



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Sistema de gestión de la calidad y desarrollo docente de
una universidad privada del país**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctora en Educación

AUTOR

Ariadna Elizabeth HERNÁNDEZ CASTILLO DE TEJEDA

ASESOR

Dra. Ofelia Carmen SANTOS JIMÉNEZ

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

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

Referencia bibliográfica

Hernández, A. (2023). *Sistema de gestión de la calidad y desarrollo docente de una universidad privada del país*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Ariadna Elizabeth Hernández Castillo de Tejada
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07824568
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2964-2782
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Ofelia Carmen Santos Jiménez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25454259
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1294-0641
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Elías Jesús Mejía Mejía
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08765345
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	César Daniel Escuza Mesías
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40818404
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Salomón Marcos Berrocal Villegas
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	06661023
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Oriana Rivera Lozada de Bonilla
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	48664887
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.3.5.2. Calidad de la educación
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Santiago de Surco Calle: Av El Derby 254 Latitud: -12.0976027 Longitud: -76.9728728
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2018 - octubre 2022
URL de disciplinas OCDE	Educación general https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 035-DUPG-FE-2023-TR

En la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de junio de 2023, siendo las 09:00 a.m., en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESARROLLO DOCENTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL PAÍS**, para optar el **Grado Académico de Doctora en Educación**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **BUENO**, con la calificación de **QUINCE (15)**.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Doctora en Educación** a la **Mg. ARIADNA ELIZABETH HERNÁNDEZ CASTILLO**.

En señal de conformidad, siendo las 10:33 a.m. se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

Dr. Elías Jesús Mejía Mejía
Presidente

Dra. Ofelia Carmen Santos Jiménez
Asesor

Dr. Salomón Marcos Berrocal Villegas
Jurado Informante

Dra. Oriana Rivera Lozada de Bonilla
Jurado Informante

Dr. César Daniel Escuza Mesías
Jurado Examinador



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
RECTORADO

Lima, 04 de Octubre del 2023

RESOLUCIÓN RECTORAL N° 011300-2023-R/UNMSM

Visto el Expediente Digital, con Registro de Mesa de Partes General N.° UNMSM-20230074339 de la Facultad de Educación, sobre Inclusión de Apellido de Casada.

CONSIDERANDO:

*Que ARIADNA ELIZABETH HERNÁNDEZ CASTILLO DE TEJEDA, con código de matrícula 15067746, egresada del Programa de Doctorado en Educación de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación, solicita la inclusión de su apellido de casada en todos los documentos emitidos por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el que se consignó como: HERNÁNDEZ CASTILLO, debiendo decir: **HERNÁNDEZ CASTILLO DE TEJEDA**;*

Que para dicho trámite la recurrente presenta copias simples de su Acta de Matrimonio y de su Documento Nacional de Identidad (DNI);

Que mediante Resolución Decanal N.° 002105-2023-D-FE/UNMSM, del 25 de setiembre del 2023, la Facultad de Educación rectifica lo solicitado por la recurrente en toda documentación de la Facultad;

Que es necesario incluir el apellido de casada de la recurrente en todos los documentos emitidos por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos;

Que la Oficina General de Asesoría Legal con Oficio Virtual N.° 2256-OGAL-R-2023 emite opinión favorable;

Que cuenta con el Proveído N.° 014442-2023-R-D/UNMSM, del Despacho Rectoral; y,

Estando dentro de las atribuciones conferidas a la Rectora por la Ley N.° 30220-Ley Universitaria y el Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos;

SE RESUELVE:

1.º *Incluir en todos los documentos emitidos por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos el apellido de casada de ARIADNA ELIZABETH HERNÁNDEZ CASTILLO DE TEJEDA, con código de matrícula 15067746, egresada del Programa de Doctorado en Educación de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación, como se indica:*

DICE : HERNÁNDEZ CASTILLO, ARIADNA ELIZABETH

DEBE DECIR : HERNÁNDEZ CASTILLO DE TEJEDA, ARIADNA ELIZABETH

2.º *Encargar a la Facultad de Educación, al Sistema Único de Matrícula y a la Secretaría General de la Universidad, el cumplimiento de la presente Resolución Rectoral.*

Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese.

RUBÉN ATANACIO NÚÑEZ HIJAR
SECRETARIO GENERAL

JERI GLORIA RAMÓN RUFFNER DE VEGA
RECTORA





UNMSM
FACULTAD DE EDUCACIÓN



FACULTAD DE EDUCACIÓN
UPG
UNIDAD DE POSGRADO

INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

Nro. Informe Virtual N°089/DUPG-FE-2022 TRABAJO REMOTO

Autoridad académica	Dr. Edgar Froilán Damián Núñez Director
Título de la tesis evaluada	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESARROLLO DOCENTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL PAÍS
Grado para obtener	Doctora en Educación
Autor de la tesis	HERNÁNDEZ CASTILLO, ARIADNA ELIZABETH
Fecha de recepción de la tesis	02-07-2022
Fecha de aplicación del programa informático de similitudes	11-07-2022
Software utilizado	Turnitin
Configuración del programa detector de similitudes	✓ Excluye coincidencias menores a 40 palabras ✓ Excluye citas ✓ Excluye bibliografía
Porcentaje de similitud	9 % (Nueve por ciento índices de similitud)
Fuentes originales de las similitudes encontradas	✓ Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos ✓ www.ecotec.edu.ec ✓ www.cienciaytrabajo.cl ✓ Submitted to Universidad Cesar Vallejo ✓ repositorio.unb.br ✓ www.saber.ula.ve
Observaciones	La presente tesis evaluada contiene 124 páginas, ha sido depositada en Horizontes. Revista de Investigación en Ciencia de la Educación con DOI: https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.246 , se ha procedido a no considerar dicha fuente.
Calificación de originalidad	Documento cumple con los criterios de originalidad.
Fecha del informe	18-07-2022



UNMSM

Firmado digitalmente por DAMIAN
NUNEZ Edgar Froilan FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.07.2022 21:47:50 -05:00

Dr. Edgar Froilán Damián Núñez
Director

Dedicatoria

A Neshefer y Manuta, arquitectos de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos,
decana de América, por albergarme en sus históricos
salones y por compartir sus mejores docentes.

Índice General

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice General	vi
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Justificación teórica	5
1.4. Justificación practica	5
1.5. Objetivos	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos	6
1.6. Hipótesis	6
1.6.1. Hipótesis General	6
1.6.2. Hipótesis Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Marco Filosófico o Epistemología de la investigación	7
2.2. Antecedentes de Investigación	8
2.2.1. Investigaciones internacionales	8
2.2.2. Investigaciones nacionales	11
2.3. Bases Teóricas	13
2.4. Glosario de Términos	28
CAPITULO III: METODOLOGIA	29
3.1. Identificación de las variables	29
3.2. Metodología de la investigación	30
3.3. Operacionalización de Variables	30
3.4. Tipificación de la Investigación	33

Lista de tablas

Tabla 1	Objetivos de calidad institucional	15
Tabla 2	Clasificación de la variable Sistema de Gestión de la Calidad	29
Tabla 3	Clasificación de la variable Expectativa de desarrollo	30
Tabla 4	Operacionalización de Variable 1	31
Tabla 5	Operacionalización de Variable 2	32
Tabla 6	Distribución muestral. docentes 2019	35
Tabla 7	Distribución muestral por sexo	35
Tabla 8	Baremos en función a los percentiles	40
Tabla 9	Estadísticos descriptivos	41
Tabla 10	Pruebas de normalidad	42
Tabla 11	Correlación entre puntajes totales de Instrumentos SIGECA y EXDO	43
Tabla 12	Relación entre la dimensión calidad educativa organizacional (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).	44
Tabla 13	Relación entre la dimensión requisitos legales (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).	44
Tabla 14	Relación entre la dimensión mejora continua (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).	45

Lista de figuras

Figura 1	Criterios de Políticas de Calidad	2
----------	-----------------------------------	---

RESUMEN

El objetivo de esta investigación estuvo orientado a establecer la relación entre el sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una universidad privada del país. Es una investigación de tipo básica, de diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. Se trabajó con dos variables: el sistema de gestión de la calidad con tres dimensiones como calidad educativa y organizacional, requisitos legales y mejora continua. Por otro lado, la segunda variable fue expectativa de desarrollo en docentes conformada por tres dimensiones como dimensión personal, laboral y organizacional.

La muestra final la conformaron 465 docentes. El muestreo fue no probabilístico de tipo juicio. La recopilación de información se realizó por técnica de encuesta mediante el uso de dos instrumentos: la escala sobre percepción del sistema de gestión de calidad (SIGECA) y la escala de desarrollo docente (EXDO), que fueron validadas por las técnicas de: validez de contenido por criterio de jueces y estudio piloto. El instrumento SIGECA obtuvo para el criterio de claridad de validez 0.84 y para el criterio de validez pertinencia 0.88; mientras que la confiabilidad obtenida según alfa de Cronbach fue de .948. Con respecto al instrumento EXDO, obtuvo para el criterio de validez claridad 0.86 y 0.88 para el criterio de validez pertinencia. Con respecto a la confiabilidad a través del alfa de Cronbach fue .962. Los estadísticos empleados para el tratamiento de los datos fueron: Rho de Spearman, Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk.

Los resultados muestran que respecto al objetivo general existe una correlación directa de .781, entre el sistema de gestión de calidad y las expectativas de desarrollo de los docentes de una universidad privada del país.

Las implicancias de los resultados son discutidas en función de la realidad sociolaboral del país.

Palabras Claves: sistema de gestión de la calidad y expectativa de desarrollo docente.

Abstract

The objective of this research was aimed at establishing the relationship between the quality management system and development expectations in teachers at a private university in the country. It is an applied type research, non-experimental method and correlational design. We worked with two variables: the quality management system with three dimensions as educational and organizational quality, legal requirements and continuous improvement. On the other hand, the second variable was expectation of development in teachers made up of three dimensions as a personal, work and organizational dimension.

The final sample was formed by 465 teachers. Sampling was non-probabilistic of type judgement. The collection of information was conducted by survey technique using two instruments: the scale on perception of the Quality Management system (SIGECA) and the scale of teacher development (EXDO), which were validated by the techniques of: validity of Content by criterion Criterion of judges and pilot study. The instrument SIGECA obtained for the criterion clarity of validity 0.84 and for the criterion of validity relevance 0.88; While the reliability obtained according to Alpha of Cronbach was of. 948. With respect to the instrument EXDO, it obtained for the criterion of validity clarity 0.86 and 0.88 for the criterion of validity relevance. Regarding the reliability through Cronbach Alpha was. 962. The statisticians used for data processing were: Rho de Spearman, Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk.

The results show that with respect to the general objective there is a direct correlation of. 781, between the quality management system and the expectations of the teachers of a private university of the country.

The implications of the results are discussed according to the socio-labour reality of the country.

Keywords: Quality management system and expectation of teacher development.

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi estabelecer a relação entre o sistema de gestão da qualidade e as expectativas de desenvolvimento em professores de uma universidade privada do país. É um tipo de pesquisa aplicada, método não-experimental e design correlacional. Trabalhamos com duas variáveis: o sistema de gestão da qualidade com três dimensões como qualidade educacional e organizacional, requisitos legais e melhoria contínua. Por outro lado, a segunda variável foi a expectativa de desenvolvimento em docentes constituído de três dimensões como dimensão pessoal, de trabalho e organizacional.

A amostra final foi formada por 465 professores. A amostragem não foi probabilística do tipo julgamento. A coleta de informações foi realizada por meio da técnica de pesquisa utilizando dois instrumentos: a escala de percepção do sistema de gestão da qualidade (SIGECA) e a escala de desenvolvimento docente (EXDO), que foram validadas pelas técnicas de: validade de Conteúdo por Critério de juízes e estudo piloto. O instrumento SIGECA obtido para o critério de clareza de validade 0,84 e para o critério de validade relevância 0,88; Enquanto a confiabilidade Obtida de acordo com Alpha de Cronbach foi de. 948. Com relação ao instrumento EXDO, obteve-se para o critério de clareza de validade 0,86 e 0,88 para o critério de relevância de validade. Em relação à confiabilidade através do Alpha de Cronbach foi. 962. Os estatísticos utilizados para o processamento dos dados foram: Rho de Spearman, Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk.

Os resultados mostram que, em relação ao objetivo geral, há uma correlação direta de. 781, entre o sistema de gestão da qualidade e as expectativas dos professores de uma universidade privada do país.

As implicações dos resultados são discutidas de acordo com a realidade sociolaboral do país.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación que existió entre el sistema de gestión de calidad y las expectativas de desarrollo de docentes de una universidad privada del país y como propósito proporcionar a la organización evidencias verosímiles, que le permitan establecer estrategias y tomar acciones de mejora en el Sistema de Gestión Docente de la universidad lo que favorecería en acercar la realidad de las expectativas de desarrollo de los docentes y por ende a potenciar el Plan Estratégico Institucional para sostener dichas mejoras.

Esta investigación beneficia directamente a los docentes de la organización en el sentido que otorgará información actual y sistematizada para la toma de decisiones y para gestionar eficientemente las expectativas de los docentes al considerarlas en su Sistema de Gestión Docente, contribuyendo fielmente con el Plan Estratégico Institucional.

Por otro lado, aportamos al conocimiento de las expectativas de desarrollo docente, ampliando la comprensión de la dinámica organizacional que redundará en el conocimiento de la propia institución como ente que se autoevalúa, analiza y toma decisiones.

Como sabemos, el proceso de enseñanza aprendizaje ocurre en el aula y lo que allí ocurre es liderado por el docente. Las entidades educativas -las universidades como nosotros- deben velar por que los docentes aseguren que el aprendizaje llegue para cumplir con los logros y con el perfil de egreso ofrecido a la sociedad, por lo tanto, es de vital importancia que las organizaciones educativas tengan claras las necesidades y expectativas de los docentes para llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje.

Esta investigación cuenta con la siguiente estructura: capítulo I Planteamiento del Estudio, que incluye fundamentación del problema de investigación, planteamiento del problema, objetivos, justificación o significatividad, formulación de las hipótesis, identificación de las variables, metodología de la investigación y glosario de términos; el capítulo II Marco

Teórico que contiene antecedentes de la investigación, bases teóricas o sustantivas y especificación de otros subcapítulos; definición conceptual y glosario de términos; el capítulo 3 referido al Estudio Empírico, que contienen a presentación, análisis e interpretación de datos, proceso de prueba de hipótesis y discusión de los resultados. Cierra esta investigación la información sobre conclusiones, recomendaciones, bibliografía revisada y los correspondientes anexos.

La autora.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Situación Problemática.

Asumimos que gestionar esta universidad en cuestión, exige contar con directivos, con mucho liderazgo e integridad y que sigan la misión de Becker, D., fundador de una gran corporación educativa como Laureate Education Inc.:

“Laureate es una comunidad internacional de universidades que fomenta el aprendizaje sin fronteras. Nuestro propósito es ofrecer educación superior con una perspectiva multicultural única, y preparar a nuestros alumnos para que desarrollen carreras apasionantes y obtengan logros a lo largo de su vida. Creemos que cuando nuestros alumnos triunfan, los países prosperan y las sociedades se benefician”.

Bajo esta misión se inserta la propuesta educativa de esta universidad: “Formar ciudadanos dueños de su propio destino que aporten positivamente a la sociedad”.

En ese sentido el rol del docente es fundamental, no obstante que para que el docente actúe, es necesario que desde la organización se establezca con claridad las líneas maestras de dirección. Esta universidad ha declarado públicamente su política de calidad. Los criterios de dicha calidad son 3:

- La calidad educativa y organizacional, que se orienta en la búsqueda de la satisfacción de los estudiantes, los empleados y la comunidad en general, brindando servicios educativos enfocados en el logro de competencias y centrados en el estudiante; vinculando el quehacer académico al desarrollo de actividades de investigación y proyección social.
- Cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otros requisitos aplicables a sus servicios, que la universidad suscriba.

- Mejora continua de los procesos académicos y administrativos para alcanzar la excelencia en lo académico y en lo institucional.

Figura 1

Criterios de Política de Calidad



Fuente. Elaboración propia

Para cumplir con estas políticas, la institución cuenta con el Vicerrectorado de Calidad Educativa, la Dirección de Planificación y Mejora Continua y la Gerencia de Procesos, que se encargan de consolidar, sostener y desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

Por ello creemos que lo que se proponga organizativamente debe adecuarse en el aula y perfeccionarse desde ahí. Es en el espacio áulico donde se vive la “verdad” y es ahí donde el docente junto al estudiante más el soporte curricular, se convierten en protagonistas de todo lo que la organización trabaja para cumplir con el perfil del egresado que ofrece a la sociedad y es el docente quien finalmente lleva toda la estrategia al estudiante, por lo tanto, es con él con

quien se debe trabajar de la mano para que la misión y visión se cumpla. Por ello, creemos pertinente articular la gestión de la calidad y lo que necesitan los docentes de esta universidad.

Es así que arribamos al siguiente trabajo de investigación ***Sistema de Gestión de la Calidad y expectativas de desarrollo en los docentes de una universidad privada del país*** que se gesta en el Vicerrectorado de Calidad Educativa, a donde pertenece la Dirección de Desarrollo Docente, junto con la Dirección Nacional de Calidad Educativa, la Dirección de Planificación y Mejora Continua y la Gerencia de Procesos. Es un proyecto con un enfoque prospectivo, como respuesta a las tendencias que enfrenta nuestra sociedad peruana, determinada por los cambios que se producen a nivel mundial en los diversos ámbitos de la actividad humana. (CEPLAN, Plan Bicentenario 2021, pág. 21).

“Dichos cambios condicionan las posibilidades de desarrollo nacional y representan, en unos casos, oportunidades para el progreso de nuestro país en las esferas económica, social y política, mientras que en otros casos podrían representar circunstancias poco favorables que debemos enfrentar de la mejor manera posible para mantener el curso de nuestro desarrollo...Las mega tendencias de mayor gravitación y a las que se debe prestar especial atención en la política de desarrollo son: *la globalización, democracia global, las telecomunicaciones y la masificación del uso del internet, el surgimiento de nuevas potencias económicas, la Cuenca del Pacífico como nuevo eje del comercio mundial, el envejecimiento demográfico y la migración internacional, crecimiento de mega ciudades, el cambio climático, la preocupación por el ambiente y la preferencia por los productos naturales, el desarrollo biotecnológico y la ingeniería genética y el desarrollo de la nanotecnología y la robótica*”.

