170

X^2 Teórico-Tablas = 16,9190: según (g.l. = 9 y 95% nivel de confianza) la tabla de valores X^2 obtenido de las tablas de Chi cuadrado.

Si X^2 Obtenido $>$ X^2 Teórico entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

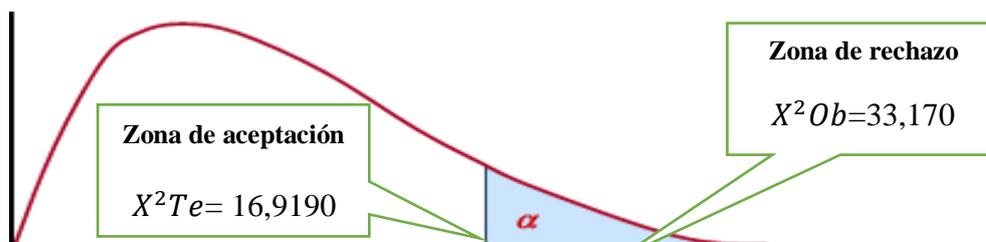


Figura v-19 Campana de Gauss Hipótesis general

Luego $33,170 > 16,9190$ Se puede inferir de la figura v-19, que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Así mismo, en la tabla 89, el valor obtenido de significación asintótica (bilateral) $p = 0,000 < \alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de alterna, entonces se AFIRMA que: Existe una relación significativa entre las variables “Cultura de calidad y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Tabla 89
Correlaciones

Correlación entre variables			Variable Cultura de calidad	Variable Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Variable Cultura de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Variable Nivel de satisfacción	N	157	157
		Coefficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Interpretación Rho de Spearman

También se observa en la Tabla 90, que la “Cultura de calidad” está relacionada positivamente o directamente con el “Nivel de satisfacción”; es decir cuanto mayor sea la “Cultura de calidad”, mayor será el “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado, además según la correlación de Spearman de 0,416 representan una correlación positiva media según la tabla 91.

Tabla 90

Rango relación correlación de Spearman

Rango	Relación
- 0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta.
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte.
- 0.56 a - 0.75	Correlación negativa considerable.
- 0.26 a - 0.50	Correlación negativa media.
- 0.11 a - 0.25	Correlación negativa débil.
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva muy débil.
+ 0.10 a + 0.25	Correlación positiva débil.
+ 0.26 a + 0.50	Correlación positiva media.
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable.
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014) p.305.

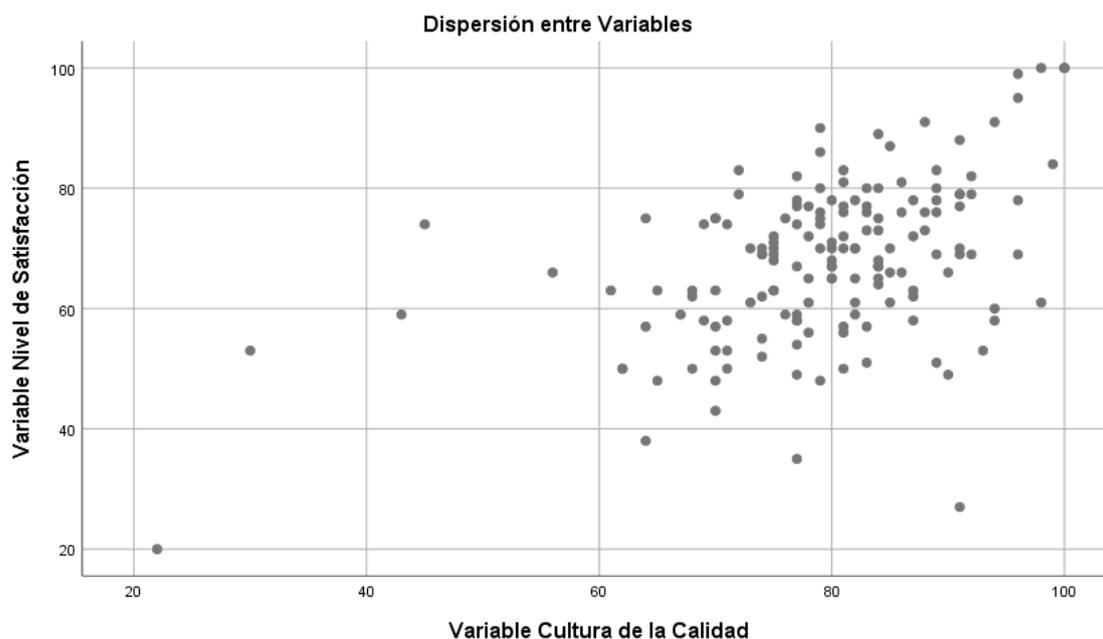


Figura v-20 Diagrama de dispersión entre las Variables de estudio

Paso 5: Toma de decisión

Según los resultados de correlación Spearman de 0.416 de la tabla 91 y lo que nos muestra la figura v-20 diagrama de dispersión, podemos decir que: **Existe una relación significativa media débil** entre las variables “Cultura de calidad” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

b) Hipótesis Específica 1

Existe una relación significativa entre Valores Personales y el Nivel de Satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) e hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación significativa entre “Valores Personales” y el Nivel de satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación significativa entre entre “Valores Personales” y el “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia (α).

El nivel de significancia o nivel de riesgo consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis Nula, cuando es verdadera, a esto se le denomina Error de Tipo I. A este nivel de riesgo lo denotaremos mediante alfa (α).

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0.05$ o (5%)

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Chi Cuadrado y Rho de Spearman.

Tabla 91

*Tabla cruzada Dimensión Valores Personales*Variable Nivel de satisfacción*

			Variable Nivel de satisfacción				Total
			Baja Satisfacción	Moderada Satisfacción	Alta Satisfacción	Muy Alta Satisfacción	
Dimensión Valores Personales	Baja	Recuento	1	4	1	0	6
		ClCId-VP % del total	0,6%	2,5%	0,6%	0,0%	3,8%
	Moderada	Recuento	0	0	1	0	1
		ClCId-VP % del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Alta	Recuento	1	13	23	2	39
		ClCId-VP % del total	0,6%	8,3%	14,6%	1,3%	24,8%
	Muy Alta	Recuento	2	29	66	14	111
		ClCId-VP % del total	1,3%	18,5%	42,0%	8,9%	70,7%
Total		Recuento	4	46	91	16	157
		% del total	2,5%	29,3%	58,0%	10,2%	100,0%

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Paso 4: Interpretación

Interpretación de la tabla 92; se puede observar las respuestas de los encuestados en dos grupos en relación con cada variable. Respecto a la dimensión “valores personales” entre muy alta y alta cltcl - “valores personales” el 95.5% considera que tiene; y solo el 4.5% se considera que tiene entre baja y moderada cltcl - “valores personales”. La variable “Nivel de satisfacción” consideran que tienen muy alto y alto “Nivel de satisfacción” el 68.2% y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Tabla 92

Pruebas de chi-cuadrado

Dimensión Hábitos Personales Variable Nivel de satisfacción	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,166 ^a	9	,155
Razón de verosimilitud	11,650	9	,234
N de casos válidos	157		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Interpretación del Chi cuadrado

X^2 Obtenido SPSS = 13,166

X^2 Teorico-Tablas = 16,9190: según (g.l. = 9 y 95% nivel de confianza) la tabla de valores X^2 Obtenido de las tablas de Chi Cuadrado.