Nuestro proyecto entonces, se articula con el Plan Estratégico Institucional de dicha universidad, y por ello es necesario conocer el estado de la cuestión organizacional que permita tomar decisiones.

En ese sentido somos conscientes que la universidad, ha crecido significativamente, brinda una oferta educativa atractiva tanto para estudiantes como padres de familia que debe ser potenciada y tomando como uno de los hitos el Bicentenario Nacional, a cumplirse el 2021, trabaja arduamente para tener docentes de excelencia, atrayendo profesionales de calidad a quienes capacita para convertirlos en “*docentes de excelencia*”, no obstante debe escucharse su voz para establecer planes de mejora que haga que la comunidad académica se involucre y comprometa con la misión y visión.

También enfrenta una “seria” competencia en todos los contextos en las que se ubican sus sedes lo que obliga a fortalecerse para llevar a la sociedad y a los sectores empresariales profesionales de calidad.

1.2. Formulación del problema.

De acuerdo con la señalado anteriormente, el problema general se plantea en los siguientes términos:

1.2.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y el desarrollo docente de una universidad privada del país?

1.2.2. Problemas específicos:

PE1. ¿Qué relación existe entre la dimensión calidad educativa organizacional (SIGECA) y el desarrollo docente (EXDO)?

PE2. ¿Qué relación existe entre la dimensión requisitos legales (SIGECA) y el desarrollo docente (EXDO)?

PE3. ¿Qué relación existe entre la dimensión mejora continua (SIGECA) y el desarrollo docente (EXDO)?

1.3. Justificación teórica.

Esta investigación sirve en la medida que nos dará más información científica, actual y sistematizada sobre el desarrollo docente, así como la variable sistema de gestión. Ahondando en la comprensión de dichos constructos y favoreciendo con ello al Comité de Asesores como a los mandos medios, en este caso los coordinadores de curso, carrera o sede.

También, ha servido para conocer la relación existente, entre ambas variables, así como va aportar los lineamientos teóricos científicos a los procesos empíricos estudiados y la contribución de autores basados en estas variables; y forma base importante para futuras investigaciones respectivas al tema.

1.4. Justificación práctica.

Esta investigación aportó al conocimiento de las expectativas de desarrollo docente, ampliando la comprensión de la dinámica organizacional. Ello redundará, en el conocimiento de la propia institución como ente que se autoevalúa, analiza y toma acciones. Pues se cuenta con una data que sirve de estudio basal a toda la organización y similares, para prevenir o corregir acciones académicas o administrativas previas.

Asimismo, beneficiará a los docentes, pues se cuenta con información actual y sistematizada para la toma de decisiones, y por ende gestionar eficientemente las expectativas de los docentes incluyendo mejoras en el Sistema de Gestión Docente institucional. Que en la práctica tendría que ver con acciones como capacitaciones, actualizaciones, hasta promociones, ascensos y fortalecimiento del plan de vida laboral de los maestros porque en ello repercutirá en los futuros profesionales de nuestra sociedad.

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el sistema de gestión de la calidad y el desarrollo en docentes de una universidad privada del país.

1.5.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer la relación que existe entre la dimensión calidad educativa organizacional (SIGECA) y el desarrollo docente (EXDO).

OE2. Establecer la relación que existe entre la dimensión requisitos legales (SIGECA) y el desarrollo docente (EXDO).

OE3. Establecer la relación que existe entre la dimensión mejora continua (SIGECA) y el desarrollo docente (EXDO).

1.6. Formulación de las hipótesis.

1.6.1. Hipótesis general

A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre el sistema de gestión de la calidad mayor será el desarrollo de los mismos.

1.6.2. Hipótesis específicas:

HE1. A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión calidad educativa y organizacional, mayor será el desarrollo de los mismos.

HE2. A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión requisitos legales, mayor será el desarrollo de los mismos.

HE3. A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión mejora continua, mayor será el desarrollo de los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Marco filosófico o epistemológico de la investigación

La palabra cualidad, etimológicamente, proviene del latín Qualitas, que se deriva de los numerales latinos, palabra para cualidad, o modo de ser. Cicerón utilizó por primera vez la palabra Qualitas para referirse al concepto de cualidad en lengua griega, como categoría y concepto filosófico, introduciendo el término Aristóteles; desde entonces, esta categoría se ha fijado en el pensamiento filosófico, con el comienzo del trabajo cualitativo y sistemático de Aristóteles.

En esta época, Aristóteles, quien desarrolló un estudio sistemático de la naturaleza de la cualidad, propuso una clasificación de la cualidad, dando prioridad a la cualidad de los objetos físicos, e incluso propuso el concepto de cantidad. La teoría se incorporó a las obras de Kant y Hegel, y Kant explicó el proceso de transformación de la calidad interna de las cosas en externa. A todo esto, Hegel, como Aristóteles, repitió la primacía de la calidad sobre la cantidad, añadiéndola al primer grupo de categorías del ser e imponiendo la ley del tránsito de los cambios de calidad a la nueva calidad.

Hegel establece que existe “la calidad natural y calidad funcional, Marx adicionó uno más: calidad sistémica, la cual expresa que todos los productos obtienen cualidades sistémicas de tipo social que fulguran su inserción en el sistema de relaciones sociales de la sociedad”. (Yakovlev: 2002). Los autores coincidieron en articular la calidad como un conjunto de propiedades básicas que hacen de una cosa o fenómeno lo que es y no otro, representando este concepto como un fragmento absoluto y separado. La calidad es una categoría filosófica y desde todo aspecto siempre conlleva compromisos serios, lo que inevitablemente nos obliga a hablar de la llamada calidad excelente, a saber: Deming, Juran, Feigenbaum, Ishikawa y Crosby, encontraron que los gerentes hablan y se preocupan por la gestión de la calidad, su

concepto común es "satisfacer las necesidades y expectativas de aquellos a quienes va destinado el producto o servicio".

Esta investigación ha permitido conocer las expectativas de la plana docente y por ende sugerir acciones al Sistema de Gestión Docente de la mencionada universidad, que podría potenciar el Plan Estratégico Institucional. También es conveniente, porque esta investigación junto con otras que está desarrollando la universidad, forman parte de la auscultación propia, que permita en principio, recabar información; para en un segundo momento con dichos datos, tomar las decisiones idóneas que permitan a la organización, además de mantener el licenciamiento otorgado el 2018 por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), seguir con el plan de afianzamiento con los estudiantes y con la sociedad civil del país.

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

González, M., Estévez, I., Souto, A. Muñoz, P. (2020). "Ecologías digitales de aprendizaje y desarrollo profesional del docente universitario". "En este estudio se analizó en qué medida el profesorado universitario utiliza los recursos tecnológicos que configuran sus Ecologías de Aprendizaje para propiciar su desarrollo profesional como docentes. El interés de la investigación radica en el creciente impacto del constructo de las Ecologías de Aprendizaje como marco para examinar e interpretar las múltiples oportunidades de aprendizaje que ofrece el complejo panorama digital actual. Además de identificar los datos globales referidos al uso de los recursos tecnológicos agrupados en tres dimensiones (recursos de acceso, búsqueda y gestión de la información, recursos de creación y edición de contenido, y recursos de interacción y comunicación), también se examina la influencia de diferentes variables como el género, la edad, los años de experiencia docente y la rama de conocimiento. La metodología empleada ha sido de corte cuantitativo a través de encuesta. La muestra estuvo compuesta por

1.652 profesores pertenecientes a 50 universidades españolas. Para dar respuesta al objetivo del estudio se llevaron a cabo análisis descriptivos e inferenciales (ANOVA). Se constató un empleo moderado de los recursos tecnológicos para el desarrollo profesional y, además, se observan diferencias significativas en función de las variables analizadas. Los resultados alertan de la necesidad de fomentar, tanto a nivel individual como institucional, Ecologías de Aprendizaje más enriquecidas, de manera que cada docente pueda aprovechar mejor las posibilidades de aprendizaje que ofrece la sociedad en red.

Hernández, T., Martínez, L., Tanagra, R., & Izquierdo, D. (2019). Ecuador “Sistema de gestión de la calidad del proceso docente para la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas”. Gestionar la calidad de los procesos académicos es un desafío permanente para las organizaciones de educación superior, las necesidades de educación superior de la sociedad, especialmente en cuanto a su importancia e impacto en el desarrollo de los países, acaparan la atención de la comunidad académica mundial. En este contexto, las instituciones de educación universitaria implementan sistemas de gestión de la calidad que les dirigen a cumplir con los requisitos de evaluación y acreditación y, por ende, satisfacer las necesidades de la sociedad desde sus propias operaciones. Exponen un “Sistema de gestión de la calidad del proceso docente, para la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de la provincia Esmeraldas, Ecuador”.

León-Ramento; Menéndez, Rodríguez, et al. (2018) “Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas” Cuba. “El sistema de la calidad se define como un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen a asegurar la calidad, no solo del producto sino de la organización como un todo, al buscar la máxima satisfacción de los clientes o los usuarios. El objetivo fue divulgar elementos teóricos sobre la importancia de la implementación de un sistema de gestión para garantizar la

calidad en la docencia, en las investigaciones y en la asistencia médica. Realizaron una búsqueda bibliográfica en las plataformas de acceso a bases de datos de la red de información de salud cubana Infomed, dentro de ellas en EBSCOhost, PubMed/Medline y SciELO, y una revisión documental de la base normativa que establece los requisitos a cumplir para la implementación del sistema. Abordaron la importancia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas y las numerosas ventajas que ofrece; las más señaladas son una mayor optimización de los recursos, y mejoría de la comunicación interna y de la imagen externa de la organización. Concluye que el sistema de evaluación y acreditación de instituciones y programas universitarios constituye el motor impulsor de la gestión de la calidad universitaria, se demuestra la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad en la universidad médica para lograr resultados superiores en el proceso de formación y desarrollo de los profesionales de la salud”.

Carvalho de Vasconcellos, Vinicius & Rabelo Neiva, Elaine (2016), confeccionaron una “Escala de Expectativas de Carrera en la Organización: Desarrollo y Evidencias de Validez, como instrumento importante para entender la relación trabajador, trabajo organización”. El objetivo general estuvo dirigido a describir la construcción de la escala y entregar evidencia de la validez de la escala de expectativas ocupacionales de la organización, que es una medida de las expectativas de los individuos sobre sus futuros trabajos dentro de la organización. El Estudio 1 informó el análisis factorial exploratorio del instrumento (n = 183) y el Estudio 2 incluyó un análisis factorial confirmatorio que se realizó en una muestra independiente (n = 352). Los Participantes fueron trabajadores adultos de diferentes empresas. Los resultados pusieron en evidencia la presencia de dos factores: “Conquistas Profesionales” (nueve ítems; $p = 0,95$; $\alpha = 0,95$) y “El sistema de relación de carrera, vida y persona” (cuatro ítems; $p = 0,90$). ; $\alpha = 0,90$).

Los resultados, señalan además, que la herramienta de investigación brinda fuerte evidencia

de válida y facilita el análisis de las expectativas laborales, por lo que es indicada para su uso como herramienta de diagnóstico en la gestión de personas.

Este estudio propone el constructo “expectativas de carrera en la organización”, y se describió la construcción de una escala para medirla por lo que se presentó evidencias de validez y fiabilidad. Entre sus características, la EECO (Escala de Expectativas de Carrera en la Organización) adopta una orientación para el futuro, infiere sobre las expectativas del profesional hacia su desarrollo de carrera en su actual institución laboral y recoge adecuadamente las facetas del fenómeno. La estructura factorial encontrada sugiere la existencia de dos conjuntos de expectativas. El primer factor agrupó conquistas en el ambiente de trabajo, incluyendo atributos como remuneración, prestigio entre pares, avances/crecimiento/éxito en la carrera y realización de actividades interesantes y alineadas a las preferencias individuales. El segundo factor versa sobre la relación de la carrera/trabajo con la vida personal/privada.

Espinosa-Pike, Barrainkua Aroztegi y Huandicoechea Arondo (2015), investigaron sobre “las expectativas sobre la profesión de Experto Contable en España”. Señalaron que contar con veracidad y fiabilidad en la información proporcionada por las instituciones llevó a la necesidad de desarrollar y organizar un nuevo perfil profesional para los contadores públicos en España. El objetivo general estuvo dirigido a conocer la opinión de los economistas integrantes del Consejo General de Economistas, sobre la necesidad de la existencia la profesión de Experto Contable, las ventajas y desventajas de formar parte de esa profesión y el modelo regulatorio más adecuado. Por otro lado, los resultados muestran el interés que despierta esta figura profesional no solo entre los auditores externos sino también entre los asesores contables y fiscales y entre los gerentes, corredores y otros relevantes en la gestión financiera de empresas acreditadas. Los resultados predicen un crecimiento significativo en el número de profesionales de la contabilidad en España. Los colectivos analizados argumentan que la presencia de esta profesión en España supondrá una

importante ventaja en la calidad y transparencia de la información que proporcionan las empresas y, en consecuencia, en el comportamiento del mercado. Además, los agentes relacionados con la contabilidad y la información empresarial consideran imprescindible la regulación del número mixta: profesional y legal.

Investigaciones nacionales

Guizado, Menacho, Salvatierra (2019) “Competencia digital y desarrollo profesional de los docentes de dos instituciones de educación básica regular del distrito de Los Olivos, Lima-Perú”. El rápido avance y desarrollo de la ciencia y la tecnología obligan a cambiar el perfil del profesional de la educación haciendo indispensable que desarrolle competencias digitales para implementar en el aula. El objetivo fue “determinar la relación entre la competencia digital y el desarrollo profesional de los docentes de educación básica continua”. El estudio fue no experimental, causal y transversal. El muestreo se realizó en dos instituciones educativas de la Red 08 de la Secretaría Local de Educación N° 02, en Lima, Perú, (n = 100 docentes). Para levantar los datos se diseñaron dos cuestionarios de escala tipo Likert, que tienen un valor de contenido valorado por el experto, con un nivel de acuerdo superior a 0,75 y un índice de fiabilidad de 0,77 y 0,75 de 0,75. Los resultados mostraron la existencia de una correlación entre obtención de habilidades digitales y el desarrollo profesional definido por Chi-cuadrado $X^2_c = 18\ 499$ con un grado de libertad y significación estadística $p = 0,00$ con un 95 % de confianza.

Jamanca (2020) “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicando herramientas lean en los procesos comerciales de una organización educativa”. “El objetivo fue diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 aplicando herramientas Lean en los procesos comerciales de la Escuela de Negocios para Graduados ESAN para generar mayor valor. El estudio fue útil porque su aplicación ayudará a la organización responder a la demanda real de los clientes con procesos optimizados, esto será medido a través de la mejora y utilizó el

método utilizado es el de proyecto solución, el cual permite describir los procesos comerciales antes y después de la aplicación del sistema propuesto, según los resultados del grado de compromiso de la dirección, la participación de los colaboradores, la medición, supervisión y mejora del rendimiento y, en consecuencia, el incremento del valor en los procesos comerciales. Entre los resultados más resaltantes están: el diseño de un sistema de gestión de calidad, la implantación de dicho sistema, la implantación de una política de calidad, la identificación de procesos claves para el sistema de gestión y el cambio de enfoque hacia una cultura de mejora continua que permite agregar mayor valor a los procesos comerciales. Concluye que la implementación de un sistema de gestión de calidad es pertinente en la Dirección Comercial, ya que permite agregar mayor valor en sus procesos, siendo más eficientes. Esto la posiciona mejor en términos calidad dentro de la organización, toda vez que se alinea con el propósito y valores fundamentales de la misma.”

2.2. Bases teóricas

Con este estudio asumimos que la institución debe prepararse para el mediano y largo plazo, y ello pasa entre otras acciones por generar, fortalecer y mantener la línea de sucesión de sus cuadros de línea (docentes), que harán posible la implementación de un sistema de gestión de calidad, pues son ellos los que están más cerca de los docentes en general y del estudiantado.

Sistema de Gestión de Calidad Educativa

Según la norma ISO 9000 el Sistema de Gestión de Calidad (SGS) es una fusión interconectada de mecanismos que tiene una institución y que interactúan entre sí para instaurar políticas y procesos que permitan cumplir con los objetivos de calidad.

Estos mecanismos son aplicados para asegurar que las empresas cumplan con entregar a los clientes los productos y servicios ofrecidos considerando que se cumplan los requerimientos del cliente, los requisitos legales y la reglamentación necesaria

La universidad de estudio elaboró la Resolución Rectoral N° 004-2016, donde resuelven aprobar la creación del Comité de Calidad Institucional, con las siguientes funciones generales:

- a) Aprobar el Plan general de Trabajo para la implementar, sostener y desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Apoyar y asistir el proceso de implementación del SGC.
- c) Establecer los mecanismos que permitan a los diferentes procesos la aplicación de políticas de calidad.
- d) Aprobar programas de auditorías de calidad y evaluar sus resultados.
- e) Comunicar y sensibilizar a la comunidad universitaria sobre las políticas de calidad aprobadas por la Alta Dirección.
- f) Instalar grupos de trabajo para la mejora de los procesos académicos.
- g) Informar mensualmente a la Alta Dirección (Comité Ejecutivo) sobre el avance del proyecto "Sistema de gestión de calidad basado en el modelo 150 9000"

Mientras que en el 2017 desarrolló su política de calidad, refiriendo que la calidad es parte de su cultura organizacional, por ello expresan así su compromiso con:

1. La calidad educativa y organizacional, orientados a buscar la satisfacción de los estudiantes, los empleadores y la comunidad en general, brindando servicios educativos enfocados en el logro de competencias y centrados en el estudiante; vinculando el quehacer académico al desarrollo de actividades de investigación y proyección social.
2. El cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otros requisitos aplicables a nuestros servicios, que la universidad suscriba.

3. La mejora continua de nuestros procesos académicos y administrativos para alcanzar la excelencia en lo académico y en lo institucional.

Para cumplir con esta política, la universidad cuenta con la Dirección Nacional de Calidad Educativa, la Dirección de Planificación y Mejora Continua y la Gerencia de Procesos, que se encargan de consolidar, sostener y desarrollar el SGCalidad de la Universidad. En el año 2017 plantean sus objetivos de calidad y son los que declaran en su portal:

Tabla 1.