Si X^2 Obtenido < X^2 Teorico entonces se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

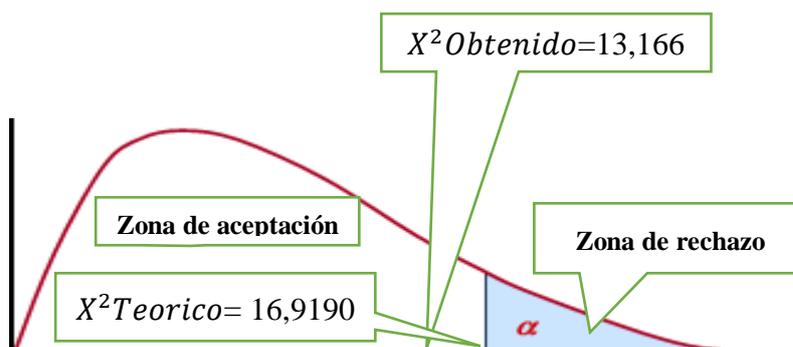


Figura v-21 Campana de Gauss Hipótesis general

Luego $13,166 < 16,9190$ Se puede inferir de la figura v-21, que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

Así mismo, en la tabla 93, el valor obtenido de significación asintótica (bilateral) $p = 0,155 > \alpha = 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de alterna, entonces se AFIRMA que: **No existe** una relación significativa entre la dimensión “Valores Personales” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Tabla 93

Correlaciones Rho de Spearman

Correlación entre dimensión y variable		Valores Personales	Variable Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000
	Valores Personales	Sig. (bilateral)	,265**
	Variable Nivel de satisfacción	N	.
			,001
Rho de Spearman	Variable Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	157
	Valores Personales	Sig. (bilateral)	,265**
		N	,001
			157

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Interpretación Rho de Spearman

También se observa en la Tabla 94, que la dimensión “Valores Personales” está relacionada positivamente o directamente con el “Nivel de satisfacción; es decir cuanto mayor sea los “Valores Personales”, mayor será el “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado, además según la correlación de Spearman de +0,265 representan una correlación positiva media según la tabla 91.

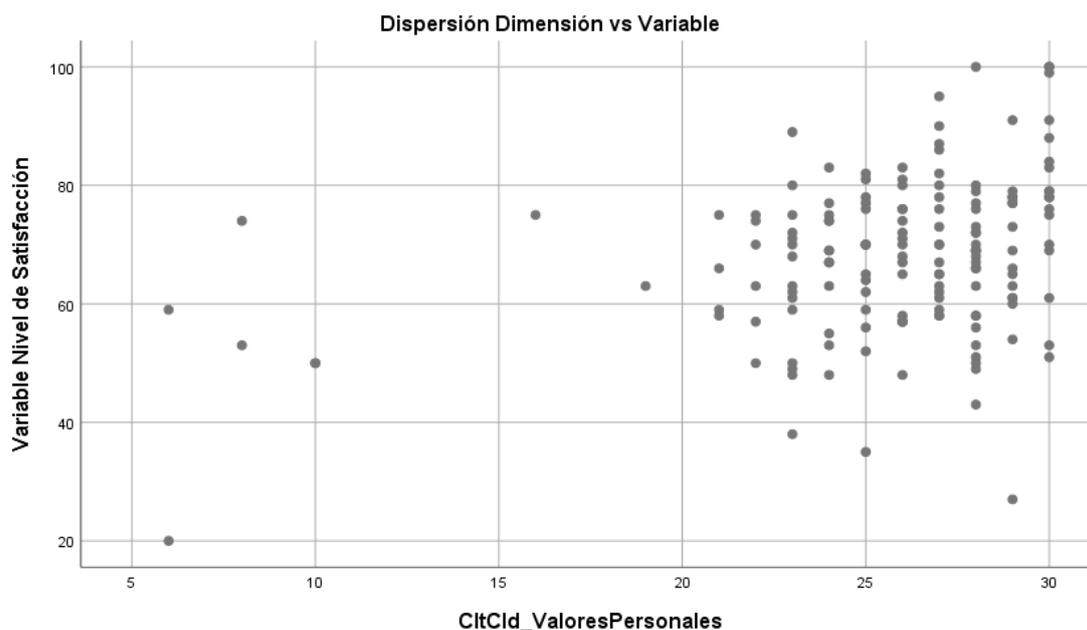


Figura v-22 Diagrama de dispersión entre dimensión y variables de estudio.

Fuente: Elaboración propia.

Paso 5: Toma de decisión

Según los resultados de correlación Spearman de +0.265 de la tabla 97 y lo que nos muestra la figura v-22 diagrama de dispersión, podemos decir que: **No existe una relación significativa** entre la dimensión “Valores Personales” y la variable “Nivel de satisfacción”, pero si existe una correlación **media débil** entre estos, en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

c) Hipótesis Específica 2

Existe una relación significativa entre Hábitos Personales y el Nivel de Satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) e hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación significativa entre Hábitos Personales y el Nivel de satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria

de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación significativa entre Hábitos Personales y el Nivel de satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia (α).

El nivel de significancia o nivel de riesgo consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis Nula, cuando es verdadera, a esto se le denomina Error de Tipo I. A este nivel de riesgo lo denotaremos mediante alfa (α).

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0.05$ o (5%)

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Chi Cuadrado y Rho de Spearman.

Tabla 94

*Tabla cruzada Dimensión Hábitos Personales*Variable Nivel de satisfacción*

			Variable Nivel de satisfacción				Total
			Baja Satisfacción	Moderada Satisfacción	Alta Satisfacción	Muy Alta Satisfacción	
Dimensión Hábitos Personales	Baja	Recuento	1	1	2	0	4
	CltCld-HP	% del total	0,6%	0,6%	1,3%	0,0%	2,5%
	Moderada	Recuento	1	1	1	0	3
	CltCld-HP	% del total	0,6%	0,6%	0,6%	0,0%	1,9%
	Alta	Recuento	1	24	37	1	63
	CltCld-HP	% del total	0,6%	15,3%	23,6%	0,6%	40,1%
	Muy Alta	Recuento	1	20	51	15	87
	CltCld-HP	% del total	0,6%	12,7%	32,5%	9,6%	55,4%
Total	Recuento	4	46	91	16	157	
	% del total	2,5%	29,3%	58,0%	10,2%	100,0%	

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Paso 4: Interpretación

Interpretación de la tabla 95; se puede observar las respuestas de los encuestados en dos grupos en relación con cada variable. Respecto a la dimensión “valores personales” entre muy alta y alta cltcl – “hábitos personales” el 95.5% considera que tiene; y solo el 4.5% se considera que tiene entre baja y moderada cltcl “valores personales”. La variable “Nivel de satisfacción” consideran que tienen muy alto y alto “Nivel de satisfacción” el 68.2% y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Tabla 95

Pruebas de chi-cuadrado

Dimensión Hábitos Personales Variable Nivel de satisfacción	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,762 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	22,496	9	,007
N de casos válidos	157		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Interpretación del Chi cuadrado

X^2 Obtenido SPSS = 32,762

X^2 Teorico-Tablas = 16,9190: según (g.l. = 9 y 95% nivel de confianza) la tabla de valores X^2 Obtenido las tablas de Chi cuadrado.

Si X^2 Obtenido > X^2 Teorico entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

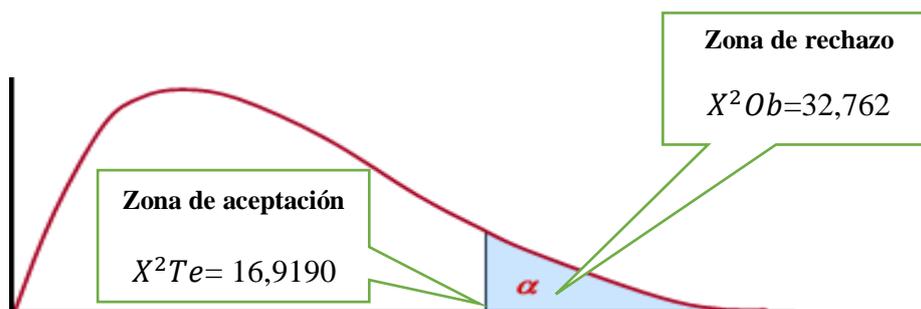


Figura -23 Campana de Gauss Hipótesis general

Luego $33,170 > 16,9190$ Se puede inferir de la figura v-23, que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Así mismo, en la tabla 96, el valor obtenido de significación asintótica (bilateral) $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de alterna, entonces se AFIRMA que: **Existe una relación** significativa entre la dimensión “Hábitos Personales” y la variable “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Tabla 96
Correlaciones Rho de Spearman

Correlación entre dimensión y variable			Hábitos Personales	Variable Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000	,379**
	Hábitos Personales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	Variable Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Interpretación Rho de Spearman

También se observa en la Tabla 97 que la dimensión “Hábitos Personales” está relacionada positiva o directamente con el “Nivel de satisfacción”; es decir cuanto mayor sea la “Cultura de calidad”, mayor será el “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado, además según la correlación de Spearman de +0,379 representan una correlación positiva media según la tabla 91.

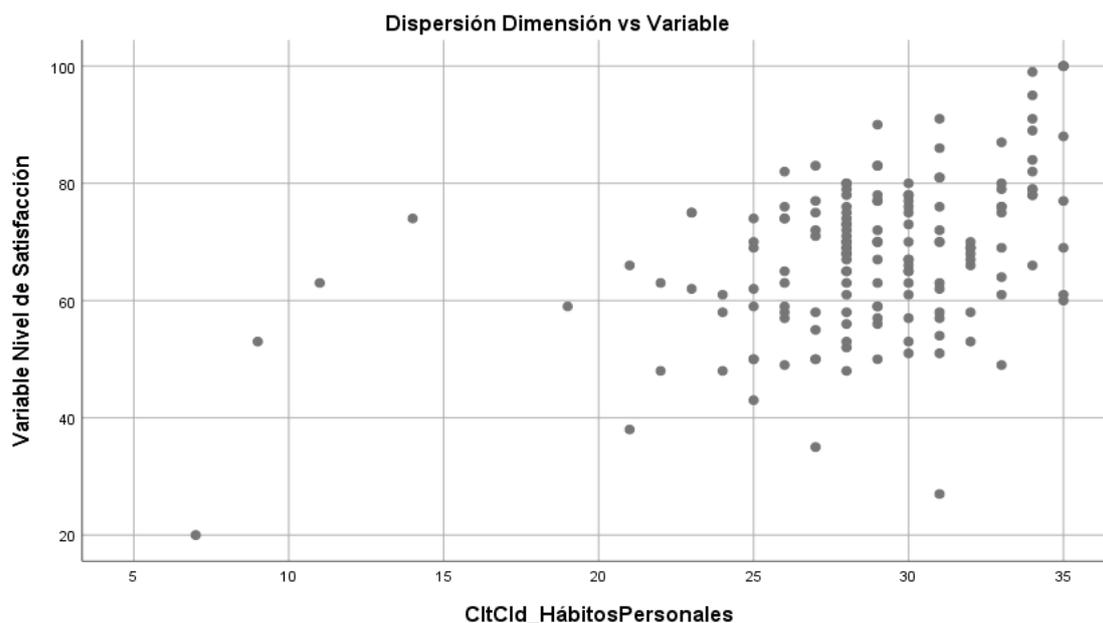


Figura v-24 Diagrama de dispersión entre dimensión y variables de estudio.

Paso 5: Toma de decisión

Según los resultados de correlación Spearman de +0.379 de la tabla 100 y lo que nos muestra la figura 39 diagrama de dispersión, podemos decir que: **Existe una relación** significativa media débil entre la dimensión “Hábitos Personales” y la variable “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

d) Hipótesis Especifica 3

Existe una relación significativa entre Practicas y Técnicas de la Calidad y el Nivel de Satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) e hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación significativa entre Prácticas y Técnicas de la Calidad y el Nivel de satisfacción en los estudiantes de la Maestría en

Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación significativa entre Prácticas y Técnicas de la Calidad y el Nivel de satisfacción en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia (α).

El nivel de significancia o nivel de riesgo consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis Nula, cuando es verdadera, a esto se le denomina Error de Tipo I. A este nivel de riesgo lo denotaremos mediante alfa (α).

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0.05$ o (5%)

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Chi Cuadrado y Rho de Spearman.

Tabla 97

*Tabla cruzada Dimensión Practica y Herramientas Calidad*Variable Nivel de satisfacción*

			Variable Nivel de satisfacción				Total
			Baja	Moderada	Alta	Muy Alta	
			Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción	
Dimensión	Baja CltCld-	Recuento	1	3	1	0	5
Practica y	PTC	% del total	0,6%	1,9%	0,6%	0,0%	3,2%
Herramientas	Moderada	Recuento	1	11	11	2	25
Calidad	CltCld-PTC	% del total	0,6%	7,0%	7,0%	1,3%	15,9%
	Alta CltCld-	Recuento	1	23	66	6	96
	PTC	% del total	0,6%	14,6%	42,0%	3,8%	61,1%
	Muy Alta	Recuento	1	9	13	8	31
	CltCld-PTC	% del total	0,6%	5,7%	8,3%	5,1%	19,7%
Total		Recuento	4	46	91	16	157
		% del total	2,5%	29,3%	58,0%	10,2%	100,0%

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Paso 4: Interpretación

Interpretación de la tabla 98; se puede observar las respuestas de los encuestados en dos grupos en relación con cada variable. Respecto a la dimensión “prácticas y técnicas de la calidad” entre muy alta y alta “prácticas y técnicas de la calidad” el 80,8% considera que tiene; y solo el 19,2% se considera que tiene entre baja y moderada “prácticas y técnicas de la calidad”. La variable “Nivel de satisfacción” consideran que tienen muy alto y alto “Nivel de satisfacción” el 68.2% y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Tabla 98

Pruebas de chi-cuadrado

Dimensión Practicas y Técnicas Variable Nivel de satisfacción	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,376 ^a	9	,002
Razón de verosimilitud	21,486	9	,011
N de casos válidos	157		

a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Interpretación del Chi cuadrado

X^2 Obtenido SPSS = 26,376

X^2 Teorico-Tablas = 16,9190: según (g.l. = 9 y 95% nivel de confianza) la tabla de valores X^2 Obtenido.

Si X^2 Obtenido > X^2 Teorico entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

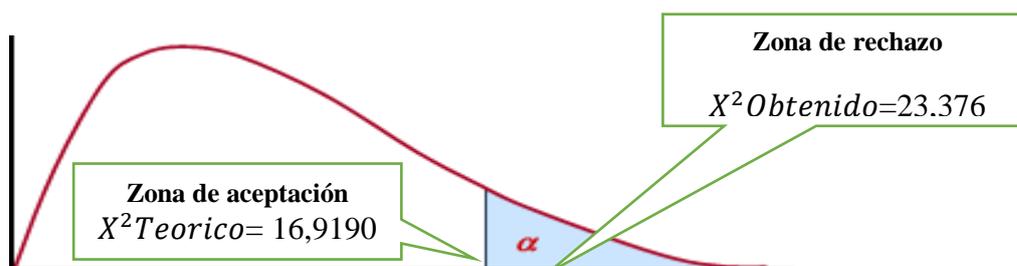


Figura 25 Campana de Gauss Hipótesis general

Fuente: Elaboración propia.