Objetivos de calidad institucional

COMPROMISOS (establecidos en la Política de la Calidad) Están comprometidos con:	OBJETIVOS DE CALIDAD
La calidad educativa y organizacional, orientados a buscar la satisfacción de nuestros estudiantes, los empleadores y la comunidad en general; brindando servicios educativos enfocados en el logro de competencias y centrados en el estudiante; vinculando el quehacer académico al desarrollo de actividades de investigación, proyección social	O1. Garantizar la excelencia académica y organizacional
	O2. Consolidar un sistema integral de servicio que garantice la satisfacción de los clientes.
	O3. Implementar y desarrollar los Sistemas de Investigación Aplicada a la realidad nacional, Proyección Social, vinculados al proceso de enseñanza - aprendizaje.
	O4. Afianzar la enseñanza para el aprendizaje, fundamentada en el desarrollo docente y acompañamiento al estudiante, que propicie la formación integral del estudiante.
El cumplimiento de los requisitos legales vigentes y	O5. Licenciar y acreditar la totalidad de carreras profesionales y la institución en su conjunto.

otros requisitos aplicables a nuestros servicios, que la universidad suscriba.	
	O6. Asegurar la estandarización e innovación curricular.
La mejora continua de nuestros procesos académicos	O7. Fomentar y promover en toda la comunidad universitaria UPN una cultura de autoevaluación y mejora continua.
y administrativos para alcanzar estándares de excelencia en lo académico y en lo institucional.	O8. Atraer y retener el talento humano idóneo y desarrollarlo permanentemente.
	O9. Implementar y desarrollar un sistema de vinculación permanente con los grupos de interés para la institución.

Escala de sistema de gestión (SIGECA)

Medir las percepciones del sistema de gestión de calidad (percepciones del sistema de gestión de calidad en cuanto a la calidad educativa y organizacional, orientados a la satisfacción estudiantil, empleadores y comunidad en general, los servicios educativos; el quehacer académico y desarrollo de actividades de investigación y proyección social; además del cumplimiento de requisitos legales vigentes y mejora continua de procesos académicos y administrativos); en profesionales que laboran en las seis sedes de una universidad privada del país y que cuenten como mínimo con un ciclo académico de servicio.

Calidad Educativa y organizacional.

Conformada por:

1. Excelencia académica y organizacional. - Percepciones sobre la calidad académica y organizacional.
2. Satisfacción de clientes. - Percepciones sobre la consolidación de un sistema integral de servicio que garantice la satisfacción de los clientes.

3. Sistemas de Investigación. - Percepciones sobre la implementación y desarrollo de los sistemas de investigación aplicado a la realidad nacional y proyección social vinculados al proceso de enseñanza – aprendizaje.
4. Formación Integral. - Percepciones sobre el afianzamiento de la enseñanza para el aprendizaje, fundamentado en el desempeño docente y acompañamiento al estudiante, que propicia la formación integral del estudiante.

Requisitos Legales.

Conformada por:

5. Licenciamiento y acreditación. - Percepciones sobre el licenciamiento y acreditación de carreras profesionales y la institución en su conjunto.
6. Estandarización e Innovación Curricular. - Percepciones sobre la estandarización e innovación curricular.

Mejora Continua.

Conformada por:

7. Cultura de autoevaluación y mejora continua. - Percepciones sobre el fomento y promoción en toda la comunidad universitaria una cultura de autoevaluación y mejora continua.
8. Talento Humano. - Percepciones sobre la atracción y retención del talento humano idóneo y su desarrollo permanente.
9. Grupos de Interés. - Percepciones sobre la implementación y desarrollo de un sistema de vinculación permanente con los grupos de interés para la institución.

Expectativas de Desarrollo Docente

En las Teoría de Expectativas de Vroom, y por ende tomaremos la obra de Muchinsky (1994) él refiere que este modelo se originó en 1930, y en esos años no se consideraba la motivación laboral como una referencia. Georgopoulos, Mahoney y Jones (1957), fueron los

primeros investigadores quienes aplicaron esta teoría a los temas laborales o del trabajo. Por otro lado, Muchinsky afirma que fue Vroom (1964) el investigador quien llevó a la cima la teoría de la expectativa.

Esta es considerada una teoría cognitiva toda vez que contempla que cada persona asume una decisión desde el punto racional para dirigir todo esfuerzo a las actividades que producirán la recompensa que se desea. Se considera que las personas saben qué esperan de su trabajo y entienden que depende de su desempeño obtener la recompensa requerida o no. Además, se supone que existe una relación entre el esfuerzo invertido y el desempeño en el puesto de trabajo.

La teoría contempla cinco aspectos: 1. Los resultados del trabajo, 2. La valencia, 3. El valor instrumental, 4. La expectativa y 5. La fuerza.

Resultados del trabajo

Son todas las respuestas, mensajes, aspectos que una organización proporciona o comunica a sus empleados: salario, promociones, vacaciones, recompensas, reconocimientos, muestras de aprecio por el logro y un sinnúmero de otras buenas prácticas. A menudo estos resultados de trabajo son vistos solo como experiencias positivas, sin embargo, no tienen por qué serlo.

Un posible resultado también puede ser negativo: llamadas de atención, despido, traslado a un nuevo puesto, cambios en las responsabilidades, entre otros.

Valencia

Es el valor, basado en es el sentimiento de satisfacción o no, que el empleado otorga a los resultados del trabajo. Los empleados crean valores, le da valor a cada resultado esperado. Por lo general, este estímulo está en una escala de -10 a 10, y el sujeto puede indicar si el resultado tiene una valencia positiva o negativa. Cuando el trabajador espera que todos los resultados sean satisfactorios impondrá valores positivos de diversos grados, contrariamente si espera que todos los resultados sean insatisfactorios, les otorgará valores negativos de diversos grados. Por otro lado, si los trabajadores son indiferentes al resultado,

les dará paridad 0. La cantidad de valencias que los empleados pueden crear es directamente proporcional a la cantidad de resultados del trabajo.

Valor instrumental

Es el grado de relación que existe entre el desempeño y la obtención de un resultado de trabajo. Es una percepción del trabajador basada en el condicionamiento estímulo-respuesta de lo que ejecuta y lo que recibe de la organización. Por ejemplo, si una persona cree que el aumento depende completamente de su desempeño, entonces el valor base asociado con este resultado (aumento de salario) será muy alto. Por otro lado, si una persona cree que sus acciones de responsabilidad social no tienen nada que ver con el resultado de su trabajo, entonces el valor tangible de este resultado (acciones de responsabilidad social) será muy bajo. Al igual que la valencia, el valor instrumental lo aplican los trabajadores, ellos evalúan la percepción del grado de relación entre el desempeño y los resultados obtenidos en el trabajo. El valor del instrumento suele entenderse como probabilidad que oscila entre 0 y 1, donde cero significa que obtener un resultado particular no tiene nada que ver con completar una determinada tarea u objetivo y 1 significa que el logro del resultado si depende completamente de la eficiencia del trabajo. El trabajador puede tener tantos valores como resultados de trabajo.

Expectativa

Es una percepción sobre la relación el esfuerzo- rendimiento. El colaborador crea expectativas sobre su trabajo basadas en esa relación. La experiencia y la investigación ponen en evidencia que en un buen número de organizaciones la relación esfuerzo-rendimiento es precaria; sería ideal que esta relación esté muy clara y que a más esfuerzo y logros se alcancen también mayores y positivos resultados de trabajo.

La expectativa, también es evaluada por el trabajador y es definida como una probabilidad entre 0 y 1, donde 0 indica que no hay probabilidades de que un incremento en el

esfuerzo resulte en un incremento en el rendimiento y donde 1 indica que un incremento en el esfuerzo si resulta en incremento en el rendimiento

Fuerza

Es la cuota de esfuerzo que una persona pone para motivarse. Cuanto mayor es la fuerza, mayor es la motivación. La medida de esfuerzo más común es la escala de esfuerzo subjetivo, que a menudo es evaluativa: utiliza las auto evaluaciones sobre sus esfuerzos y los juicios de sus superiores o colegas. Por ejemplo, para predecir cuan motivado está un docente hacia la mejora de sus técnicas de enseñanza se utiliza el número de capacitaciones sobre esos temas durante un semestre.

En una especie de modelo teórico de validación de expectativas, se indican medidas de esfuerzo y grados de motivación. Si la teoría es cierta, cuanto mayor sea el grado de fuerza de uno, más intensa será la motivación. La validez de la teoría generalmente se evalúa relacionando la fuerza con el esfuerzo, si esta correlación es alta se ratifica la teoría.

La teoría de las expectativas proporciona una base sólida para comprender la motivación en un trabajo en particular, ya que cada uno de sus componentes es un escenario para el análisis de la motivación como proceso. En primer lugar, es necesario tener en cuenta los resultados del trabajo y el valor que se les atribuye: si una persona se siente indiferente a los resultados del trabajo (valor bajo), entonces no estará motivado a trabajar duro para lograrlos. Así, según la teoría de la expectativa, se sabe que el primer componente requerido para la motivación es que el resultado del trabajo sea deseado por el sujeto. En segundo lugar, es necesario que una persona esté convencida de la relación positiva entre el desempeño del trabajo y el resultado del trabajo (el valor de la herramienta debe ser alto). Si el sujeto quiere resultados, pero cree que su implementación no es un medio para lograrlos, entonces no hay conexión entre lo que se ha hecho y lo que se desea.

Al crear valor instrumental, las formas de recompensa y las acciones de los jefes juegan un papel esencial. Por ejemplo, si un jefe dice: Tus ventas de este periodo han sido superadas no solo en cantidad sino también en calidad de los nuevos clientes que obtuviste; por lo tanto, la compañía te recompensará con una bonificación especial y obtendrás una recomendación para tu promoción. Ante esta situación el trabajador tendrá muy claro que obtener una promoción depende (es un instrumento) de sus buenas ventas y la calidad de los clientes que consiga.

Si, en una situación diferente, el jefe dice: “aquí la antigüedad laboral se premia, subiremos el sueldo y otorgaremos promociones a nuestros empleados más antiguos”. Ante esta situación el trabajador no estará motivado para rendir bien a la vista de esos resultados. Su motivación será trabajar para no ser despedido, sin importar mucho la calidad del trabajo realizado. Cuando los resultados del trabajo son proporcionales y están relacionados con el rendimiento y el trabajador entiende claramente esa relación, la teoría de la expectativa predice que mejorará el rendimiento laboral.

“Las personas deben ver una relación (tener la expectativa) entre lo que se esfuerzan y el nivel de su rendimiento. Si las expectativas son bajas, les dará lo mismo trabajar duro como no, porque no parece existir relación alguna entre su esfuerzo y el rendimiento”.

La teoría de las expectativas es una explicación lógica y consciente de la motivación humana que explica por qué ciertas tareas parecen generar más o menos motivación. Se supone que “las personas deben comportarse de una manera que maximice el logro de resultados realizando ciertos comportamientos laborales y ejerciendo una cierta cantidad de esfuerzo. Hasta que el comportamiento se dirija racional y sistemáticamente hacia la maximización de beneficios, esta teoría no podrá sostenerse”.

La investigación muestra que las personas varían en la medida en que su comportamiento está motivado por procesos racionales. Es decir, existe quienes tienen sustentos racionales para su comportamiento y con ellos la teoría funciona bien; en otras

personas su conducta está motivada por procesos inconscientes, en esas personas esta teoría no aplica (Stahl y Harrel, 1981).

Broeding, (1975); Lied & Pritchard (1976), como se cita en Muchinsky (p. 391) pusieron en evidencia que existe alguna correlación entre los rasgos de la personalidad y la teoría de las expectativas. En las personas con “locus de control interno” esta teoría es más predictiva que en aquellos con “locus de control externo”.

Seguidamente, haremos una síntesis de la **universidad privada** protagonista de esta investigación, en la información fue extraída de la página web institucional.

Esta universidad fue fundada en 1994, bajo el régimen de la Ley N° 882. A la fecha cuentan con diferentes sedes a nivel nacional. además, y ya aprobó el proceso de licenciamiento de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2018). Refieren trabajar con el fin de ofrecer calidad académica y formar profesionales que atiendan las exigencias del mercado laboral.

Visión:

“Ser reconocidos como la primera opción en educación superior en el Perú por su calidad académica y accesibilidad, cuyos profesionales se desempeñan exitosamente en un entorno global contribuyendo al desarrollo social y económico del país”.

Misión:

“Formar ciudadanos íntegros y competentes mediante procesos educativos innovadores que privilegian el aprendizaje, el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor, permitiéndoles contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad y al logro de sus objetivos de vida”.

Según su misión, se comprometen a formar excelentes profesionales, y también desarrollar en ellos *competencias generales*, tales como:

1. Pensamiento creativo y crítico: El estudiante explora y evalúa problemas para elaborar y argumentar su propia postura o propuestas creativas de solución.

2. Inteligencia social: El estudiante elabora un mensaje que sea acorde con las personas con las que interactúa a través de diversos medios, regulando sus emociones y fortaleciendo la relación y el aprendizaje mutuo.
3. Resolución de problemas: El estudiante diseña e implementa soluciones de manera innovadora y emprendedora que agreguen valor al proceso, servicio o producto y evalúa su impacto.
4. Responsabilidad social y ciudadanía: El estudiante realiza acciones que producen un impacto positivo en la sociedad y en la promoción y protección de los derechos humanos.

Define su Modelo Educativo por Etapas centrado en el Desarrollo del Estudiante. Las 3 etapas son:

1. Inspiración, para guiar, acompañar y motivar al estudiante en su nueva vida universitaria con el fin de plantearse objetivos profesionales a futuro y lograrlos. Va del 1er.al 3er ciclo.
2. Cocreación, para que el estudiante sea partícipe de su aprendizaje personal y profesional, logrando un balance entre la exigencia y su vida personal. Va del 4to al 7mo ciclo.
3. Autonomía, para que trabaje en el reto de integrarse a la vida laboral y cambiar su vida, la de su entorno y la del mundo. Va del 8vo al 10/12 ciclo.

En cada una de estas etapas:

Se define un perfil del estudiante.

Se desarrollan, en el estudiante, competencias generales ad-hoc

Se trabaja de una forma diferente el proceso de enseñanza aprendizaje.

Se determina un perfil y un rol del docente de acuerdo con cada etapa de las necesidades del estudiante.

A su vez constituyen una comunidad educativa basada en valores, tales como:

- a. Integridad: La coherencia que existe entre lo que decimos y hacemos y el respeto hacia los demás ante cualquier circunstancia son la base de la confianza en todos nuestros niveles.
- b. Innovación: Constantemente buscamos soluciones nuevas y prácticas para contribuir al éxito de nuestra institución.
- c. Trabajo en equipo: Construimos equipos de alto desempeño porque sabemos que, escuchando, valorando opiniones, sumando talento y compromiso lograremos resultados extraordinarios.
- d. Compromiso: Ponemos pasión en cada cosa que hacemos, viviendo nuestros valores día a día y enfocando nuestros esfuerzos hacia el logro de nuestra misión.
- e. Orientación a resultados: Nuestros resultados se basan en establecer objetivos desafiantes, superar los obstáculos y motivar el logro de estos.

En la línea la acreditación, la universidad considera que es un proceso mediante el cual un organismo acreditador reconoce formalmente que la carrera profesional cumple los estándares de calidad previamente establecidos por él. La institución, lo asume como una oportunidad para que las carreras profesionales y la institución en su conjunto se mantengan en un ciclo de mejora continua a favor de toda la comunidad académica. Para la universidad la acreditación es importante porque:

- a. Asegura que un tercero autorizado verifica y respalda la calidad que la Universidad asegura brindar a sus estudiantes para satisfacción de la sociedad y un mayor control público.
- b. A través de ella, la sociedad puede tener la certeza que los estudiantes de una determinada carrera reciben una educación de calidad, que les permitirá mejorar su calidad de vida y contribuir al desarrollo del país.

- c. Facilita la identificación de fortalezas y debilidades, lo que permite a las carreras optimizar el uso de sus recursos en reforzar las primeras y reducir las segundas, a través de la elaboración de planes de mejora.
- d. La Universidad puede aprovechar los incentivos y ventajas comparativas que el Estado Peruano está obligado a establecer por ley para las carreras acreditadas y sus egresados.
- e. Las carreras profesionales y sus egresados pueden obtener incentivos y ventajas competitivas por parte del Estado Peruano.
- f. Otorga mayor prestigio a la Carrera, a la Universidad, a los estudiantes, docentes y egresados de la misma.

En esta universidad declaran que están “comprometidos con la calidad educativa y organizacional y orientados a buscar la satisfacción de nuestros estudiantes, los empleadores y la comunidad en general, brindando servicios educativos enfocados en el logro de competencias y centrados en el estudiante; vinculando el quehacer académico al desarrollo de actividades de investigación, proyección social y extensión universitaria”.

Consideran la calidad como parte de su cultura organizacional y están dispuestos a invertir recursos para alcanzar la excelencia acreditable en lo académico y en lo institucional, contando con un Sistema de Gestión de Calidad que permita la mejora continua de sus procesos académicos y administrativos. Considera la calidad como parte de su cultura organizacional, y en su web suscriben los siguientes objetivos de calidad:

1. Garantizar la excelencia académica y organizacional.
2. Consolidar un sistema integral de servicio que garantice la satisfacción de los clientes.
3. Implementar y desarrollar los Sistemas de Investigación Aplicada a la realidad nacional, Proyección Social, vinculados al proceso de enseñanza - aprendizaje.

4. Afianzar la enseñanza para el aprendizaje, fundamentada en el desarrollo docente y acompañamiento al estudiante, que propicie la formación integral del estudiante.
5. Licenciar y Acreditar la totalidad de carreras profesionales y la institución en su conjunto.
6. Asegurar la estandarización e innovación curricular.
7. Fomentar y promover en toda la comunidad universitaria una cultura de autoevaluación y mejora continua
8. Atraer y retener el talento humano idóneo y desarrollarlo permanentemente.
9. Implementar y desarrollar un sistema de vinculación permanente con los grupos de interés para la institución.

Las mismas autoridades suscriben que los objetivos antes mencionados se definen a través de la siguiente política de calidad:

- I. La calidad educativa y organizacional, orientados a buscar la satisfacción de nuestros estudiantes, los empleadores y la comunidad en general, brindando servicios educativos enfocados en el logro de competencias y centrados en el estudiante; vinculando el quehacer académico al desarrollo de actividades de investigación, proyección social.
- II. El cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otros requisitos aplicables a nuestros servicios, que la universidad suscriba.
- III. La mejora continua de nuestros procesos académicos y administrativos para alcanzar la excelencia en lo académico y en lo institucional.