Luego $23,376 > 16,9190$ Se puede inferir de la figura v-25, que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Así mismo, en la tabla 99, el valor obtenido de significación asintótica (bilateral) $p = 0,002 < \alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de alterna, entonces se AFIRMA que: **Existe una relación significativa** entre la dimensión “Prácticas y Técnicas de la Calidad” y la variable “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2017.

Tabla 99
Correlaciones Rho de Spearman

Correlación entre dimensión y variable		Prácticas y técnicas de la Calidad	Variable Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión	1,000	,332**
	Prácticas y técnicas de la Calidad	.	,000
	N	157	157
	Variable Nivel de satisfacción	,332**	1,000
		,000	.
	N	157	157

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, datos SPSS.

Interpretación Rho de Spearman

También se observa en la Tabla 100, que la dimensión “Prácticas y Técnicas de la Calidad” está relacionada positivamente o directamente con el “Nivel de satisfacción”; es decir cuanto mayor sea la “Cultura de calidad”, mayor será el “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado,

además según la correlación de Spearman de $+0,332$ representan una correlación positiva media según la tabla 91.

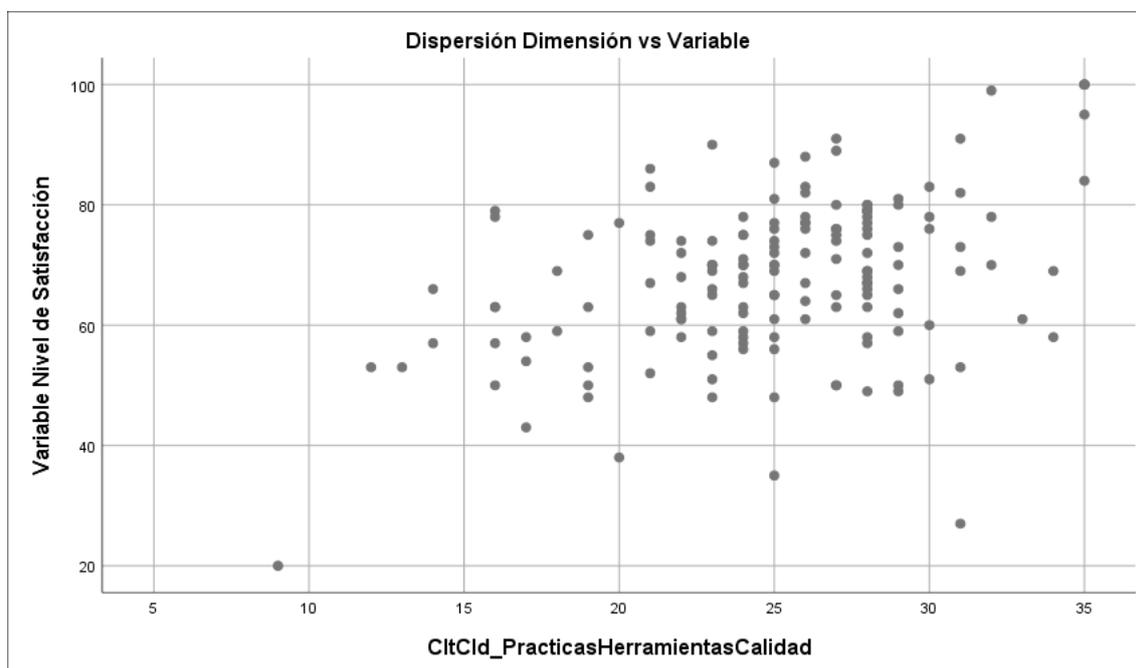


Figura v-26 Diagrama de dispersión entre dimensión y variables de estudio.

Paso 5: Toma de decisión

Según los resultados de correlación Spearman de $+0.332$ de la tabla 73 y lo que nos muestra la figura 39 diagrama de dispersión, podemos decir que: **Existe una relación** significativa media débil entre la dimensión “Practica y Técnicas de la Calidad” y la variable “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017.

5.4. Discusión de resultados

Luego de determinar los resultados entre las variables cultura de calidad y sus dimensiones, con la variable Nivel de satisfacción, se encontró que existe una relación significativa entre estas, con la excepción de la dimensión valores personales y la variable nivel de satisfacción que no hay una relación significativa, en los estudiantes de la maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad

Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2017. Según se puede observar en cada una de la tabla 101 hasta la tabla 105.

Tabla 100

Discusión resultados Variables Cultura de calidad y Nivel de satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado de prueba de hipótesis.	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson (obtenido)	33,170 ^a	9	,000
Chi-cuadrado teórica - tablas	16,9190	9	,005

-Se acepta la hipótesis de alterna (Si X^2 Obtenido 33,170 > X^2 Teorico 16,919):

Existe una relación significativa entre las variables “Cultura de calidad y “Nivel de satisfacción”.

-Interpretación de la tabla cruzada: Muy alta y Alta Cultura de calidad el 95% considera que tiene; y solo el 5% se considera que tiene entre baja y moderada “Cultura de calidad”. El 68.2% tiene un Muy alto y alto “Nivel de satisfacción” y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Tabla 101

Discusión Correlaciones Rho de Spearman entre las variables

Correlación entre variables		Cultura de calidad	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Variable Cultura de calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,416**
	Variable Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,416**
		Sig. (bilateral)	1,000

-Hay una correlación positiva media, entre la “Cultura de calidad” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado año 2017.

Fuente: Elaboración propia.

González... & Recio (2016). En un artículo de investigación “Estudio descriptivo del conocimiento sobre cultura de Calidad en estudiantes de educación superior”, Los resultados muestran que el conocimiento sobre cultura de calidad de los estudiantes de las instituciones de educación superior es apenas medio-alto (0.609). Se infiere que los

valores de la calidad se adquieren en la familia. Las escuelas deberían considerar como primer paso la capacitación de docentes en el tema.

Tabla 102

Discusión resultados Dimensión Valores personales y Nivel de satisfacción

Chi-cuadrado de Pearson (obtenido)	13,166 ^a	9	,155
Chi-cuadrado teórica – tablas	16,9190	9	,005

-Se acepta la hipótesis nula (Si X^2 Obtenido 13,166 < X^2 Teórico 16,919), entonces se afirma que: **No existe** una relación significativa entre la dimensión “Valores Personales” y “Nivel de satisfacción”.

-Interpretación de la tabla Cruzada: el 95.5% considera que tiene muy alta y alta Valores personales; y solo el 4.5% se considera que tiene entre baja y moderada. El 68.2% consideran que tienen muy alto y alto “Nivel de satisfacción” y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Discusión Correlaciones Rho de Spearman entre		Valores Personales	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Valores Personales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,265**
Variable Nivel de satisfacción		Coefficiente de correlación	,265**
		Sig. (bilateral)	,001

-Hay una correlación positiva media (extremo bajo siendo limite positivo débil), entre la “Valores personales” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado año 2017.

Caballero (2013) en su Tesis: El “Buen Docente: Estudio cualitativo desde las percepciones de Egresados de Educación Secundaria”. En su recomendación 7. El “buen docente” va más allá de la interpretación pragmática del conocimiento y actuación del docente, que se centra en la concepción y aplicación de saberes orientados a la eficiencia y a los resultados cuantificables, muy en concordancia con las demandas productivas e intereses del mercado. El “buen docente” es también ello, pero mucho más. Es un ser crítico, reflexivo y creativo preocupado especialmente por la formación integral de las personas.