Para cumplir con esta política la universidad cuenta con el Vicerrectorado de Calidad Educativa y la Dirección de Planificación y Mejora Continua, que se encargan de consolidar el sostenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

Escala de percepción de expectativa de desarrollo docente (EXDO).

Medir las expectativas de los profesionales sobre su trayectoria profesional y condiciones futuras en la actual organización, (Chen et. al., 2011) que considera 3 dimensiones: personal, laboral y organizacional.

A. Dimensión Personal

Conformada por:

1. Conquistas personales. - Expectativas sobre la carrera profesional y su impacto en la organización.
2. Relación carrera vida. - Expectativas sobre la vida personal y familiar en relación a la actividad laboral.

B. Dimensión Laboral.

Conformada por:

3. Académico. - Expectativas de crecimiento académico superior.
4. Económico. - Expectativas sobre el incremento del capital social y su relación con el incremento económico.
5. Cotidianeidad Laboral. - Expectativas sobre el contexto laboral de manera micro, meso y macro.

C. Dimensión Organizacional.

Conformada por:

6. Tecnología. - Expectativas sobre el dominio de la tecnología y usos del ambiente.
7. Organizacional. - Expectativas sobre el devenir institucional.

2.3. Glosario de términos

Percepción del Sistema de Gestión de Calidad

Son percepciones del sistema de gestión de calidad de la universidad en cuanto a la calidad educativa y organizacional, además del cumplimiento de requisitos legales vigentes y a la mejora continua de procesos académicos y administrativos.

Percepción de las Expectativas de Desarrollo Docente

Son expectativas de los profesionales sobre su trayectoria profesional y condiciones futuras en la actual universidad, (Chen, Gilad; Ployhart, Robert; Cooper Thomas, Helena; Anderson, Neil y Bliese, Paul, 2011) que considera diversos atributos como dimensión personal, laboral y organizacional.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Identificación de las variables

Para el presente estudio la variable: “Sistema de gestión de la calidad y desarrollo docente”, se considera según Páez (2009), la siguiente clasificación:

Tabla 2.

Clasificación de la variable Sistema de Gestión de la Calidad

Clasificación de la variable Sistema de gestión de la calidad	
Calidad Educativa y organizacional	a) Naturaleza de la variable: cualitativa de tipo ordinal
	b) Cantidad de valores: politómica
Requisitos Legales	a) Naturaleza de la variable: cualitativa de tipo ordinal
	b) Cantidad de valores: politómica
Mejora Continua	a) Naturaleza de la variable: cualitativa de tipo ordinal
	b) Cantidad de valores: politómica

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Clasificación de la variable Expectativa de Desarrollo.

Clasificación de la variable Expectativa de desarrollo	
Personal	1) Naturaleza de la variable: cualitativa de tipo ordinal
	2) Cantidad de valores: politómica
Laboral	3) Naturaleza de la variable: cualitativa de tipo ordinal
	4) Cantidad de valores: politómica
Organizacional	5) Naturaleza de la variable: cualitativa de tipo ordinal
	6) Cantidad de valores: politómica

Fuente: Elaboración propia

3.2. Metodología de la investigación

En esta parte de la investigación se trabajó los aspectos metodológicos, que constan de las siguientes subsecciones: Operacionalización de las variables, tipificación de la investigación, además de población y muestra.

3.3. Operacionalización de las variables

En nuestro estudio consideramos dos variables: sistema de gestión de calidad y Desarrollo Docente.

Tabla 4.

Operacionalización de Variable 1

Variable	Definición Nominal	Dimensiones	Indicadores
Sistema de gestión de calidad	Definida como percepciones del sistema de gestión de calidad en cuanto a la calidad educativa y organizacional, el cumplimiento de requisitos legales vigentes y la mejora continua de procesos académicos y administrativos.	A: Calidad Educativa y organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelencia académica y organizacional. 2. Satisfacción de clientes. 3. Sistema de Investigación. 4. Formación Integral del estudiante
		B: Requisitos Legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Licenciamiento y acreditación. 2. Estandarización e Innovación Curricular.
		C: Mejora Continua	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cultura de autoevaluación y mejora continua. 2. Talento Humano. 3. Grupos de Interés.

Tabla 5.

Operacionalización de Variable 2

Variable	Definición Nominal	Dimensiones	Indicadores
Expectativas de desarrollo	Definida como expectativas de los profesionales sobre su trayectoria profesional y condiciones futuras en la actual organización, (Chen et. al., 2011) que considera diversos atributos como conquistas personales, relación carrera-vida, uso de tecnología, académico, económico y laboral.	A. Dimensión Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conquistas personales. 2. Relación carrera vida.
		B. Dimensión Laboral	<ol style="list-style-type: none"> 3. Académico. 4. Económico. 5. Cotidianidad Laboral.
		C. Dimensión Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 6. Tecnología. 7. Organizacional.

3.4. Tipificación de la investigación

Nivel y tipo de investigación

Según Sánchez (2002), el nivel es descriptivo de tipo relacional, y se orienta a la determinación del grado de relación que existe entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. Cuando se trata de una muestra de sujetos, el investigador observa la presencia o ausencia de las variables a relacionar y luego las relaciona por medio de la técnica estadística de análisis de correlación. Este estudio nos permite afirmar en qué medida las variaciones en una variable o evento están asociadas con las variaciones de una u otras variables o eventos.

Corresponde a un tipo de investigación básica interesado en aplicar los conocimientos teóricos a un caso concreto y sus consecuencias prácticas. Este tipo de investigación busca conocer para actuar, construir y modificar buscando una inmediata aplicación a realidad situacional más que descubrir un conocimiento universalmente válido.

Diseño de investigación

Este trabajo alude a diseño no experimental de corte transversal, que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), presentan las siguientes características:

- ✓ Se busca medir los fenómenos de estudio.
- ✓ Las hipótesis se plantean primero. Luego se recolectan y analizan los datos.
- ✓ La medición (con validez y confiabilidad) es la fundamentación de la recolección de los datos.
- ✓ Los datos son el resultado de mediciones, por lo tanto, están

representados por números (cantidades) y analizados bajo métodos de la estadística.

- ✓ El control es una constante en todo el proceso.

3.5. Población y muestra

Población:

Conformada por todos los docentes a nivel nacional de la universidad en estudio.

Se utilizaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- ✓ Ser docente tiempo parcial o tiempo completo activo en el semestre académico de levantamiento de información.
- ✓ Que acepten participar de la investigación
- ✓ Docentes hombre y mujeres.

Criterios de exclusión:

- ✓ Docentes no activos en el semestre académico de levantamiento de información.

Muestra:

Con un margen de error de 5%; con una "Z" en la tabla normal estándar de 1.96; como criterio de confianza del 95 % (0.05) de ocurrencia de casos, se necesitó 384 casos. Además de considerar un 10% adicional de docentes, para minimizar la merma. Por ello, finalmente la muestra estuvo constituida por 465 docentes, obtenidos por muestreo no probabilístico de tipo juicio.

$$n = \frac{(pq)Z^2.N}{(EB)^2 (N-1) + (pq)Z^2}$$

Tabla 6

Distribución muestral. docentes 2019

	Trujillo	Cajamarca	Lima Norte	Lima Centro	Lima Este	Sub Total
Docentes Tiempo Completo	130	58	190	104	34	516
Docentes Tiempo Parcial	333	245	460	198	26	1262
Sub Total	463	303	650	302	60	1778

Tabla 7

Distribución muestral por sexo

Sexo	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
	178	38.3	287	61.7	465	100

3.6. Instrumentos de recolección de datos

La información se recopiló mediante la técnica de encuesta mediante usando dos Escalas: una sobre el Sistema de Gestión de Calidad y la otra sobre Expectativas de Desarrollo Docente.

Instrumento: Escala sobre Sistema de Gestión de Calidad (SIGECA)
Ficha Técnica

- **Objetivo:**

Medir las percepciones del sistema de gestión de calidad (percepciones del sistema de gestión de calidad en cuanto a la calidad educativa y organizacional, orientados a la satisfacción estudiantil, empleadores y comunidad en general, los servicios educativos; el quehacer académico y desarrollo de actividades de investigación y proyección social; además del cumplimiento de requisitos legales vigentes y mejora continua de procesos académicos y administrativos); en profesionales que laboran en las seis sedes de una universidad privada del país y que cuenten como mínimo con ciclo académico de servicio.

- **Ámbito de aplicación:**

Trabajadores de cualesquiera organizaciones. En este caso, docentes de las sedes de la universidad.

- **Duración:**

10 minutos aproximadamente.

- **Modalidad:**

Virtual

- **Ítems:**

28 reactivos

- **Puntuación:**

1 = Totalmente en desacuerdo (TED)

2 = En desacuerdo (ED)

3 = Neutral (N)

4 = De acuerdo (DA)

5 = Totalmente de acuerdo (TDA)

- Validez y Confiabilidad en nuestro país.

Validez:

Para la validación en Perú, Hernández de Tejeda, Ariadna (2017) utilizó el método de Validez de Contenido por Criterio de Jueces contando con el concurso de 10 jueces, todos con el grado de Doctor, quienes verificaron si los ítems guardaban coherencia: con la teoría, con la operacionalización de la variable, con la relevancia, la claridad de los mismos y la secuencia.

Según Nunnally (1973) "La validez de contenido se define como el grado en que los componentes de una prueba son una muestra representativa del dominio de contenido que se mide" (citado por Ezcurra, 1988). Para estimar la validez de este contenido se utilizó la V de Aiken, con la cual se obtienen valores posibles de contrastar estadísticamente variando según el tamaño de la muestra del examinador elegido. Del total de 43 ítems, se excluyeron 15 y se dejaron 28 para una mejor recopilación de datos. Los cálculos se realizan en base a respuestas dicotómicas (de acuerdo y en desacuerdo utilizando el formato Validación de Jueces).

Finalmente, la V de Aiken sobre la opinión del juicio de expertos alcanzó, para el criterio claridad de 0.84 y para el criterio pertinencia de 0.88

Confiabilidad:

La confiabilidad de la Escala SIGECA (2017) se calculó utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose .948.

Instrumento: Expectativa de Desarrollo Docente (EXDO)
Ficha técnica

- Objetivo:

Medir las expectativas de los profesionales sobre su trayectoria profesional y condiciones futuras en la actual organización, (Chen, G.; Ployhart, R.; Cooper, H.; Anderson, N. & Bliese, P. 2011) que considera diversos atributos como conquistas personales, relación carrera-vida, uso de tecnología, académico, económico y laboral.

- **Ámbito de aplicación:**

Trabajadores de cualesquiera organizaciones. En este caso, docentes de las sedes de la universidad en cuestión.

- **Duración:**

10 minutos aproximadamente.

- **Modalidad:**

Virtual

- **Ítems:**

28 reactivos

- **Puntuación:**

1 = Nada Probable (NP)

2 = Poco Probable) PP

3 = Probable (P)

4 = Muy Probable (MP)

5 = Extremadamente Probable (EP)

Validez y Confiabilidad

Validez:

Para la validación en Perú, Hernández de Tejeda, Ariadna (2017) consideró el uso del método de Validez de Contenido por Criterio de Jueces y se contó con 10 jueces, todos con el

grado de Doctor, quienes verificaron si los ítems guardan o no coherencia con la teoría, la operacionalización de la variable, la relevancia de los ítems, la claridad de los mismos y la secuencia.

Para cuantificar la validez de contenido de este instrumento, se usó el coeficiente V de Aiken. De un total de 52 ítems, fueron excluidos 24, quedando un total de 28 ítems. Se efectuó el cálculo usando respuestas dicotómicas (acuerdo y desacuerdo basadas en el formato Validación de Jueces). Para los cálculos estadísticos se empleó el Coeficiente V. De Aikeen con un resultado de para el criterio claridad fue de 0.86 y para el criterio pertinencia fue 0.88.

Confiabilidad:

La confiabilidad de la Escala EXDO (2017) fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach y se obtuvo .962.

Para la aplicación de los instrumentos diseñados, se utilizó la comunicación formal de la universidad a través del buzón Comunícate UNIVERSIDAD. Por este medio los docentes recibieron los instrumentos vía

Online desde un comunicado oficial de la organización hacia sus correos corporativos para participar voluntariamente de la investigación. Este enlace estuvo a disposición de los docentes por un periodo de tres semanas.

Luego del análisis estadístico se procedió de la discusión de resultados y la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Técnicas Estadísticas:

Para este estudio, luego de recogidos los datos se procedió a su procesamiento (matriz de datos) y análisis de la información con la ayuda del Excel y del software SPSS, versión 19. Además del análisis de datos, análisis porcentual de resultados y análisis gráfico de resultados. También se emplearon los estadísticos como Rho de Spearman, Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk.

Conformación final de la muestra:

Se aplicaron los instrumentos a un total de 465 docentes de las sedes de una universidad privada del país.

Tabla 8.

Baremos en función a los percentiles

Nota: no se diferenció según género pues no existen diferencias significativas

SIGECA

Percentiles	Puntaje en SIGECA (sumando los puntajes de los ítems)
1	78.66
5	89.30
10	97.00
15	99.90
20	103.00
25	104.00
30	106.00
35	108.00
40	110.00
45	112.00
50	114.00
55	116.30
60	119.00
65	121.00
70	123.00
75	125.00
80	130.00
85	135.00
90	139.00
95	143.00
99	145.00

EXDO

Percentiles	Puntaje en EXDO (sumando los puntajes de los ítems)
-------------	--

1	63.66
5	77.00
10	85.60
15	90.00
20	94.00
25	98.00
30	100.00
35	103.00
40	105.00
45	107.00
50	110.00
55	112.00
60	114.00
65	117.00
70	120.00
75	123.00
80	126.00
85	129.00
90	134.00
95	137.00
99	140.00

Tabla 9.
Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
EXDO_TOT_SUM	465	52	140	109.16	18.114
SIGECA_TOT_SUM	465	73	145	115.37	15.705
N válido (por lista)	465				

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos.

Esta investigación se realizó en una universidad privada del país con los docentes tanto a tiempo parcial como a tiempo completo, de las sedes que a nivel nacional tiene esta institución educativa. La universidad cuenta con una población de 1778 docentes, para el estudio se planificó trabajar con un 5% de margen de error, lo que hacía 384 docentes. Finalmente, la muestra quedó constituida por 465 docentes.

Para obtener los resultados se aplicó los estadígrafos: Rho de Spearman, Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk. A continuación, se presentan dichos resultados entre nuestras variables: sistema de gestión de calidad y expectativas de desarrollo docentes de una universidad privada.

Tabla 10.

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SIGECA_TOTAL	.052	465	.005	.983	465	.000
SIGECA_CEO	.051	465	.005	.979	465	.000
SIGECA_RL	.095	465	.000	.963	465	.000
SIGECA_MC	.086	465	.000	.971	465	.000
EXDO_TOTAL	.044	465	.029	.981	465	.000
EXDO_Per	.075	465	.000	.968	465	.000
EXDO_Lab	.050	465	.008	.979	465	.000
EXDO_Org	.078	465	.000	.977	465	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Objetivo general: Establecer la relación entre el sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una universidad privada.

Tabla 11

Correlación entre puntajes totales de Instrumentos SIGECA y EXDO

			EXDO Total	EXDO Dimensión Personal	EXDO Dimensión Laboral	EXDO Dimensión Organizacional	
Rho de Spearman	SIGECA Total	Cociente de correlación	,781**	,715**	,782**	,743**	
		Sig. (bilateralidad)	.000	.000	.000	.000	
		N	465	465	465	465	
	SIGECA Dimensión Calidad Educativa y Organizacional	Cociente de correlación	,758**				
		Sig. (bilateralidad)	.000				
		N	465				
	SIGECA Dimensión Requisitos Legales	Cociente de correlación	,677**				
		Sig. (bilateralidad)	.000				
		N	465				
	SIGECA Dimensión Mejora Continua	Cociente de correlación	,749				
		Sig. (bilateralidad)	.000				
		N	465				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se observa que existe correlación significativa en el nivel 0,01.

4.1.1. Análisis Dimensión Calidad Educativa y Organizacional (SIGECA) versus Expectativa de desarrollo docente (EXDO).

Objetivos Específicos

OE1: Establecer la relación entre la dimensión calidad educativa organizacional (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).

Tabla 12.

Relación entre la dimensión calidad educativa organizacional (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).

SIGECA	Estadísticos	EXDO Total
Dimensión Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	,758 **
Organizacional	Sig. (bilateralidad)	.000
	N	465

Fuente: Elaboración propia

Nota. Se observa que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

OE2: Establecer la relación entre la dimensión requisitos legales (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).

Tabla 13.

Relación entre la dimensión requisitos legales (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).

SIGECA	Estadísticos	EXDO Total
Dimensión Requisitos	Coefficiente de correlación	,677 **
Legales	Sig. (bilateralidad)	.000
	N	465

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se observa que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

OE3: Establecer la relación entre la dimensión mejora continua (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).

Tabla 14.

Relación entre la dimensión mejora continua (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).

SIGECA	Estadísticos	EXDO Total
Dimensión Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,749 **
	Sig. (bilateralidad)	.000
	N	465

Fuente: Elaboración propia

Se observa que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.2. Prueba de hipótesis.

Hipótesis general:

H0: A menor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre el sistema de gestión de la calidad mayor será el desarrollo de los mismos.

H1 General: A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre el sistema de gestión de la calidad mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos.

Decisión: Se rechaza hipótesis nula.

Conclusión: Se puede afirmar que a mayor información, exposición y comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre el sistema de gestión de la calidad mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos, con un nivel de significancia de 5 %.

Hipótesis específicas:

Ho1: A menor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre

la dimensión calidad educativa y organizacional, menor será el desarrollo de los mismos.

H1E: A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión calidad educativa y organizacional, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos.

Decisión: Se rechaza hipótesis nula.

Conclusión: Se puede afirmar que a mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión calidad educativa y organizacional, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos, con un nivel de significancia de 5 %.

Ho2: A menor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión requisitos legales, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos.

HE2: A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión requisitos legales, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos.

Decisión: Se rechaza hipótesis nula.

Conclusión: Se puede afirmar que a mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión requisitos legales, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos, con un nivel de significancia de 5 %.

Ho3: A menor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión mejora continua, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de

los mismos.

HE3: A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión mejora continua, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos.