Tabla 103

Discusión resultados Dimensión Hábitos personales y Nivel de satisfacción.

Chi-cuadrado de Pearson (obtenido)	32,762*	9	,000
Chi-cuadrado teórica - tablas	16,9190	9	,005

-Entre muy alto y alto el 95.5% considera que tiene hábitos personales; y solo el 4.5% se considera que tiene entre bajo y moderado valores personales. El 68.2% tienen entre muy alto y alto Nivel de satisfacción y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

-Se acepta la hipótesis de alterna (X^2 Obtenido 32,762 > X^2 Teorico 16,9190): Existe una relación significativa entre la dimensión “hábitos Personales” y la variable “Nivel de satisfacción”.

Discusión Correlaciones Rho de Spearman entre			Hábitos Personales	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Hábitos Personales	Coefficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Variable Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Hay una correlación positiva media, entre la “Hábitos personales” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado año 2017.

Fuente: Elaboración propia.

Krajnik (2004), en su tesis “Calidad Total y Satisfacción de Estudiante en el Centro de Automatización Industrial de la FII – UNI, Lima 2003-2004”, arribo a la siguiente conclusión: 10. La Calidad Total influye en la Satisfacción del Estudiante del Centro de Automatización Industrial. El valor de $R^2=0.763$ nos indica que, utilizando el modelo de regresión lineal, la calidad total explica el 76.3% de la satisfacción del estudiante. 11. La Calidad Total influye positivamente sobre la satisfacción del estudiante del Centro de Automatización Industrial de la FIIS-UNI.

Tabla 104

Discusión resultados Dimensión “Prácticas y técnicas de la calidad” y “Nivel de satisfacción”.

Chi-cuadrado de Pearson (obtenido)	26,376 ^a	9	,002
Chi-cuadrado teórica - tablas	16,9190	9	,005

-Se acepta la hipótesis de alterna (X^2 Obtenido 26,376 > X^2 Teorico 16,919): Existe una relación significativa media débil entre “Prácticas y técnicas de la Calidad” y la variable “Nivel de satisfacción”.

- El 80,8% tiene, entre muy alta y alta “hábitos personales” y solo el 19,2% se considera que tiene entre baja y moderada “Prácticas y técnicas de la calidad”. El 68.2% consideran que tienen Muy alto y alto “Nivel de satisfacción” y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Correlación entre dimensión y variable		Prácticas y técnicas	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Prácticas y Técnicas de la Calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,332**
Variable Nivel de satisfacción		Coefficiente de correlación	,332**
		Sig. (bilateral)	,000

-Hay una correlación positiva media, entre la “prácticas y técnicas de la calidad” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado año 2017.

Fuente: Elaboración propia.

Villamonte (2015), en su tesis: “Correlación de la calidad del desempeño docente con el rendimiento académico en los estudiantes de la facultad de ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica 2013”. Los resultados de esta investigación le permitieron arribar a la siguiente conclusión: 1. Existe relación significativa entre la calidad del desempeño docente y el rendimiento académico en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica.

Conclusiones

1. Existe una relación significativa entre las variables “Cultura de calidad y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2017. Basados en la aceptación de la hipótesis alterna ($X^2_{Obtenido} 33,170 > X^2_{Teórico} 16,919$).

Respecto a la interpretación de la tabla cruzada de la variable Cultura de calidad y Nivel de satisfacción: el 95% considera que tiene Muy alta y Alta; y solo el 5% se considera que tiene entre baja y moderada “Cultura de calidad”. El 68.2% considera que tiene Muy alto y alto “Nivel de satisfacción” y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado.

Hay una correlación de Spearman (+0.416) positiva media, entre la “Cultura de calidad” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado año 2017.

2. No existe una relación significativa entre la dimensión “Valores Personales” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2017. Según la aceptación de la hipótesis nula ($Si X^2_{Obtenido} 13,166 < X^2_{Teórico} 16,919$).

Interpretación de la tabla Cruzada de la dimensión Valores personales y la variable Nivel de satisfacción: el 95.5% considera que tiene muy alta y alta Valores personales; y solo el 4.5% se considera que tiene entre baja y moderada. Consideran que tienen muy alto y alto “Nivel de satisfacción” el 68.2% y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Hay una correlación de Spearman (+0.265) positiva media (extremo bajo siendo limite positivo débil)., entre la “Valores personales” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado año 2017.

3. Existe una relación significativa entre la dimensión “Hábitos Personales” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2017. Según la aceptación de la hipótesis nula (Si X^2 Obtenido 32,762 > X^2 Teorico 16,919).

Interpretación de la tabla Cruzada de la dimensión “Hábitos personales” y la variable “Nivel de satisfacción”: el 95.5% considera que tiene Muy alto y alto Hábitos personales; y solo el 4.5% se considera que tiene entre baja y moderada. Consideran que tienen muy alto y alto “Nivel de satisfacción” el 68.2% y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado “Nivel de satisfacción”.

Hay una correlación de Spearman (+0.379) positiva media, entre la “Hábitos personales” y “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado año 2017.

4. Existe una relación significativa media débil entre “Prácticas y técnicas de la Calidad” y la variable “Nivel de satisfacción” en los estudiantes de la maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2017. Según la aceptación de la hipótesis de alterna (X^2 Obtenido 26,376 > X^2 Teórico 16,919).

Interpretación de la tabla Cruzada de la dimensión “Prácticas y técnicas de la calidad” y la variable “Nivel de satisfacción”: El 80,8% tiene, entre muy alta y alta “Prácticas y técnicas de la calidad” y solo el 19,2% se considera que tiene entre baja

y moderada "Prácticas y técnicas de la calidad". La variable "Nivel de satisfacción" consideran que tienen muy alto y alto "Nivel de satisfacción" el 68.2% y el 31.8% considera que tienen bajo y moderado "Nivel de satisfacción".

Hay una correlación de Spearman (+0.332) positiva media, entre la "prácticas y técnicas de la calidad" y "Nivel de satisfacción" en los estudiantes de la maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado año 2017.

Recomendaciones

1. Demostrada la relación de significación y correlación positiva media, que existe entre las dos variables, nos sugiere “inferir” que los estudiantes de docencia universitaria de la maestría en la escuela de posgrado periodo 2017, tienen una cultura de calidad “moderada” basada en la lectura de los resultados; en razón a ello, la cultura de calidad debería considerarse como un “tema” obligatorio dentro de la currícula académica, a fin de que se mejore el alcance y su uso como parte de las competencias del saber en el análisis y valoración de las acciones que recibimos y las que hacemos.
2. El nivel de satisfacción de los estudiantes de maestría, evidencia que ante una moderada internalización de cultura de calidad en cada estudiante, permite ser consciente en precisar o diferenciar, lo recibido y no recibido de los servicios o productos que tiene que dar la escuela de posgrado. Apartir de los valores obtenidos de la investigación, se podrían desarrollar una investigación del tipo explicativa (de causalidad).
3. En la búsqueda permanente de una calidad educativa, y/o una educación de calidad en los niveles básicos, intermedios y superiores, no tengo la menor duda que la “cultura de la calidad” debe ser un componente longitudinal, el cual debe ser tomado en cuenta dentro de estas, ya sea como elementos tangibles e intangibles en las partes interesadas.
4. Se recomienda realizar una investigación de alcance experimental para continuar con el estudio de la cultura de la calidad y el nivel de satisfacción, en la cual se tomen en cuenta más dimensiones, más tamaño de muestra, se incluya a las partes interesadas de la escuela de posgrado. Inclusive tratar de indagar cuál es el origen de la presencia

de la cultura de la calidad en su actuar y probar si en realidad es en la escuela o en el seno de la familia donde se aprenden estos como hábitos.