Decisión: Se rechaza hipótesis nula.

Conclusión: Se puede afirmar que a mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión mejora continua, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos, con un nivel de significancia de 5 %.

4.3. Discusión de los resultados.

Establecer la relación entre el sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una universidad privada.

Como se aprecia, la correlación es positiva a un .781, por lo que señalamos que el sistema de gestión de la calidad de esta casa superior de estudios si tiene un nivel de influencia y direccionamiento de las expectativas por parte de los docentes. Recordemos que la variable sistema de gestión de calidad cuenta con tres dimensiones: calidad organizacional, requisitos legales y mejora continua; mientras que la variable expectativa de desarrollo también cuenta con tres dimensiones: personal, laboral y organizacional. Entonces la correlación, producto de la aplicación de dos instrumentos el SIGECA y el EXDO a una muestra final de 465 docentes, es una correlación significativa.

Para esta significatividad nos apoyaremos en Álvarez Pérez y López Aguilar (2012) (México), quienes, en un estudio descriptivo, estudiaron sobre el enfoque del trabajo y la estabilidad del proyecto profesional. Ellos analizan el nivel y el enfoque que se le asigna al trabajo y evaluaron el impacto de las variables socioeconómicas en la estabilidad ocupacional

y en los proyectos profesionales. Las conclusiones de su investigación ponen en evidencia que, durante los periodos de crisis social y económica, los objetivos del proyecto profesional tienden a ser inestables, por que prevalece la necesidad de adaptarse a las nuevas y desfavorables condiciones y requerimientos de nuevas capacidades que requieren los contextos en crisis socioeconómicas los cuales finalmente regulan la vida de las personas.

Sus resultados nos permiten confirmar que las condiciones socioeconómicas actuales determinan las expectativas de empleo y la capacidad de los adultos desempleados para desarrollar puestos de trabajo e integrarse en el mercado laboral. Con respecto al caso peruano si bien existe un ruido político permanente, no estamos en la década de los 80 ni 90, donde era más notorio la difícil situación socioeconómica del país.

A su vez Aparicio y Marsollier (2012) (Argentina), realizaron una investigación acerca de “la relación educación/trabajo: El papel de las expectativas como mediador del bienestar psicológico y el burnout”. Los autores analizan la dinámica del trabajo y la educación a partir del análisis de dos factores: el educativo y el psicosocial, factores que influyen en el desempeño laboral de los estudiantes universitarios que laboran en instituciones públicas.

Se busca conocer el nivel de burnout o bienestar psicológico de los empleados de diversas formaciones y cargos jerárquicos que laboran en la subordinación del gobierno mendocino. El problema estará relacionado con la brecha entre las expectativas de éxito laboral y el trabajo realmente logrado. El diseño combina metodologías cuantitativas y cualitativas. Los resultados muestran que el contexto laboral ofrece poco potencial para el desarrollo profesional y, por lo tanto, parece que una proporción significativa de personas está en riesgo de sufrir síndrome de burnout. Investigación y reportaje sobre dinamismo en la educación - trabajando a partir de experiencias de sujetos reales, presentados al aparato administrativo estatal. Desde un punto de vista cuantitativo, encontraron una tendencia más pronunciada de los 'estudiantes universitarios' a estar en riesgo de burnout, mientras que el bienestar psicológico tiende a ser menor en este grupo. Sin embargo, “el análisis cualitativo descubre que

aún se mantiene latente el deseo de realización, el cual emerge con más fuerza para el grupo de universitarios cuyas expectativas están alentadas por haber alcanzado un mayor nivel de instrucción". Estos trabajadores aún tienen altas expectativas de realización personal y han logrado adaptarse a un sistema laboral que por descripción de ellos mismos es un sistema "burocrático", "monótono", "rutinario" y "estancado". Como se observa, la realización personal, es constantemente la aspiración principal de los trabajadores universitarios, aunque esta no se logre en sus organizaciones laborales.

Según la tabla 12 el nivel de correlación fue de .758**. Esto podría deberse a que la universidad está llevando a cabo una política comunicacional acertada, pues la excelencia académica y organizacional está cumpliéndose al igual que el grado de satisfacción del estudiante es significativo o en todo caso el docente, así lo percibe. Consideran también que la organización incentiva la investigación y acompaña al estudiantado en su inmersión universitaria.

El docente al conocer de mejor manera estos criterios, percibe que logrará conquistas profesionales, en cuanto a su carrera, a su progreso profesional, calidad de vida e incluso asume un equilibrio entre su vida personal y el trabajo. Este resultado se relacionaría con lo expuesto por Francis Salazar (2005) (Costa Rica), quien desarrolló un estudio titulado "Caracterización del docente universitario excelente: una revisión" y analizó las competencias del profesor universitario en un estudio e investigación sobre la evaluación del desempeño docente en la educación superior.

El trabajo se centra en la interrelación de tres ámbitos: el personal, el disciplinar y el pedagógico. Considera que cuando se reconoce la pedagogía del trabajo de un profesor universitario, su comprensión de la práctica se vuelve más compleja. La mayor parte de los desafíos que enfrentan los profesores universitarios sitúan esta comprensión en el análisis de las múltiples dimensiones que surgen del estudio de los hechos. Es a partir de esta personalidad multidimensional que aparecen como puntos centrales de reconocimiento

personal, profesional y de educación y, en consecuencia, de la necesidad de atención a la relación entre ellos. Se estipula que la selección de profesores universitarios y su desarrollo académico no puede limitarse a una disciplina, sino que debe contemplar el desarrollo personal y metodológico. La complejidad de la docencia se refleja en la interrelación entre estas dimensiones, por lo que es necesario capacitar en metodologías que permitan poner en evidencia el desarrollo del docente y la optimización del vínculo docente – comunidad académica.

Cualquier proyecto destinado a apoyar la formación del profesorado universitario se enfrentará como una tarea a la distinción y conexión entre estos aspectos. Para aspirar a transitar más allá de los currículos tradicionales de aula hacia currículos formativos más pertinentes y acordes con las necesidades de la sociedad actual, se deben propiciar espacios de acción reflexiva que revelen esta disciplina que se deriven de la metodología de estudios como los que impulsa Salazar.

Por otro lado, Herrera Torres; Fernández Bartolomé; Caballero Rodríguez y Trujillo Torres (2011) (España), analizaron las habilidades pedagógicas del maestro y comenzaron con la participación en un proyecto de extensión que contemplaba incorporar un tutor junior a la estructura de una universidad, estructura compleja y lenta. Los docentes pasan por alto la organización, el funcionamiento de la institución universitaria y la variedad de funciones. Aunque sean expertos en su campo disciplinar, pueden no poseer las habilidades pedagógicas indispensables para diseñar y ejecutar el proceso pedagógico con sus estudiantes. Los proyectos de orientación, donde el profesor especialista o asesor dirige y supervisa, de forma voluntaria y cooperativa, el proceso de incorporación de nuevos docentes a la educación es una herramienta muy útil para promover el aprendizaje mutuo y el desarrollo profesional en la educación superior. El objetivo principal de este trabajo fue describir el proceso desarrollado en el proyecto "Consejos para la mejora de la docencia en la educación superior. Un proyecto de mentoría para nuevos profesores de la Facultad de Ciencias de

la Educación y Humanas de Melilla, Universidad de Granada". Los hallazgos principales muestran que, si bien los docentes novatos reportan tener un mayor nivel promedio de desarrollo en varias habilidades pedagógicas, muestran una necesidad importante de capacitación metodológica y orientación pedagógica, utilizando una variedad de metodologías en la enseñanza. y su capacidad para reflexionar e investigar sobre los avances de sus buenas prácticas docente.

Según la tabla 13 el nivel de correlación fue de .677**. La correlación entre la dimensión requisitos legales del sistema de gestión de calidad y cualesquiera de las dimensiones de expectativas de desarrollo docente son los puntajes relativamente más bajos de todas las correlaciones de esta investigación. Por ende, podríamos asumir que temas que tengan que ver con la acreditación de carreras y la estandarización curricular tienen menos impacto en su remuneración, en las cargas de trabajo, o en la autonomía en su labor, por ejemplo. Moreno-Jiménez, Villa George, Rodríguez Carvajal y Villalpando Uribe (2009) (México), investigaron sobre consecuencias positivas y negativas en el trabajo: El Rol de las Expectativas Laborales en el Proceso de Desgaste Profesional.

El objetivo de esta investigación fue “estudiar la relación entre las expectativas laborales y consecuencias tanto positivas (satisfacción, interés y compromiso) como negativas (niveles de rendimiento laboral, afectación sociofamiliar, dolores de cabeza e insomnio) en el trabajo. Mediante un diseño transversal y con las medidas de autoinforme Cuestionario de Expectativas Laborales y Cuestionario Breve de Burnout se evaluaron 380 profesionales de los servicios de salud pública del estado de Puebla. Controlados los efectos de edad y género, carga laboral ($\beta = 0.112^*$), expectativas sobre desarrollo profesional ($\beta = -0.111^*$), cansancio emocional ($\beta = 0.558^{***}$) y despersonalización ($\beta = 0.128^{**}$) resultaron significativas explicando un 41,6% de la varianza de las consecuencias negativas asociadas al burnout. Sin embargo, el nivel de ajuste de las expectativas laborales respectivas al desarrollo profesional ($\beta = 0.373^{***}$), relaciones con el usuario ($\beta = 0.168^{***}$) y compensación ($\beta = 0.274^{***}$) resultaron ser las únicas variables

significativas explicando un 44.7% de la varianza de consecuencias positivas. Por tanto, los resultados indicaron la existencia de un peso diferencial de las expectativas laborales en función de las variables dependientes consideradas". Cuando existe un marcado desequilibrio entre los pasos esperados en la carrera y los eventos laborales, aparece la frustración cognitiva, un tipo de deterioro cognitivo, como resultado de la verificación de esos valores, el valor de referencia original es incapaz de responder a situaciones reales de trabajo.

Hasta la fecha no se ha evaluado unánimemente el papel de las expectativas laborales en los procesos negativos relacionados con el burnout, los procesos positivos de desarrollo profesional y la satisfacción laboral. el tiempo. Los resultados señalan que la perspectiva laboral parece ser un factor importante, especialmente para los resultados laborales positivos, aunque también interfiere parcialmente con la predicción de resultados negativos para el desarrollo profesional. Los resultados también muestran la complejidad de los factores que intervienen en la predicción de resultados laborales negativos, con los problemas organizacionales, sociales y familiares.

Si bien en la predicción de resultados negativos no aparece el género, si aparecen la edad, la carga del trabajo y de la organización, y las expectativas ocupacionales, sobre todo aquellas relacionadas con el desarrollo profesional y en especial el agotamiento ocupacional y el agotamiento emocional, aparecieron como predictores. La contribución de este trabajo muestra el importante papel de la modificación de las expectativas ocupacionales para el crecimiento positivo de la carrera, con énfasis en la motivación, el compromiso, el interés y la satisfacción laboral. Los resultados de esta investigación también ponen en evidencia el importante papel distintivo que juegan las expectativas laborales a la hora de evaluar los resultados positivos y negativos en el trabajo, algo que no se había demostrado antes en otras investigaciones científicas. Como principales

limitaciones de este estudio, es importante destacar la relativa homogeneidad de la muestra con un enfoque en los profesionales de la salud, es decir, la posible generalización de los resultados obtenidos en diferentes estudios. Otras áreas de especialización deben ser tratadas con reserva. Se debe también considerar que el factor cultural puede influir en la posibilidad de comparar estos resultados con otros países. También se puede señalar que la acreditación de carreras, la estandarización curricular y/o la actualización de los sílabos favorecen que los trabajadores se adapten a los nuevos retos tecnológicos e informáticos y por ende favorezca la consolidación de la imagen exitosa de la universidad, que como sabemos redundará en beneficios a todos.

Según la tabla 14 el nivel de correlación fue de .749**. Toda organización educativa no sólo desea cumplir con las expectativas de sus estudiantes, sino que desea pervivir en el tiempo y favorecer el desarrollo del país. En esa línea, los trabajadores consideran que las instancias para atender los reclamos de la comunidad universitaria, el uso del aula virtual y mecanismos de inserción laboral para sus estudiantes y otros vienen operando de manera idónea. Ello genera en el cuerpo docente expectativas importantes en cuanto a sus conquistas profesionales y ven con mucho optimismo la relación carrera-vida. Sería importante considerar a Jiménez, Villa George, Rodríguez Carvajal y Villalpando Uribe (2009), quienes investigaron sobre las líneas de investigación que vienen a futuro y que intentarán recopilar factores entre culturas y evaluar su nivel de participación e impacto en el proceso. El estudio tiene un diseño transversal y esto recorta la posibilidad de identificar efectos causales, aunque permite nuevas líneas de desarrollo en cuanto al impacto diferencial de las expectativas laborales en el lugar de trabajo. Por otro lado, los resultados evidencian la necesidad de políticas de inducción para los empleados nuevos y

estrategias para la integración en la organización. En esta misma línea, Bauer y Green (Bauer y Green 1994) enfatizaron la importancia de la participación de los nuevos empleados en actividades organizacionales que les permitan conocer la cultura de la organización, su nuevo rol y sus interacciones, así como las expectativas laborales que les permita una correcta inducción y desarrollo en la institución.

Este resultado, también se podría deber a que los docentes consideran que la organización establece adecuados vínculos con otras universidades, con empresas y además mantienen una adecuada comunicación organizacional que hace que los mismos valoren muy positivamente la obtención de nuevas habilidades para el trabajo, como recibir información sobre su labor o el tener autonomía para desarrollar su labor. Para este resultado, podría considerar a Maneiro Malavé, Mejías, Romero y Zerpa (2008) (Venezuela) quienes investigaron sobre la “evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana”.

Plantearon evaluar la calidad del servicio que brinda la Escuela Universitaria de Ingeniería Industrial de Carabobo (EIIUC), para recopilar información para determinar el perfil de un ingeniero industrial y su posición en el mercado laboral. Para ello se utilizó una encuesta de calidad basada en un modelo de calidad de servicio, teniendo en cuenta las percepciones y obviando las expectativas. Sus resultados mostraron alta consistencia interna e idoneidad para la aplicación del análisis factorial ($\alpha = 0,915$, $KMO = 0,716$, $p < 0,05$), identificando cinco aspectos de puesta en común de variables relevantes para la formación de ingenieros industriales, que permitan diseñar propuestas de mejora. El alfa de Cronbach para los 19 reactivos que componen el modelo propuesto es de 0,915, lo que refleja la fiabilidad del modelo cuando se utiliza para medir el nivel de servicio EIIC.

Después de verificar la integridad de los datos para el modelo de factores, se identificaron cinco

valores del nivel de servicio: habilidades de gestión, logística, planificación, control de producción/control de gestión, compromiso y liderazgo y dinamismo.

A su vez, los docentes perciben que los colegas que hayan tenido una actuación destacada son reconocidos por la universidad, lo mismo ocurre cuando se convoca a docentes para el dictado y desarrollo de los cursos y de la línea de carrera necesaria que debe de haber en toda área o departamento. Al ocurrir ello, como expectativa tienen el poder dictar en otras sedes, el incremento de sus beneficios sociales y el que su familia sea participe de las actividades organizadas por la universidad. Estos resultados se relacionan con lo trabajado por González López (2006) (España), quien estudió las dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Esta investigación busca identificar los aspectos esenciales de la construcción de un sistema de índices de calidad universitaria desde el punto de vista del estudiante, basado en lo establecido por el Espacio Europeo de Educación Superior. La población de este estudio estuvo determinada por la cohorte de estudiantes matriculados en las Universidades de Salamanca (USAL) y Córdoba (UCO) durante los ciclos académico 2004/05, un total de 45.751 alumnos. La muestra estuvo formada por 1167 sujetos, separados en estratos según su especialización. Para recopilar información, utilizaron un diseño de cuestionario que incluía un protocolo de elementos de evaluación estándar.

Sus resultados arrojan 14 factores, siendo los más destacados (por utilidad y potencial): la satisfacción de los estudiantes, las competencias académicas y profesionales, la evaluación de los resultados del aprendizaje, la docencia virtual y la tutoría. En cierta medida, los resultados apoyan la lógica de los modelos de evaluación institucional aplicados en España, basados en la opinión de los estudiantes para valorar la calidad de la institución. Los resultados analizados revelan una gama de otros aspectos para el proceso de toma de decisiones, como la formación académica que incluye el desarrollo de habilidades como la reflexión y el auto

aprendizaje, uso de estrategias de resolución de conflictos y sentar las condiciones para desarrollar el aprendizaje continuo.

Los investigadores, consideran necesario desarrollar habilidades relacionadas con el desempeño del puesto para el que han sido capacitados y asegurarse contar con plana docente bien capacitada y muy consciente de sus funciones, de su rol formador, de tutor del estudiante, del desarrollo de métodos que combinen la enseñanza presencial y virtual y un sistema coherente y objetivo de evaluación del desempeño. Asimismo, concluyen que una buena universidad debe tener dentro de sus fines la cooperación y el desarrollo de todos los pueblos. En resumen, esta investigación sirve de base para la creación de un modelo de KPIs importantes que determinan, desde el punto de vista del estudiante, lo que es una institución de la calidad.

CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general

La correlación es positiva a un .781, lo que nos hace señalar que el sistema de gestión de esta casa superior de estudios si tiene un nivel de relación y direccionamiento en las expectativas de los docentes, en este caso hacia la consolidación de una organización estratégica, flexible y consciente del entorno peruano.

Respecto al objetivo específico 1:

La correlación es positiva a un .758**, lo que nos hace señalar que la idoneidad académica y el funcionamiento eficiente de la universidad redundan positivamente en la relación carrera – vida; en el crecimiento académico e incremento de la red de contactos y en el dominio de la tecnología y usos de los ambientes; además consideran a la universidad no solo como espacio de trabajo en el presente, sino que también les permite a los docentes, visualizar su horizonte laboral.

Respecto al objetivo específico 2:

La correlación es positiva a un .677**, lo que nos hace señalar que la estandarización e innovación curricular y el cumplimiento de los procesos de licenciamiento y acreditación de parte de la universidad redundan positivamente en el crecimiento académico e incremento de la red de contactos de los docentes.