Referencias

- Águila Cabrera, V. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana De Educación*, 36(12), 1-7. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2886>
- Arbeláez López, Ruby (2005). *Concepciones sobre una Docencia Universitaria de calidad. Estudio diferencial entre universidades y profesores* (Tesis Doctoral, Universidad de Valencia España). Recuperado de <https://www.tesisenred.net/TDX-0803105-1311466>
- Austin M., Tomas. (2000). Tomás Austin M., "*Conceptos Fundamentales para el Estudio de la Interculturalidad: Para comprender el concepto de cultura. Serie cuadernos de discusión y estudios N° 2*". Dirección de Investigaciones de la Universidad de Temuco. Recuperado de <http://www.estudiosindigenas.cl/educacion/compcult.pdf>
- Becerra, Ana María, & La Serna, Karlos (2009). *Documento de discusión. Los docentes más valorados por los estudiantes de la UP. ¿Cómo lo logran?*. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1512/Los%20docentes%20m%C3%A1s%20valorados%20por%20los%20estudiantes%20de%20la%20UP.pdf?sequence=1>
- Benavente (2016). *La gestión de la calidad educativa y su relación con la cultura organizacional en los docentes de la Facultad de Economía y Planificación de la Universidad Nacional Agraria la Molina* (Tesis de maestría, Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú). Recuperado de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1055/TM%20CE-Du%20C28%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Botello Treviño, Matías Alfonso (2008). *Modelo de cultura de calidad para la dirección en la formación del bachiller*. Revista UANL, XI (3), pp233-243.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2663315.pdf>

Bullón Villaizán, S., (2011). *Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad* (Tesis Pregrado, Facultad de Ciencias y Letras Humanas, Pontificia Universidad Católica, Peru). Recuperado de

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/620>

Batten, Joe (1993). *Como construir una Cultura de Calidad Total*. México. Grupo editorial Iberoamericana.

Bedoya Sánchez, Enrique (1999). *“Hacia una cultura de calidad.”* Revista Gestión en el Tercer Milenio. 2(3). Recuperado de

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v02_n3/hacia.htm

Caballero, R., (2013). *El Buen Docente: Estudio cualitativo desde las percepciones de Egresados de Educación Secundaria* (Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado Pontificia Universidad Católica, Perú). Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5701/CABALLERO_MONTANEZ_ROBERT_BUEN_DOCENTE.pdf?sequence=1

Cantú Delgado, Humberto (1997). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. 1ª. Ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Cantú Delgado, Humberto (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. 4ª. Ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Cuevas López, M., Fernández Cruz, M., Díaz Rosas, F., Gijón Puerta, J., Lizarte Simón, E.J., Ibáñez-Cubillas, P., El Homrani, M., Ávalos Ruiz, I., & Rodríguez Muñoz, R.

- (2019). *Liderazgo y calidad en la Educación Superior*. EDMETIC, Revista de Educación Mhttp://beceneslp.edu.mx/ojs/index.php/EPE/article/view/20ediática y TIC, 8(2), 52-72. Recuperado de <https://doi.org/10.21071/edmetic.v8i2.12120>
- Crosby, Philip (1993). *Hablemos de Calidad*. México, Ed. McGraw-Hill.
- Eyzaguirre R. Omar (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad privada de Tacna en el año 2015* (Tesis Doctoral. Universidad privada de Tacna). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
- Furias Nazel, Pablo (2007). *Cambios en las distancias culturales entre países: Un análisis a las dimensiones culturales de Hofstede*. Revista Opción (23)52 pp85 – 103. Recuperado http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872007000100007
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). *El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Acción Pedagógica, 12 (2), 16-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- González Ortiz, Jorge Horacio, Gómez Sánchez, David & Recio Reyes, Ramón Gerardo (2016). *Estudio descriptivo del conocimiento sobre cultura de Calidad en estudiantes de educación superior*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad Memoria del X Congreso ISBN 978-607-96203-0-5. Recuperado de <https://riico.net/index.php/riico/article/download/1384/1054>
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2014). 6ª ed. *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Huambachano, Coll, Ana María (2018). “*Competencias administrativas y cultura de calidad en trabajadores de diferente régimen laboral en el Área de Contabilidad en la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” año 2017*”.

Tesis Maestro en Administración pública. Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Lima Perú.

Huang, Yun-Ting (2015). *Las dimensiones culturales aplicadas a la enseñanza / aprendizaje de ELE: Un análisis de caso entre la cultura Española y la Cultura china*. Universidad de valladolid, España. Marco ELE, Revista Didáctica ELE 2015(20). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5136284&orden=1&info=linkREV>

Juran, J. & Gryna (1995). *Análisis y Planeación de la Calidad*. Ed. McGraw Hill.

Kauffman González, Sergio H. (2013). *Una cultura de calidad total para la universidad Veracruzana*. Investigador del I.I.E.S.C.A. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/calidad2000.pdf>

Krajnik, L. (2004). *Calidad Total y Satisfacción de Estudiante en el Centro de Automatización Industrial de la FII – UNI, Lima 2003-2004* (Tesis de Maestría Escuela de Posgrado Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú).

Lachira A., Abbel & Martínez G., Carmen (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los egresados de la carrera de Administración de Empresas de una universidad privada de Trujillo, 2018* (Tesis pregrado, Universidad Leonardo da Vinci, Trujillo Perú). Recuperado de <https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/23>

Lévano (2016). *La Cultura organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Peruana los Andes-UPLA filial Lima* (Tesis de maestría, Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú). Recuperado <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/368/TM%202720%20G1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lorenzo Tena, Antonio (2017). *Miedo y control social: La imagen del terrorismo yihadista en el cine, en la prensa digital y en las redes sociales a partir del 11-S*. (Tesis Doctoral). UNED: Red programa de doctorado en comunicación y educación en entornos digitales, Facultad de educación. España. Recuperado de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-CyEED-Amlorenzo/LORENZO_TENA_AntonioManuel_Tesis.pdf
- Hamid, Noori & Russel, Radford (1997). *Administración de operaciones y producción. Calidad total y respuesta sensible rápida*. Bogotá, Ed. McGraw Hill.
- Harrington, J. (2000). *Administración total del Mejoramiento Continuo*. Bogotá: Ed. McGraw Hill.
- Olarte Chávez, Percy Renán (2018). *Sistema de gestión de calidad y su influencia en la Eficacia empresarial en una Fábrica textil* (Tesis Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima Perú).
- Pallela, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- Palma (2015). La cultura y el clima organizacional en la gestión de la calidad en la Universidad Nacional " Daniel Alcides Carrión" en el año 2011 (Tesis de maestría, Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1026/TM%20CE-Ge%20P195%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, O. (2003). *Cultura de Calidad en las organizaciones Zacatecanas* (Abtrac, basado en Tesis Doctoral), UJED. Durango, México. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/Oscar_pon4.PDF

- Rincón L. & Serpa J. (2004). *Análisis de la Cultura de Calidad de los Programas académicos que ofrece la facultad de ciencias económicas de la Universidad de Cartagena* (Tesis de Pregrado Universidad Cartagena, Colombia). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/2438>
- Robinson, E. (1997). *A method for imaginative measurement and development of quality culture*. Total Quality Management, (8), 256-261.
- Ruiz Bolívar, C. (2007). *El Blended Learning: Evaluación de una experiencia de aprendizaje en el nivel de posgrado*. Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, 8 (3), 188-199. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2010/201017307010/>
- Salinas Gutiérrez, A (2007) . *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*” (Tesis doctoral, Universidad de Sevilla, España. Recuperado de https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/15030/K_Tesis-136.pdf?sequence=-1
- Sánchez Carlessi, Hugo, Reyes Romero, Carlos, Mejía Sáenz, Katia (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. 1ed. Editado por Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Srinivasan, Ashwin y Bryan Kurey (2014). *Creating a Culture of Quality*. Harvard Business Review. Abril de 2014. <https://hbr.org/2014/04/creating-a-culture-of-quality>
- Sosa, R. (2004). *Factores que favorecen la calidad educativa en el bachillerato universitario: Reflexiones para la construcción de una propuesta*. (Tesis maestría, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo). Recuperado de

<https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icshu/maestria/documentos/Factores%20que%20favorecen%20la%20calidad.pdf>

Scherkenbach, William (1995). *La ruta Deming hacia la Mejora Continua*. México Ed. CECSA.