Como conocemos, la universidad en estudio tiene varias sedes a nivel nacional, con proyecciones a abrir otras, se enseñan diversas carreras con gran demanda del mercado, por ende, existiría crecimiento laboral y el capital social conformado por la red de contactos se consolidaría; y también en la medida que se cumple con los procesos internos, la organización tendrá más tiempo para dedicarse a su mirada interna, en esa línea podría fortalecer el uso de nuevas tecnologías para el proceso enseñanza – aprendizaje.

Respecto al objetivo específico 3:

La correlación es positiva a un .749**, lo que nos hace señalar que la cultura de autoevaluación, atracción-retención del talento humano como la vinculación con grupos de interés de la universidad redundará positivamente en la relación carrera – vida de los docentes, pues consideran a la universidad como un espacio de mejoras constantes para beneficio de la comunidad educativa, entre ellos, los docentes; también saben que pueden ser promovidos y que hay esos espacios de micro gestión y que la organización se vincule con otros grupos de interés, los beneficie, pues siempre la operatividad de dichas articulaciones recae en los mandos operativos, en este caso una vez más, los docentes.

También, perciben a la universidad, como una institución flexible, abierta, que brinda posibilidades de crecimiento laboral, por ende, académico; saben también que es una carta de presentación el haber trabajado en esta casa superior de estudios, que le permite acceder a otras plazas laborales en otras organizaciones similares, o también compartir horarios con otra. Reconocen los docentes que estos son tiempos de adecuación a la tecnología, pues las nuevas generaciones han crecido en ese contexto histórico; por ende, todavía hay un desfase significativo, que la organización intenta remediar; dentro de su permanente autoevaluación. Allí el docente que domine en cierta manera dichas tecnologías, tiene un diferencial y en los grupos de interés externos como internos, este docente podría aprender de sus pares.

RECOMENDACIONES

1. Acortar o cerrar la brecha entre lo que actualmente se hace para incentivar o motivar a los profesores y lo encontrado en este estudio respecto a las expectativas de desarrollo de la plana docente.
2. Fortalecer y consolidar y consolidar la estrategia comunicacional de la universidad con todas las instancias internas y para con los aliados.
3. Fortalecer de manera económica y legal a la Dirección de Desarrollo de Personas, pues es la encargada de encontrar en alianza con directivos de cada Carrera, a los nuevos cuadros de la universidad, que permitan el afianzamiento del prestigio institucional en el corto, mediano y largo plazo.
4. Explicitar de la manera más idónea, la línea de sucesión en cada Carrera o Sede.
5. Realizar estos estudios cada cierto tiempo (dos años) para que sirva como base para que se pueda generar un modelo educativo con indicadores apropiados y significativos para lograr ser una organización educativa de calidad.

Referencias

- Aedo – Richmond, R. (1991). *Un estudio histórico-analítico desde el período colonial hasta 1990*. Ril Editores.
- Álvarez, P. y López, D. (2012). Centralidad del trabajo y estabilidad del proyecto profesional y vital. REOP. Vol. 23, N°1, 1er Cuatrimestre, 2012, pp. 13-25 [ISSN electrónico: 1189-7448].
- Aparicio, M. y Marsollier, R. (2012). La difusa relación educación/empleo: el rol de las expectativas como mediadoras del bienestar psicológico y desgaste profesional. *Revista de Orientación Educacional* V25 N°47, pp 15-29, 2011.
- Arellano, R. (2010). Ciudad de los Reyes, de los Chávez y de los Quispe. Lima: Planeta Cantón
- Mayo Isabel, Valle Flórez, Rosa Eva y Rosa Arias, Ana. (2008). Calidad de la docencia universitaria: procesos clave. *Educatio Siglo XXI*, n.º 26 · 2008, pp. 121-160.
- Carvalho de Vasconcellos, Vinicius & Rabelo Neiva, E. (2017). Escala de Expectativas de futuro organizacional: desenvolvimiento y evidencias de valida de. *REAd.Rev electron. adm (Porto Alegre)* 2017, vol.23, n.2, pp.58-82. ISSN 1980-4164.
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112017000200058&lng=en&nrm=iso&tlng=pt
- Carrillo, J. (2002). *Las motivaciones psicosociales en un modelo educativo del comportamiento laboral de docentes de centros educativos en la Unidad de Servicios Educativos N° 1 de Cerro de Pasco*. (Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Chen, G.; Ployhart, R.; Cooper T.; Anderson, N. y Bliese, P. (2011). El poder del momentum: un nuevo modelo de relaciones dinámicas entre el cambio de satisfacción laboral y la intención de rotación.

Ceplan. (2010). Plan Bicentenario 2021.

http://www.ceplan.gob.pe/sites/default/files/plan_bicentenario/PLAN_BICENTENARIO_CEPLAN.pdf

Del Río Rama, M. y Martínez, M. (2007). Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc)* Vol. 13, Nº 1, 2007, pp. 91-102, ISSN: 1135-2523. Universidad de Vigo.

Dieterich, H. (2008). Nueva Guía para la investigación científica. Lima: *Fondo Editorial Universidad de Ciencias y Humanidades*.

Espinosa-Pike, M. Barrainkua, I. y Huandicoechea, A. (2015). Expectativas sobre la profesión de Experto Contable en España. *Revista de Contabilidad y Dirección*. Vol. 21, año 2015, pp. 131-145. www.accid.org.

Ezcurra, L. (1998). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología*. Vol. VI, Nº. 1-2. Lima: PUCP, pp.103-111.

Francis, S. (2005). Hacia una caracterización del docente universitario “excelente”: una revisión a los aportes de la Investigación sobre el desempeño del docente universitario. *Educación*, vol. 30, núm. 1, 2006, pp. 31-49 *Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica*.

Garza, H., Abreu, J. y Garza, E. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 4(1): 194-249. Marzo 2009. ISSN 1870-557X. [http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20194-249.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20194-249.pdf)

González, I. (2006). Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, vol. 4, núm. 3, diciembre, 2006, pp. 445-468 *Universidad de Almería, España*.

González-Sanmamed, M., Estévez, I., Souto-Seijo, A. e Muñoz-Carril, P.C. (2020). Ecologías digitales de aprendizaje y desarrollo profesional del docente universitario. *Digital*

- learning ecologies and professional development of university professors. *Revista Comunicar*, 28(62), 9-18. doi:10.3916/C62-2020-01
- Guizado, F.; Menacho, I. & Salvatierra, A. (2019). Competencia digital y desarrollo profesional de los docentes de dos instituciones de educación básica regular del distrito de Los Olivos, Lima-Perú. Vol. 6, N°1, págs. 54 – 70. *Revista Dialnet* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6974906>
- Gutiérrez, Ú. (2010). La importancia de los Planes de Desarrollo y Línea de Carrera. Directora de Recursos Humanos de JW Marriot – Lima. Recuperado el 28 de noviembre del 2016. <http://aptitus.com/blog/gestion-laboral/la-importancia-de-los-planes-de-desarrollo-y-linea-de-carrera-ursula-gutierrez-mur-directora-de-rrhh-del-jw-marriott-lima/>
- Hernández, G. y Fernández, J. (2010). Expectativas Profesionales: Un Estudio de Caso. *Rev. Mexicana de Orientación Educativa*. vol.7 no.19 México 2010. Recuperado el 22 de noviembre del 2016. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-75272010000200004
- Hernández Moreno, T., Martínez Gil, L., Tanagra Oyarvide, R., & Izquierdo García, D. (2019). Sistema de gestión de la calidad del proceso docente para la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas. *Ciencia Digital*, 3(1), 501-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i1.379>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista; P. (2010). Metodología de la Investigación Científica. *México: McGraw Hill*
- Herrera, L.; Fernández, A.; Caballero, K. y Trujillo, J. (2011). Competencias docentes del profesorado novel participante en un proyecto de mentorización. implicaciones para el desarrollo profesional universitario. *Profesorado, Revista de Curriculum y formación del profesorado*. VOL. 15, N.º 3 (diciembre 2011).
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2010). II Censo Nacional Universitario. http://censos.inei.gob.pe/cenaun/redatam_inei/

- Jamanca, G. (2019) "Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicando herramientas lean en los procesos comerciales de una organización educativa". Universidad ESAN, Facultad de Ingeniería.
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1805>
- Jaramillo, M.; Ñopo, H. y Díaz, J. (2007). La investigación sobre el mercado laboral peruano: instituciones, capacitación y grupos desfavorecidos. *Lima: Grade*.
- León-Ramentol, Cira Cecilia, Menéndez-Cabezas, Arturo, Rodríguez-Socarrás, Isis Patricia, López-Estrada, Belkis, García-González, Mercedes Caridad, & Fernández-Torres, Sandra. (2018). Importance of a quality management system at the university of medical sciences. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857. Recuperado en 15 de marzo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843&lng=es&tlng=en.
- Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima*. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación. Facultad de Educación. Unidad de Posgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <file:///C:/Users/Jorge%20Villavicencio/Desktop/UNMSM-%20DOCTORADO%20A/NUEVOS%20ANTECEDENTES/MAYURI%20BARRON.pdf>
- Marshall, J. (2012). Motivación y emoción. *México: Mac Graw Hill*.
- Maneiro, N.; Mejías, A.; Romero, M. y Zerpa, J. (2008). Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana. EDUCERE. *Investigación arbitrada*. ISSN: 1316 – 4910. Año 12, N° 43. Octubre - noviembre - diciembre, 2008 • 797 - 804.
- Mejías, A. (2005). Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de postgrado. *Universidad, Ciencia y Tecnología. versión impresa ISSN 1316-4821*. uct v.9 n.34 Puerto Ordaz jun. 2005.

- Montesinos, C. (2003). Desarrollo profesional docente y aprendizaje colectivo. Psicoperspectivas. *Revista de la escuela de Psicología. Facultad de Filosofía y Educación. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* vol. II / 2003 (pp. 105 - 128). Recuperado el 22 de noviembre del 2016. <https://www.scribd.com/document/203407007/Desarrollo-Profesional-Docente-y-Aprendizaje-Colectivo>
- Moreno-Jiménez, B.; Villa, F.; Rodríguez, R. y Villalpando, J. Consecuencias Positivas y Negativas en el Trabajo: El Rol de las Expectativas Laborales en el Proceso de Desgaste Profesional. 80/84 | www.cienciaytrabajo.cl | año 11 | número 32 | abril / junio 2009 | ciencia & trabajo.
- Morín, E. (1999), Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. *Francia: Santillana – UNESCO.*
- Muchinsky, Paul (1994). Psicología aplicada al trabajo. Bilbao. España: Desclée de Brouwer.
- Ojeda, M. (2013) La planificación estratégica en las instituciones de educación superior mexicanas: De la retórica a la práctica CPU-e, *Revista de Investigación Educativa*, núm. 16, enero-junio, 2013, pp. 119-129 *Instituto de Investigaciones en Educación Veracruz, México.*
- Patiño, M. (1989). *Niveles de Motivación en un grupo de profesionales, antes y después de un programa de capacitación.* (Tesis de licenciatura no publicada, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú).
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Vol. 3,1. 11 – 22.
- Piscoya, L. (2007). Ranking Universitario en el Perú. Lima: Asamblea Nacional de Rectores.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). Metodologías y diseños de la investigación científica. *Lima: Fondo Editorial de la Universidad Ricardo Palma.*

Valle, A. & Núñez, C. (1989). Las expectativas del profesor y su incidencia en el contexto institucional. *Revista de Educación*. N° 290, págs. 293-319.

[http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-](http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre290/re29015.pdf?documentId=0901e72b813d0733)

[educacion/articulosre290/re29015.pdf?documentId=0901e72b813d0733](http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre290/re29015.pdf?documentId=0901e72b813d0733)

ANEXOS

- Anexo N° 01: Cuadro de Consistencia
- Anexo N° 02: Matriz de Problematización de Variable
- Anexo N° 03: Instrumento. Escala SIGECA
- Anexo N° 04: Instrumento. Escala EXDO
- Anexo N° 05: Resultados de Análisis Estadísticos

ANEXO 1. CUADRO DE CONSISTENCIA. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EXPECTATIVAS DE DESARROLLO EN DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL PAÍS.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES/ INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una universidad privada del país?</p> <p>Problemas Específicos: PE1 ¿Qué relación existe entre la dimensión calidad educativa organizacional (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO)?</p> <p>PE2 ¿Qué relación existe entre la dimensión requisitos legales (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO)?</p> <p>PE3 ¿Qué relación existe entre la dimensión mejora continua (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO)?</p>	<p>Objetivo General Establecer la relación entre el sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una universidad privada.</p> <p>Objetivos Específicos OE1 Establecer la relación entre la dimensión calidad educativa organizacional (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO). OE2 Establecer la relación entre la dimensión requisitos legales (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO). OE3 Establecer la relación entre la dimensión mejora continua (SIGECA) y las expectativas de desarrollo docente (EXDO).</p>	<p>Hipótesis General A mayor información, exposición y comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre el sistema de gestión de la calidad mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos. Hipótesis Específicas HE1 A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión calidad educativa y organizacional, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos. HE2 A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión requisitos legales, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos. HE3 A mayor comunicación a los docentes de una universidad privada del país sobre la dimensión mejora continua, mayor será la percepción de las expectativas de desarrollo de los mismos.</p>	<p>Sistema de gestión de la calidad</p> <p>Expectativas de desarrollo</p>	<p>Dimensión A: Calidad Educativa y organizacional 10. Excelencia académica y organizacional. 11. Satisfacción de estudiantes. 12. Sistemas de Investigación Proyección Social 13. Desarrollo Docente y Acompañamiento al Estudiante. Dimensión B: Requisitos Legales 14. Acreditación de Carreras. 15. Estandarización e Innovación Curricular. Dimensión C: Mejora Continua 16. Cultura de autoevaluación y mejora continua. 17. Talento Humano. 18. Grupos de Interés. A. Dimensión Personal: 1. Conquistas personales. 2. Relación carrera -vida personal. B. Dimensión Laboral: 3. Académica. 4. Económica. 5. Cotidianidad Laboral. C. Dimensión Organizacional: 6. Tecnología. 7. Organizacional.</p>	<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Método de investigación No experimental</p> <p>Diseño de la investigación: Correlacional</p> <p>Dónde: M: muestra de estudio donde se estudia la variable Ox: observación x. Oy: observación y r: relación</p>	<p>Población: Todos los docentes de una universidad privada del país, que hacen un universo de 2500.</p> <p>Muestra: Con un margen de error de 5%; con una "Z" en la tabla normal estándar de 1.96; como criterio de confianza del 95 % (0.05) de ocurrencia de casos, se necesitará 422 docentes, obtenidos por muestreo probabilístico de tipo sistemático.</p>	<p>Instrumentos de recolección de datos,</p> <p>- Escala SIGECA (Sistema de gestión de la calidad). - Escala EXDO (Expectativas de Desarrollo).</p> <p>Técnicas Estadísticas: Análisis de datos, análisis porcentual de resultados y análisis gráfico de resultados.</p> <p>Para el analisis estadístico: software estadístico SPSS v22.</p>

Elaborado por la investigadora Ariadna Hernández

ANEXO 2. MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN DE VARIABLE – SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EXPECTATIVAS DE DESARROLLO

PROBLEMA	VARIABLES	SUBVARIABLES	INSTRUMENTOS DE COLECTA	CATEGORIA DE ANALISIS
<p>¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en los docentes de una universidad privada, 2018 en función a características sociodemográficas, laborales y académicas?</p>	<p>Sistema de gestión de la calidad</p>	<p>V.1 Calidad Organizacional. V.2 Requisitos legales. V.3 Mejora Continua.</p>	<p>1. Escala SIGECA (Sistema de gestión de la calidad). 2. Escala EXDO (Expectativas de desarrollo).</p>	<p>Dimensión 1: Calidad Educativa y organizacional</p> <p>19. Excelencia académica y organizacional: Percepciones sobre la calidad académica y organizacional. 20. Satisfacción de clientes: Percepciones sobre la consolidación de un sistema integral de servicio que garantice la satisfacción de los clientes. 21. Sistemas de Investigación: Percepciones sobre la implementación y desarrollo de los sistemas de investigación aplicado a la realidad nacional y proyección social vinculados al proceso de enseñanza – aprendizaje. 22. Formación Integral: Percepciones sobre el afianzamiento de la enseñanza para el aprendizaje, fundamentado en el desempeño docente y acompañamiento al estudiante, que propicia la formación integral del estudiante.</p> <p>Dimensión 2: Requisitos Legales</p> <p>23. Licenciamiento y acreditación: Percepciones sobre el licenciamiento y acreditación de carreras profesionales y la institución en su conjunto. 24. Estandarización e Innovación Curricular: Percepciones sobre la estandarización e innovación curricular.</p> <p>Dimensión 3: Mejora Continua</p> <p>25. Cultura de autoevaluación y mejora continua: Percepciones sobre el fomento y promoción en toda la comunidad universitaria una cultura de autoevaluación y mejora continua. 26. Talento Humano: Percepciones sobre la atracción y retención del talento humano idóneo y su desarrollo permanente. 27. Grupos de Interés: Percepciones sobre la implementación y desarrollo de un sistema de vinculación permanente con los grupos de interés para la institución.</p> <p>Dimensión Personal:</p> <p>8. Conquistas personales: Expectativas sobre la carrera profesional y su impacto en la organización.</p>

	Expectativas de desarrollo	<p>V.1 Dimensión personal</p> <p>V.2 Dimensión laboral</p> <p>V.3 Dimensión organizacional</p>	<p>3. Grupos Focales</p> <p>4. Entrevistas a profundidad</p>	<p>9. Relación carrera vida: Expectativas sobre la vida personal y familiar en relación a la actividad laboral.</p> <p><u>Dimensión Laboral:</u></p> <p>10. Académico: Expectativas de crecimiento académico superior.</p> <p>11. Económico: Expectativas sobre el incremento del capital social y su relación con el incremento económico.</p> <p>12. Cotidianeidad Laboral: Expectativas sobre el contexto laboral de manera micro, meso y macro.</p> <p><u>Dimensión Organizacional:</u></p> <p>13. Tecnología: Expectativas sobre el dominio de la tecnología y usos del ambiente.</p> <p>14. Organizacional: Expectativas sobre el devenir institucional.</p>
--	----------------------------	--	--	--

Elaborado por la investigadora Ariadna Hernández

ANEXO 3. INSTRUMENTO. ESCALA SIGECA

Estimados colaboradores, agradecemos su tiempo y disposición para responder este instrumento, que tiene por objetivo conocer sus percepciones con respecto al sistema de gestión de calidad en nuestra organización. El tiempo aproximado para completarlo es de 15 minutos. Le aseguramos que sus respuestas permanecerán en el anonimato.