Villamonte (2015). *Correlación de la calidad del desempeño docente con el rendimiento académico en los estudiantes de la facultad de ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Chosica 2013* (Tesis de maestría, Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/755>

Anexos

Encuesta-Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMAN Y VALLE

Alma Mater del Magisterio Nacional

Escuela de Post Grado - Sección Maestría en Educación



CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR EL Cuestionario sobre Medición de la Cultura de Calidad y su relación con el nivel de Satisfacción de los Estudiantes de La Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Periodo 2017-II

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante: El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de su opinión acerca de su grado de Cultura de Calidad que tiene, así como su opinión sobre su nivel de satisfacción como Estudiante de Maestría de Docencia Universitaria en la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Periodo 2017-II. Dicho cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad. Lea con atención y conteste las siguientes proposiciones / preguntas marcando con una **X** en un solo recuadro, tomando en cuenta la escala que se adjunta a cada proposición / pregunta. No hay respuesta buena ni mala, son **OPINIONES**.

I. Aspectos generales:					
¿Cuál es tu grupo de edad?	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 40 y 50 años	Entre 50 y 60 años	Mas de 60 años
¿Cuál es tu género?	Masculino		Femenino		
¿Cuál es el CICLO de estudios de la maestría en la cual se encuentra actualmente?	I-Ciclo	II-Ciclo	III-Ciclo		
A que grupo profesional, corresponde la carrera que tiene.	Ciencias de la Educación	Ciencias de la Salud	Ciencias e Ingeniería	Ciencias Sociales	Otros
¿Cuál es el grupo de Labor Docente en el cual se desempeña actualmente?	Educación Básica	Academias - PreEducacion Superior	Educación Superior técnica	Educación Superior universitaria	No trabaja en Docencia actualmente
¿Cuál es su condición civil que tiene actualmente?	Soltero	Casado	Conviviente	Viudo	Divorciado o separado
¿Su grupo familiar cuantos hijos biológicos y/o adoptados tiene?	Sin Hijos	Un Hijo	Dos Hijos	Tres Hijos	Mas de Tres Hijos
¿Cuál de los saberes indicados, considera que ha impactado más significativamente en la Calidad Personal que Usted tiene?	Saber Saber	Saber Hacer	Saber Ser	Saber Convivir	

¿Cuál de los "Elementos indicados", considera Usted, ¿que impacta más en el buen desempeño de una Autoridad o Persona que dirige a otros?	El bien ser	El bien hacer	El bien estar	El bien tener

N° II. VARIABLE: Cultura de Calidad						
	Preguntas para medir los Valores Personales:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Me intereso mucho en mi formación y desarrollo integral en las dimensiones físicas, cognitivas, espirituales y emocionales.					
2	Mi capacidad de Liderazgo me permite ser un participante activo y formador de grupos de trabajo.					
3	Mi vocación de servicio me permite asumir compromisos de apoyo voluntario en instituciones de servicio a la comunidad.					
4	En mi desempeño personal siempre tengo claro y presente mi valor personal de la Lealtad.					
5	Soy respetuoso y responsable en el uso de mi tiempo y el de los demás con los cuales me relaciono.					
6	El decálogo de desarrollo (Orden, Limpieza, Puntualidad, Responsabilidad, Deseo de superación, Honradez, Respeto al derecho de los demás y Respeto a la ley y a los reglamentos, Amor al trabajo, Afán por el ahorro y la inversión) lo aplico en mi vida personal.					
	Preguntas para medir los Hábitos Personales:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	En la recurrencia de lo que hago tengo conciencia, en aplicar la mejora continua.					
8	En las tareas que realizo siempre pongo atención y responsabilidad.					
9	En las acciones que realizo siempre tengo en cuenta la prevención.					

10	Siempre hago bien lo que realizo al primer intento.					
11	Planifico mis acciones que realizo de manera cotidiana.					
12	Evalué continuamente el desempeño y los resultados de las acciones que realizo.					
13	Soy disciplinado en el cumplimiento de mis compromisos y las acciones que realizo.					
	Preguntas para medir las Practicas y Herramientas de la calidad "Internalizadas":	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	Conozco las 7 herramientas básicas de la calidad (Hojaverificacion, Pareto, Causaefecto, Histograma, Graficocontrol, Dispersión, Flujograma).					
15	Uso alguna de las herramientas básicas de la calidad en mis acciones que realizo.					
16	En la solución de problemas del trabajo uso algunas de las herramientas básicas de la calidad.					
17	La medición, el control y la mejora son conceptos que relacionados ayudan más que usarlos individualmente.					
18	Alguna vez he participado en la elaboración de un programa de calidad en algunos de mis centros de trabajo.					
19	He percibido como cliente de las organizaciones con las cuales me relaciono los efectos positivos de los programas de atención al cliente de esas empresas.					
20	Tengo el habito de registrar o anotar de manera sistemática, información que considero importante para mí.					

III. VARIABLE: Satisfacción						
	Preguntas para medir la Satisfacción con el aprendizaje:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	Los cursos recibidos se han realizado cumpliendo con el contenido de ofrecido en los syllabus respectivos.					
22	El acompañamiento de los profesores ayudó a mejorar mis conocimientos, habilidades respecto a la investigación científica y como debo aplicar en mi proyecto.					
23	La asignación de los profesores de taller de tesis ayudó a entender, desarrollar y mejorar mis conocimientos, habilidades en el formulario de mi proyecto.					
24	Los temas desarrollados en clase no eran improvisados, han mostrado planificación y preparación permitiendo comprensión para emprender por mi propia cuenta.					
25	Estoy satisfecho de manera global con el aprendizaje logrado, durante el periodo que he participado a la fecha en la EPG.					
26	El acompañamiento de los profesores ayudó a mejorar mis conocimientos, habilidades respecto a mi desempeño como docente de educación superior.					
	Preguntas para medir la satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
27	La EPG dispone de equipos modernos y medios didácticos para el desarrollo con calidad de los cursos.					
28	Las aulas de la EPG están adecuadamente equipadas para el desarrollo de los cursos.					
29	El personal de servicios administrativos de la EPG muestra y actúa con calidad en la atención relacionada con el estudiante.					