ESCALA PERCEPCION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para completar esta escala usted cuenta con cinco alternativas:

TED: Totalmente en desacuerdo

ED: En desacuerdo

N: Neutral

DA: De acuerdo

TDA: Totalmente de acuerdo

°	Enunciado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La excelencia académica está garantizada.					
2	La organización vela por la acreditación de las carreras.					
3	La organización tiene instancias para atender los reclamos de la comunidad universitaria.					
4	La organización es reconocida por su excelencia académica.					

5	La organización informa los estándares de calidad para el proceso de acreditación.					
6	La organización no valora el uso del aula virtual para el proceso enseñanza – aprendizaje.					
7	La organización reconoce la excelencia académica del personal.					
8	La organización comunica los resultados del proceso de acreditación.					
9	La organización impulsa que estudiantes y docentes tengan actividades de internacionalidad.					
10	La organización satisface las necesidades de los estudiantes.					
11	La organización garantiza la estandarización curricular.					
12	La organización no emplea mecanismos para la inserción laboral de los egresados.					
13	Los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización.					
14	La organización tiene respuestas inmediatas ante los reclamos de los estudiantes.					
15	Los sílabos empleados por la organización no han sido actualizados.					
16	Los docentes destacados son reconocidos por la organización.					
17	La organización incentiva la investigación de parte de los docentes.					
18	La organización no permite propuestas de innovación curricular.					

19	La organización convoca docentes idóneos para los diferentes cursos.					
20	La organización facilita la publicación de reportes de investigación.					
21	Para confeccionar los sílabos se ha tenido en cuenta la malla curricular.					
22	La organización no establece con claridad la línea de carrera.					
23	La organización tiene acciones de responsabilidad social.					
24	La organización establece vínculos con otras universidades.					
25	La organización toma medidas para reducir la deserción universitaria.					
26	La organización no firma convenios con empresas.					
27	La organización toma acciones para mejorar los resultados de aprendizajes de los estudiantes.					
28	Las estrategias comunicacionales empleadas por la organización son eficaces.					
29	La organización capacita a los docentes.					

¡Muchas gracias por la información brindada!!!

ANEXO 4. INSTRUMENTO. ESCALA EXDO

Estimados colaboradores, agradecemos su tiempo y disposición para responder este instrumento. El mismo que tiene por objetivo conocer las expectativas de desarrollo del personal que labora en nuestra organización. El tiempo aproximado para completarlo es de 10 minutos. Le aseguramos que sus respuestas permanecerán en el anonimato.

ESCALA DE EXPECTATIVA DE DESARROLLO

Para completar esta escala usted debe visualizarse en la organización trabajando en los próximos **cinco años**.

Cuenta con cinco alternativas:

NP: Nada Probable

PP: Poco Probable

P: Probable

MP: Muy probable

EP: Extremadamente Probable

°	Enunciado	Nada Probable	Poco Probable	Probable	Muy Probable	Extremadamente probable
1	Lograré conquistas profesionales relevantes en mi carrera.					
2	Me brindarán cursos de especialización para realizar mi trabajo.					
3	Me adaptaré a las aplicaciones informáticas que utilizan en la organización.					
4	Estaré satisfecho con mi progreso profesional.					

5	No recibiré apoyo para publicar mis artículos, investigaciones/libros.					
6	La organización me brindará los recursos tecnológicos para realizar mi labor.					
7	La organización reconocerá mis contribuciones laborales.					
8	Podré seguir otra carrera o estudios de posgrado en la organización.					
9	La organización no brindará información cuando se implante nuevos procedimientos, aplicaciones informáticas, etc.					
10	En el futuro, mis actividades profesionales serán más retadoras que hoy.					
11	Seré bien remunerado en relación con mis responsabilidades profesionales.					
12	La organización será una universidad prestigiosa.					
13	Seré más empleable.					
14	Mi remuneración no será acorde con mis expectativas salariales.					
15	La organización brindará la oportunidad de laborar en otras sedes.					
16	La asignación de mi carga horaria no será compatible con mis necesidades personales.					

17	Mi remuneración aumentará con el paso de los años.					
18	La organización incrementará los beneficios sociales.					
19	Tendré calidad de vida incluso considerando las exigencias del trabajo.					
20	Obtendré nuevas habilidades y conocimientos para el trabajo.					
21	Mi familia será partícipe de actividades organizadas por la institución.					
22	Conseguiré equilibrio entre mi vida personal y el trabajo.					
23	Recibiré información para desempeñar mi labor.					
24	La carga docente será adecuadamente distribuida.					
25	Recibiré retroalimentación sobre mi desempeño laboral.					
26	Podré participar de las decisiones que involucran mi trabajo.					
27	Tendré autonomía para desempeñar mi labor.					
28	Las tareas que realizaré no corresponderán con las funciones de mi puesto.					

¡Muchas gracias por la información brindada! ¡¡

ANEXO 5. RESULTADOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Correlaciones de puntajes totales segmentadas por sexo

Correlaciones				
Sexo			EXDO_TOTAL	
Rho de Spearman	Hombre	SIGECA_TOTAL	Coeficiente de correlación	,815**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	287
	Mujer	SIGECA_TOTAL	Coeficiente de correlación	,718**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	178

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

Correlaciones de puntajes totales segmentadas por edad

Correlaciones				
Edad_grupos	Edad_grupos		EXDO_TOTAL	
20 a 30 años	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coeficiente de correlación	,867**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	28
31 a 40 años	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coeficiente de correlación	,779**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	186
41 a 50 años	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coeficiente de correlación	,773**

			Sig. (bilateral)	.000
			N	150
51 a 60 años	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,783**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	84
61 o más años	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,640**
			Sig. (bilateral)	.006
			N	17

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

Correlaciones de puntajes totales segmentadas por profesión

Correlaciones				
Profesión_grupos				EXDO_TOTAL
Derecho y CC.PP	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	.314
			Sig. (bilateral)	.205
			N	18
Ingeniería	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,768**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	81
Comunicaciones y afines	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,808**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	24
Ciencias de la salud	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,770**
			Sig. (bilateral)	.000

			N	44
Arquitectura y diseño	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,821**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	27
Negocios	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,702**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	57
Otros	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,850**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	35
Docente	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,778**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	140
Ciencias puras	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,869**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	39

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

Correlaciones

Tiempo_serv_grupos	Tiempo_serv_grupos			EXDO_TOTAL
Hasta 12 meses	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,730**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	149
De 13 a 36 meses	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	.500
			Sig. (bilateral)	.667
			N	3
De 37 a 60 meses	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,801**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	226
De 61 a 120 meses	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,730**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	68
De 121 a más meses	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,828**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	19

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

Correlaciones

Modalidad_contrato	Modalidad de contrato	SIGECA_TOTAL	EXDO_TOTAL
Rho de Spearman	Tiempo completo	SIGECA_TOTAL	,813**
			Sig. (bilateral)
			.000
			N
			184
	Tiempo parcial	SIGECA_TOTAL	,763**
			Sig. (bilateral)
			.000
			N
			281

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

Correlaciones

Sede_lab_cod		SIGECA_TOTAL	EXDO_TOTAL
Trujillo	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	,765**
			Sig. (bilateral)
			.000
			N
			149
Cajamarca	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	,778**
			Sig. (bilateral)
			.000
			N
			56
Lima Norte - Los Olivos	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	,780**
			Sig. (bilateral)
			.000
			N
			106
Lima Norte - Comas	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	,788**
			Sig. (bilateral)
			.000
			N
			61

Lima Centro - Breña	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,729**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	46
Lima Este - SJL	Rho de Spearman	SIGECA_TOTAL	Coefficiente de correlación	,834**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	46

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

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH

ESCALA SIGECA TOTAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.948	29

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SIGECA1 La excelencia académica está garantizada.	111.16	232.555	.638	.946
SIGECA2 La organización vela por la acreditación de las carreras.	110.90	233.878	.515	.947
SIGECA3 La organización tiene instancias para atender los reclamos de la comunidad universitaria.	111.09	232.220	.595	.946
SIGECA4 La organización es reconocida por su excelencia académica.	111.18	230.904	.663	.946
SIGECA5 La organización informa los estándares de calidad para el proceso de acreditación.	111.11	230.694	.647	.946
SIGECA6_INV La organización valora el uso del aula virtual para el proceso enseñanza – aprendizaje.	111.69	228.036	.467	.949
SIGECA7 La organización reconoce la excelencia académica del personal.	111.32	229.799	.603	.946
SIGECA8 La organización comunica los resultados del proceso de acreditación.	111.05	232.489	.608	.946
SIGECA9 La organización impulsa que estudiantes y docentes tengan actividades de internacionalidad.	111.36	230.132	.615	.946
SIGECA10 La organización satisface las necesidades de los estudiantes.	111.28	232.286	.674	.946

SIGECA11 La organización garantiza la estandarización curricular.	111.15	231.772	.668	.946
SIGECA12_INV La organización emplea mecanismos para la inserción laboral de los egresados.	111.95	228.894	.531	.947
SIGECA13 Los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización.	111.43	231.659	.689	.946
SIGECA14 La organización tiene respuestas inmediatas ante los reclamos de los estudiantes.	111.33	231.674	.688	.946
SIGECA15_INV Los sílabos empleados por la organización han sido actualizados.	112.14	225.214	.540	.948
SIGECA16 Los docentes destacados son reconocidos por la organización.	111.25	230.091	.635	.946
SIGECA17 La organización incentiva la investigación de parte de los docentes.	111.58	228.391	.640	.946
SIGECA18_INV La organización permite propuestas de innovación curricular.	112.06	225.888	.609	.946
SIGECA19 La organización convoca docentes idóneos para los diferentes cursos.	111.13	231.249	.656	.946
SIGECA20 La organización facilita la publicación de reportes de investigación.	111.57	230.565	.634	.946
SIGECA21 Para confeccionar los sílabos se ha tenido en cuenta la malla curricular.	111.29	230.368	.681	.946

SIGECA22_INV La organización establece con claridad la línea de carrera.	112.00	223.724	.653	.946
SIGECA23 La organización tiene acciones de responsabilidad social.	111.17	231.703	.626	.946
SIGECA24 La organización establece vínculos con otras universidades.	111.33	230.895	.605	.946
SIGECA25 La organización toma medidas para reducir la deserción universitaria.	111.34	230.269	.670	.946
SIGECA26_INV La organización firma convenios con empresas.	111.99	229.778	.526	.947
SIGECA27 La organización toma acciones para mejorar los resultados de aprendizajes de los estudiantes.	111.16	230.867	.715	.945
SIGECA28 Las estrategias comunicacionales empleadas por la organización son eficaces.	111.35	230.220	.695	.946
SIGECA29 La organización capacita a los docentes.	110.88	234.458	.573	.947

DIM1: Dimensión Calidad Educativa y Organizacional - SIGECA_CEO**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SIGECA1 La excelencia académica está garantizada.	44.79	35.881	.638	.906
SIGECA4 La organización es reconocida por su excelencia académica.	44.80	35.227	.662	.905
SIGECA7 La organización reconoce la excelencia académica del personal.	44.95	34.706	.602	.908
SIGECA10 La organización satisface las necesidades de los estudiantes.	44.91	35.671	.690	.904
SIGECA13 Los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización.	45.05	35.361	.713	.903

SIGECA14 La organización tiene respuestas inmediatas ante los reclamos de los estudiantes.	44.96	35.584	.684	.904
SIGECA17 La organización incentiva la investigación de parte de los docentes.	45.21	33.983	.657	.905
SIGECA20 La organización facilita la publicación de reportes de investigación.	45.20	35.080	.630	.906
SIGECA23 La organización tiene acciones de responsabilidad social.	44.79	35.513	.626	.906
SIGECA25 La organización toma medidas para reducir la deserción universitaria.	44.97	34.988	.666	.904
SIGECA27 La organización toma acciones para mejorar los resultados de aprendizajes de los estudiantes.	44.79	35.362	.699	.903
SIGECA29 La organización capacita a los docentes.	44.51	36.600	.576	.908

DIM2: Dimensión Requisitos Legales - SIGECA_RL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.812	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SIGECA2 La organización vela por la acreditación de las carreras.	23.40	14.577	.491	.797
SIGECA5 La organización informa los estándares de calidad para el proceso de acreditación.	23.60	13.886	.614	.778
SIGECA8 La organización comunica los resultados del proceso de acreditación.	23.55	14.481	.545	.790
SIGECA11 La organización garantiza la estandarización curricular.	23.65	14.223	.628	.779
SIGECA15_INV Los sílabos empleados por la organización han sido actualizados.	24.64	12.107	.521	.806

SIGECA18_INV La organización permite propuestas de innovación curricular.	24.56	12.643	.561	.788
SIGECA21 Para confeccionar los sílabos se ha tenido en cuenta la malla curricular.	23.78	13.945	.626	.777

DIM3: Dimensión Mejora Continua - SIGECA_MC

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SIGECA3 La organización tiene instancias para atender los reclamos de la comunidad universitaria.	34.23	31.743	.523	.842
SIGECA6_INV La organización valora el uso del aula virtual para el proceso enseñanza – aprendizaje.	34.84	28.878	.495	.849

SIGECA9 La organización impulsa que estudiantes y docentes tengan actividades de internacionalidad.	34.50	30.893	.555	.839
SIGECA12_INV La organización emplea mecanismos para la inserción laboral de los egresados.	35.09	29.465	.558	.839
SIGECA16 Los docentes destacados son reconocidos por la organización.	34.39	30.979	.564	.839
SIGECA19 La organización convoca docentes idóneos para los diferentes cursos.	34.28	31.545	.566	.839
SIGECA22_INV La organización establece con claridad la línea de carrera.	35.14	27.873	.659	.829
SIGECA24 La organización establece vínculos con otras universidades.	34.48	31.168	.545	.840
SIGECA26_INV La organización firma convenios con empresas.	35.14	29.811	.554	.839
SIGECA28 Las estrategias comunicacionales empleadas por la organización son eficaces.	34.49	30.863	.646	.834

ESCALA EXDO TOTAL				
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
.962	28			
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EXDO1 Lograré conquistas profesionales relevantes en mi carrera.	105.15	306.987	.718	.961
EXDO2 Me brindarán cursos de especialización para realizar mi trabajo.	105.32	302.672	.744	.961
EXDO3 Me adaptaré a las aplicaciones informáticas que utilizan en la organización.	104.65	316.089	.522	.962

EXDO4 Estaré satisfecho con mi progreso profesional.	104.88	307.935	.726	.961
EXDO5_INV Recibiré apoyo para publicar mis artículos, investigaciones/libros.	105.12	310.248	.532	.962
EXDO6 La organización me brindará los recursos tecnológicos para realizar mi labor.	105.09	307.698	.665	.961
EXDO7 La organización reconocerá mis contribuciones laborales.	105.35	302.375	.813	.960
EXDO8 Podré seguir otra carrera o estudios de posgrado en la organización.	105.54	303.547	.629	.962
EXDO9_INV La organización brindará información cuando se implante nuevos procedimientos, aplicaciones informáticas, etc.	104.98	315.795	.329	.964
EXDO10 En el futuro, mis actividades profesionales serán más retadoras que hoy.	104.95	312.418	.574	.962
EXDO11 Seré bien remunerado en relación con	105.68	296.594	.801	.960

mis responsabilidades profesionales.				
EXDO12 La organización será una universidad prestigiosa.	104.83	308.009	.744	.961
EXDO13 Seré más empleable.	104.91	308.630	.723	.961
EXDO14_INV Mi remuneración será acorde con mis expectativas salariales.	105.67	301.473	.652	.961
EXDO15 La organización brindará la oportunidad de laborar en otras sedes.	105.51	304.513	.662	.961
EXDO16_INV La asignación de mi carga horaria será compatible con mis necesidades personales.	105.39	308.596	.530	.962
EXDO17 Mi remuneración aumentará con el paso de los años.	105.73	298.495	.750	.960
EXDO18 La organización incrementará los beneficios sociales.	105.71	299.822	.770	.960
EXDO19 Tendré calidad de vida incluso considerando las exigencias del trabajo.	105.42	302.029	.813	.960

EXDO20 Obtendré nuevas habilidades y conocimientos para el trabajo.	104.95	307.784	.740	.961
EXDO21 Mi familia será participe de actividades organizadas por la institución.	105.79	299.492	.720	.961
EXDO22 Conseguiré equilibrio entre mi vida personal y el trabajo.	105.24	303.236	.761	.960
EXDO23 Recibiré información para desempeñar mi labor.	105.11	305.743	.808	.960
EXDO24 La carga docente será adecuadamente distribuida.	105.32	301.807	.819	.960
EXDO25 Recibiré retroalimentación sobre mi desempeño laboral.	105.14	305.169	.756	.961
EXDO26 Podré participar de las decisiones que involucran mi trabajo.	105.52	299.254	.797	.960
EXDO27 Tendré autonomía para desempeñar mi labor.	105.34	304.267	.728	.961
EXDO28_INV Las tareas que realizaré corresponderán con las funciones de mi puesto.	105.05	314.125	.377	.964

DIM1: Dimensión Personal - EXDO_Per**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.897	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EXDO1 Lograré conquistas profesionales relevantes en mi carrera.	27.98	20.722	.727	.880
EXDO4 Estaré satisfecho con mi progreso profesional.	27.71	21.042	.727	.880
EXDO7 La organización reconocerá mis contribuciones laborales.	28.19	20.127	.739	.878
EXDO10 En el futuro, mis actividades profesionales serán más retadoras que hoy.	27.79	22.119	.583	.892
EXDO13 Seré más empleable.	27.74	21.122	.743	.879

EXDO16_INV La asignación de mi carga horaria será compatible con mis necesidades personales.	28.22	21.643	.446	.909
EXDO19 Tendré calidad de vida incluso considerando las exigencias del trabajo.	28.26	19.735	.783	.873
EXDO22 Conseguiré equilibrio entre mi vida personal y el trabajo.	28.08	19.830	.755	.876

DIM2: Dimensión Laboral - EXDO_Lab

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.929	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EXDO2 Me brindarán cursos de especialización para realizar mi trabajo.	45.78	71.400	.738	.921
EXDO5_INV Recibiré apoyo para publicar mis artículos, investigaciones/libros.	45.58	75.033	.524	.928
EXDO8 Podré seguir otra carrera o estudios de posgrado en la organización.	46.00	71.970	.606	.926