30	El personal de servicios académicos de la EPG muestra y actúa con calidad en la atención relacionada con el estudiante.					
31	El personal de los servicios de apoyo de la EPG muestra y actúa con calidad en la atención relacionado con el estudiante.					
32	Los directivos de la EPG muestran interés en conocer la opinión de los estudiantes y retroalimentan información y acciones para mejorar la calidad del servicio que brinda.					
33	La disciplina, puntualidad, el respeto, la responsabilidad, la buena comunicación son atributos en el servicio que presta la EPG:					
	Preguntas para medir la satisfacción con el desempeño de los profesores:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
34	Durante sus clases, promueve la reflexión y evaluación sobre cómo han realizado los aprendizajes durante la clase.					
35	Se realizan evaluaciones periódicas a nivel individual, grupal y retroalimenta los resultados de estas a tiempo y de forma explicativa.					
36	Se utiliza los resultados de la evaluación para aplicar medidas adecuadas y oportunas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes.					
37	Demuestran enseñar bien y tener conocimientos actualizados al hablar los temas de los cursos, mostrando habilidades y destrezas en el manejo de la información.					
38	Usan diversas fuentes de información (libros, videos, internet) de acuerdo con la naturaleza de los temas de la clase, las dudas y preguntas de los estudiantes.					

39	La didáctica, las habilidades para explicar y resumir de manera simple y con ejemplos los contenidos de la clase son un atributo de los profesores de la EPG.					
40	Permiten un ambiente de tolerancia y apertura que ayuda a que los estudiantes a participar y se fomenta el trabajo grupal y colaborativo.					

Muchas Gracias por su
Colaboración.

Fecha

Matriz de consistencia

Tema: Cultura de calidad y nivel de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación 2017 – Parte 1.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de calidad y los niveles de satisfacción de los Estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre los valores personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE? ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre los hábitos personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE? ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento de las prácticas y herramientas de la calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la maestría de la Escuela de Posgrado - UNE? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la cultura de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer la relación que existe entre los valores personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE. ✓ Establecer la relación que existe entre los hábitos personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE. ✓ Establecer la relación que existe entre el conocimiento de las prácticas y herramientas de la calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE. 	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la cultura de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe una relación significativa entre los valores personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE. ✓ Existe una relación significativa entre los hábitos personales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE. ✓ Existe una relación significativa entre el Conocimiento de las prácticas y herramientas de la calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado - UNE.

Tema: Cultura de calidad y el impacto en los niveles de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación 2017 – Parte 2.

Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos
<p>Variable 1 Cultura de Calidad.</p> <p>Dimensiones de la variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Valores personales. ✓ Hábitos personales. ✓ Conocimiento de Prácticas y Herramientas de la Calidad. <p>Variable 2 Satisfacción.</p> <p>dimensiones de la variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción con el aprendizaje obtenido. ✓ Satisfacción con los servicios académicos de apoyo. ✓ Satisfacción con el desempeño del Profesor. 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>La investigación ha realizar será Descriptiva y Correlacional, porque va a describir la Cultura de Calidad y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes, en la cual identificaremos la correlación entre las variables.</p> <p>Diseño:</p> <div data-bbox="815 1023 1171 1251" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> </div>	<p>Población:</p> <p>Según Hernández (2006), (39) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características del contenido, del lugar y en el tiempo”. En la presente investigación la población estará formada por los estudiantes de Docencia Universitaria de la Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación, matriculados en año 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>Según Hernández (2006), (39) “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población...” “Serán los estudiantes de los tres ciclos y que estuvieran en clase el día de la encuesta.</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista. • Encuesta. • Observación. <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de Observación. • Encuestas. • Guías de Entrevistas. • Fichas de Anecdóticos. • Registros.

Tema: Cultura de calidad y el impacto en los niveles de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación 2017–Parte 3 Operacionabilidad de la Variable 1.

Variable	Definición variable 1	Dimensiones variable 1	Definición dimensiones	Indicadores	ITEMS	MEDICION
VARIABLE 1 Cultura de Calidad.	“Según Cantú (2011), Cultura de calidad es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que, complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su labor.” (p.59).	Valores personales.	“Impresiones profundas que se tiene sobre la forma como se vive, sobre lo que se considera éticamente correcto e incorrecto, y que se llevan a la vida personal de manera congruente.	-Interés continuo en el desarrollo intelectual.	(1)	Totalmente de en desacuerdo (1)
				-Saber colaborar con un grupo.	(2)	
				-Espíritu de servicio a la comunidad.	(3)	
				-Respeto y buen uso del tiempo propio como del ajeno.	(4), (5)	
				-Comportamiento de acorde con el “decálogo de desarrollo de O.Mavila”	(6)	
		Hábitos personales.	“Comportamientos observables que reflejan los valores internos de la persona.”	-Mejora continua.	(7)	Totalmente de acuerdo (5)
				-Atención y responsabilidad en el trabajo.	(8)	
				-Prevención de errores.	(9)	
				-Hacer bien el trabajo al primer intento.	(10)	
				-Planeación de actividades en el corto y largo plazo.	(11)	
				-Evaluación constante de su desempeño.	(12)	
				-Disciplina y constancia en el desempeño de sus compromisos.	(13)	
		✓ Conocimiento de	“Se consideran practicas aquellos procedimientos laborales que, aplicados al trabajo de forma continua,	- 7 herramientas básicas de la calidad.	(14), (15)	
				-Metodologías para solución de problemas que atacan las causas de origen.	(16),(17)	

		Prácticas y Herramientas de la Calidad	sistemática y repetitiva, ayudan al individuo a poner en operación los valores y hábitos de calidad”	-Control estadístico de procesos. -Programas de calidad basados en premios de la calidad.	(20) (18), (19)	
--	--	--	--	--	--------------------	--

Tema: Cultura de calidad y el impacto en los niveles de satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación 2017 –Parte 3 Operacionabilidad de la Variable2.

Variables	Definición Variables	Dimensiones	Definición Dimensiones	Indicadores	Items	Medición	
VARIABLE 2 Satisfacción del Estudiante.		✓ Satisfacción con el aprendizaje obtenido.		Cumplimiento contenidos syllabus.	(21)	Totalmente de en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutro (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
				Aprendizaje (técnicos) de los cursos de la maestría	(22), (23), (26)		
				Aprendizaje blandos	(24), (25)		
		✓ Satisfacción con los servicios académicos, administrativos y de apoyo.			Infraestructura		(27), (28)
					Servicios académicos, administrativos y apoyo		(29), (30), (31)
					Liderazgo de la Dirección		(32)
					Valores Institucionales		(33)
		Satisfacción con el desempeño del Profesor.			Pensamiento critico		(34)
					Evaluaciones		(35), (36)
					Capacidad pedagógica		(37)
					Didáctica		(38),(39)
					Clima		(40)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
"Alma Mater del Magisterio Nacional"

La Molina 23 de Noviembre del 2017

Carta N° 01 - 2017

Señor (a) Dr. Ruben Flores Rosas

Experto de la UNE

Asunto: Solicita validación de instrumento
en calidad de Experto.

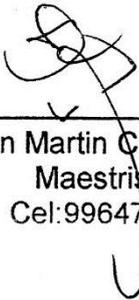
De mi consideración:

Es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mi saludo y mi consideración personal, al tiempo de informarle que como parte del desarrollo de mi proyecto de investigación, titulada "Cultura de Calidad y su relación con el nivel de Satisfacción de los Estudiantes de La Maestría de Docencia Universitaria de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle - Periodo 2017-II", es necesario la aplicación de encuestas para medir "Cultura de Calidad y su relación con el nivel de Satisfacción de los Estudiantes de La Maestría de Docencia Universitaria".

Por tal motivo para darle el rigor científico, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente de la escuela de Posgrado de la UNE.

Agradeciendo por anticipado su participación en la presente, me despido de Ud. No sin antes expresarle mis sentimientos de estima personal.

Atentamente,



Nelson Martin Cordero Choque
Maestría
Cel:996472187

Se adjunta:

- Instrumentos de evaluación
- Formato de Opinion de Expertos
- Matriz de Consistencia