EXDO11 Seré bien remunerado en relación con mis responsabilidades profesionales.	46.14	68.574	.788	.919
EXDO14_INV Mi remuneración será acorde con mis expectativas salariales.	46.12	70.605	.650	.925
EXDO17 Mi remuneración aumentará con el paso de los años.	46.19	69.799	.716	.922
EXDO20 Obtendré nuevas habilidades y conocimientos para el trabajo.	45.40	74.474	.691	.923
EXDO23 Recibiré información para desempeñar mi labor.	45.57	73.070	.794	.920
EXDO24 La carga docente será adecuadamente distribuida.	45.77	70.964	.818	.918
EXDO25 Recibiré retroalimentación sobre mi desempeño laboral.	45.60	72.702	.746	.921
EXDO26 Podré participar de las decisiones que involucran mi trabajo.	45.98	69.728	.793	.919
EXDO27 Tendré autonomía para desempeñar mi labor.	45.80	72.051	.731	.921
EXDO28_INV Las tareas que realizaré corresponderán con las funciones de mi puesto.	45.51	77.018	.359	.934

DIM3: Dimensión Organizacional - EXDO_Org

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.820	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EXDO3 Me adaptaré a las aplicaciones informáticas que utilizan en la organización.	23.04	16.774	.479	.811
EXDO6 La organización me brindará los recursos tecnológicos para realizar mi labor.	23.48	14.935	.610	.789
EXDO9_INV La organización brindará información cuando se implante nuevos procedimientos, aplicaciones informáticas, etc.	23.37	16.392	.291	.842
EXDO12 La organización será una universidad prestigiosa.	23.22	15.219	.658	.784
EXDO15 La organización brindará la oportunidad de laborar en otras sedes.	23.90	14.173	.609	.788
EXDO18 La organización incrementará los beneficios sociales.	24.10	13.454	.684	.773
EXDO21 Mi familia será partícipe de actividades organizadas por la institución.	24.18	13.022	.679	.774

Análisis Factorial Exploratorio

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.954
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi- cuadrado gl	7660.044 406
	Sig.	0.000

Comunalidades

	Inicial	Extracción
SIGECA1 La excelencia académica está garantizada.	.604	.574
SIGECA2 La organización vela por la acreditación de las carreras.	.555	.583
SIGECA3 La organización tiene instancias para atender los reclamos de la comunidad universitaria.	.473	.424
SIGECA4 La organización es reconocida por su excelencia académica.	.626	.581
SIGECA5 La organización informa los estándares de calidad para el proceso de acreditación.	.626	.637
SIGECA6_INV La organización valora el uso del aula virtual para el proceso enseñanza – aprendizaje.	.329	.274
SIGECA7 La organización reconoce la excelencia académica del personal.	.548	.466
SIGECA8 La organización comunica los resultados del proceso de acreditación.	.539	.455

SIGECA9 La organización impulsa que estudiantes y docentes tengan actividades de internacionalidad.	.509	.442
SIGECA10 La organización satisface las necesidades de los estudiantes.	.605	.538
SIGECA11 La organización garantiza la estandarización curricular.	.514	.480
SIGECA12_INV La organización emplea mecanismos para la inserción laboral de los egresados.	.406	.337
SIGECA13 Los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización.	.621	.553
SIGECA14 La organización tiene respuestas inmediatas ante los reclamos de los estudiantes.	.577	.535
SIGECA15_INV Los sílabos empleados por la organización han sido actualizados.	.525	.560
SIGECA16 Los docentes destacados son reconocidos por la organización.	.562	.495
SIGECA17 La organización incentiva la investigación de parte de los docentes.	.590	.549
SIGECA18_INV La organización permite propuestas de innovación curricular.	.519	.525
SIGECA19 La organización convoca docentes idóneos para los diferentes cursos.	.500	.466
SIGECA20 La organización facilita la publicación de reportes de investigación.	.556	.494
SIGECA21 Para confeccionar los sílabos se ha tenido en cuenta la malla curricular.	.595	.530

SIGECA22_INV La organización establece con claridad la línea de carrera.	.616	.701
SIGECA23 La organización tiene acciones de responsabilidad social.	.505	.428
SIGECA24 La organización establece vínculos con otras universidades.	.460	.413
SIGECA25 La organización toma medidas para reducir la deserción universitaria.	.538	.500
SIGECA26_INV La organización firma convenios con empresas.	.483	.467
SIGECA27 La organización toma acciones para mejorar los resultados de aprendizajes de los estudiantes.	.604	.558
SIGECA28 Las estrategias comunicacionales empleadas por la organización son eficaces.	.554	.527
SIGECA29 La organización capacita a los docentes.	.444	.366

Método de extracción: máxima probabilidad.

Varianza total explicada

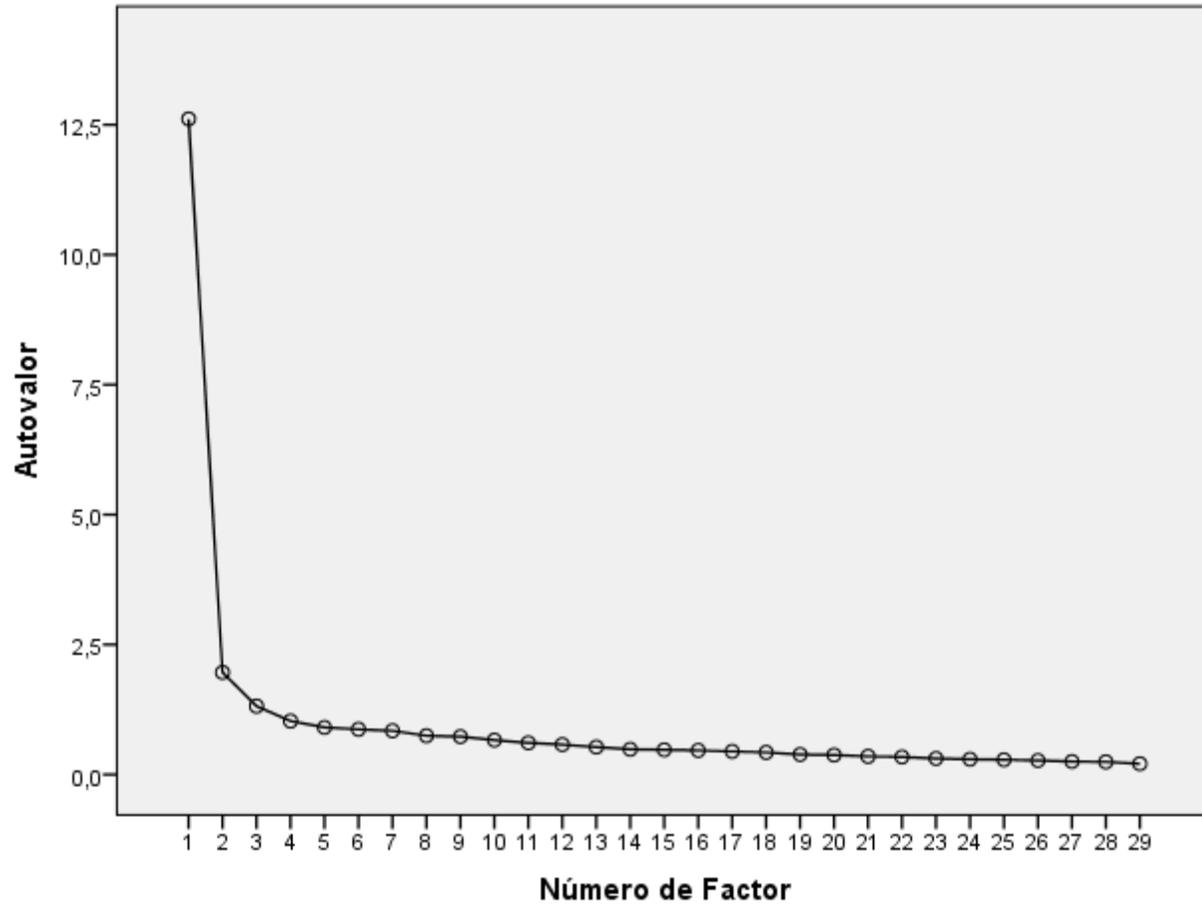
Factor	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado ^a
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total
1	12.613	43.494	43.494	12.114	41.772	41.772	11.072
2	1.964	6.773	50.267	1.498	5.164	46.937	7.637
3	1.316	4.537	54.804	.846	2.917	49.853	8.007

4	1.029	3.548	58.352
5	.906	3.126	61.477
6	.870	3.002	64.479
7	.842	2.903	67.382
8	.746	2.574	69.956
9	.729	2.512	72.469
10	.663	2.285	74.754
11	.610	2.105	76.858
12	.576	1.986	78.844
13	.528	1.822	80.667
14	.486	1.674	82.341
15	.477	1.645	83.986
16	.464	1.600	85.586
17	.444	1.532	87.118
18	.426	1.468	88.587
19	.386	1.331	89.917
20	.376	1.296	91.213
21	.349	1.205	92.418
22	.338	1.165	93.583
23	.310	1.068	94.651
24	.295	1.017	95.668
25	.285	.984	96.652
26	.270	.930	97.582
27	.250	.862	98.444
28	.243	.839	99.283
29	.208	.717	100.000

Método de extracción: máxima probabilidad.

a. Cuando los factores están correlacionados, las sumas de las cargas al cuadrado no se pueden añadir para obtener una varianza total.

Gráfico de sedimentación



Matriz factorial^a

Factor

	1	2	3
SIGECA27 La organización toma acciones para mejorar los resultados de aprendizajes de los estudiantes.	.734	.062	.124
SIGECA13 Los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización.	.723	-.171	-.032
SIGECA14 La organización tiene respuestas inmediatas ante los reclamos de los estudiantes.	.718	-.116	.080
SIGECA28 Las estrategias comunicacionales empleadas por la organización son eficaces.	.713	.053	.123
SIGECA10 La organización satisface las necesidades de los estudiantes.	.708	-.179	.061
SIGECA4 La organización es reconocida por su excelencia académica.	.703	-.214	-.203
SIGECA21 Para confeccionar los sílabos se ha tenido en cuenta la malla curricular.	.698	.193	.081
SIGECA11 La organización garantiza la estandarización curricular.	.692	-.036	.001
SIGECA25 La organización toma medidas para reducir la deserción universitaria.	.692	-.005	.147
SIGECA5 La organización informa los estándares de calidad para el proceso de acreditación.	.691	-.322	-.236
SIGECA1 La excelencia académica está garantizada.	.678	-.240	-.238
SIGECA19 La organización convoca docentes idóneos para los diferentes cursos.	.677	.045	.075
SIGECA17 La organización incentiva la investigación de parte de los docentes.	.663	.013	.331

SIGECA22_INV La organización establece con claridad la línea de carrera.	.656	.488	-.178
SIGECA16 Los docentes destacados son reconocidos por la organización.	.655	-.047	.252
SIGECA20 La organización facilita la publicación de reportes de investigación.	.651	.086	.252
SIGECA23 La organización tiene acciones de responsabilidad social.	.642	.011	.124
SIGECA8 La organización comunica los resultados del proceso de acreditación.	.636	-.223	-.033
SIGECA9 La organización impulsa que estudiantes y docentes tengan actividades de internacionalidad.	.633	-.143	.145
SIGECA7 La organización reconoce la excelencia académica del personal.	.633	-.204	.156
SIGECA24 La organización establece vínculos con otras universidades.	.624	-.012	.154
SIGECA3 La organización tiene instancias para atender los reclamos de la comunidad universitaria.	.620	-.123	-.158
SIGECA18_INV La organización permite propuestas de innovación curricular.	.605	.387	-.099
SIGECA29 La organización capacita a los docentes.	.588	-.006	.140
SIGECA2 La organización vela por la acreditación de las carreras.	.566	-.386	-.338
SIGECA15_INV Los sílabos empleados por la organización han sido actualizados.	.548	.434	-.267
SIGECA26_INV La organización firma convenios con empresas.	.520	.431	-.105
SIGECA12_INV La organización emplea mecanismos para la inserción laboral de los egresados.	.518	.253	-.069

SIGECA6_INV La organización valora el uso del aula virtual para el proceso enseñanza – aprendizaje.	.457	.240	-.088
---	------	------	-------

Método de extracción: máxima verosimilitud.

a. 3 factores extraídos. 4 iteraciones necesarias.

Prueba de bondad de ajuste

Chi-cuadrado	gl	Sig.
1017.010	322	.000

ROTACION OBLIMIN

Matriz de patrón^a

	Factor		
	1	2	3
SIGECA17 La organización incentiva la investigación de parte de los docentes.	.843	-.026	.144
SIGECA16 Los docentes destacados son reconocidos por la organización.	.738	-.036	.019
SIGECA20 La organización facilita la publicación de reportes de investigación.	.709	.101	.122
SIGECA7 La organización reconoce la excelencia académica del personal.	.619	-.138	-.193
SIGECA25 La organización toma medidas para reducir la deserción universitaria.	.600	.092	-.068
SIGECA9 La organización impulsa que estudiantes y docentes tengan actividades de internacionalidad.	.591	-.068	-.159

SIGECA27 La organización toma acciones para mejorar los resultados de aprendizajes de los estudiantes.	.578	.189	-.053
SIGECA24 La organización establece vínculos con otras universidades.	.573	.060	-.045
SIGECA28 Las estrategias comunicacionales empleadas por la organización son eficaces.	.566	.175	-.055
SIGECA14 La organización tiene respuestas inmediatas ante los reclamos de los estudiantes.	.541	.030	-.230
SIGECA23 La organización tiene acciones de responsabilidad social.	.536	.110	-.063
SIGECA29 La organización capacita a los docentes.	.531	.066	-.044
SIGECA10 La organización satisface las necesidades de los estudiantes.	.520	-.025	-.296
SIGECA19 La organización convoca docentes idóneos para los diferentes cursos.	.478	.190	-.099
SIGECA21 Para confeccionar los sílabos se ha tenido en cuenta la malla curricular.	.471	.345	.016
SIGECA11 La organización garantiza la estandarización curricular.	.397	.161	-.242
SIGECA13 Los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización.	.394	.053	-.389
SIGECA22_INV La organización establece con claridad la línea de carrera.	.018	.821	-.010
SIGECA15_INV Los sílabos empleados por la organización han sido actualizados.	-.159	.795	-.110
SIGECA26_INV La organización firma convenios con empresas.	.058	.671	.063

SIGECA18_INV La organización permite propuestas de innovación curricular.	.123	.645	.009
SIGECA12_INV La organización emplea mecanismos para la inserción laboral de los egresados.	.143	.460	-.037
SIGECA6_INV La organización valora el uso del aula virtual para el proceso enseñanza – aprendizaje.	.083	.443	-.048
SIGECA2 La organización vela por la acreditación de las carreras.	-.092	-.002	-.821
SIGECA5 La organización informa los estándares de calidad para el proceso de acreditación.	.113	.030	-.706
SIGECA1 La excelencia académica está garantizada.	.086	.112	-.641
SIGECA4 La organización es reconocida por su excelencia académica.	.146	.122	-.592
SIGECA3 La organización tiene instancias para atender los reclamos de la comunidad universitaria.	.145	.161	-.450
SIGECA8 La organización comunica los resultados del proceso de acreditación.	.353	-.025	-.403

Método de extracción: máxima verosimilitud.
Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Matriz de correlaciones factorial

Factor	1	2	3
1	1.000	.628	-.654
2	.628	1.000	-.409
3	-.654	-.409	1.000

Método de extracción: máxima verosimilitud.
Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

ROTACIÓN VARIMAX

Matriz de factor rotado^a

	Factor		
	1	2	3
SIGECA17 La organización incentiva la investigación de parte de los docentes.	.679	.175	.237
SIGECA16 Los docentes destacados son reconocidos por la organización.	.621	.251	.213
SIGECA20 La organización facilita la publicación de reportes de investigación.	.605	.169	.316
SIGECA27 La organización toma acciones para mejorar los resultados de aprendizajes de los estudiantes.	.566	.303	.382
SIGECA25 La organización toma medidas para reducir la deserción universitaria.	.562	.306	.300
SIGECA28 Las estrategias comunicacionales empleadas por la organización son eficaces.	.552	.297	.365
SIGECA7 La organización reconoce la excelencia académica del personal.	.551	.388	.109
SIGECA14 La organización tiene respuestas inmediatas ante los reclamos de los estudiantes.	.541	.426	.248
SIGECA9 La organización impulsa que estudiantes y docentes tengan actividades de internacionalidad.	.537	.358	.161
SIGECA10 La organización satisface las necesidades de los estudiantes.	.527	.470	.199

SIGECA24 La organización establece vínculos con otras universidades.	.524	.269	.257
SIGECA23 La organización tiene acciones de responsabilidad social.	.511	.282	.295
SIGECA21 Para confeccionar los sílabos se ha tenido en cuenta la malla curricular.	.497	.227	.482
SIGECA19 La organización convoca docentes idóneos para los diferentes cursos.	.494	.309	.356
SIGECA29 La organización capacita a los docentes.	.489	.253	.249
SIGECA11 La organización garantiza la estandarización curricular.	.456	.408	.325
SIGECA2 La organización vela por la acreditación de las carreras.	.155	.741	.098
SIGECA5 La organización informa los estándares de calidad para el proceso de acreditación.	.307	.715	.178
SIGECA1 La excelencia académica está garantizada.	.288	.659	.237
SIGECA4 La organización es reconocida por su excelencia académica.	.329	.637	.258
SIGECA13 Los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización.	.466	.526	.245
SIGECA3 La organización tiene instancias para atender los reclamos de la comunidad universitaria.	.298	.511	.273
SIGECA8 La organización comunica los resultados del proceso de acreditación.	.413	.509	.160
SIGECA22_INV La organización establece con claridad la línea de carrera.	.245	.174	.782

SIGECA15_INV Los sílabos empleados por la organización han sido actualizados.	.113	.196	.713
SIGECA18_INV La organización permite propuestas de innovación curricular.	.281	.161	.648
SIGECA26_INV La organización firma convenios con empresas.	.217	.090	.642
SIGECA12_INV La organización emplea mecanismos para la inserción laboral de los egresados.	.261	.176	.488
SIGECA6_INV La organización valora el uso del aula virtual para el proceso enseñanza – aprendizaje.	.207	.161	.453

Método de extracción: máxima verosimilitud.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

