



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EL ALINEAMIENTO EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL
CENTRO LA UNION, PIURA, AÑO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR(A)

ARAI PAZ GARCÍA

ORCID: 0000-0002-1317-6537

ASESOR(A)

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA- PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Paz García, Arai ORCID: 0000-0002-1317-6537

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo ORCID: 0000- 0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo ORCID: 0000- 0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A las instituciones educativas del centro de La Unión, padres de familia, por haberme brindado ayuda e información necesaria desinteresadamente, apoyo y comprensión para llevar a cabo esta investigación.

DEDICATORIA

Con en el más inmenso amor a mis padres por apoyarme cuando más los necesite y a mis hermanas por haberme permitido compartir momentos con ellos que fueron necesarios para realización de mi proyecto de investigación.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo Caracterizar la Gestión de calidad y el alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, se empleó una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo diseño no experimental y corte transversal; así se determinó que nuestra población serán los clientes o padres de familias y trabajadores de las instituciones educativas antes mencionadas; las principales conclusiones fueron que la gestión de calidad y el alineamiento en las MYPE estudiadas son herramientas importantes en la organización para mejorar el grado de enseñanza y aprendizaje, reflejándose los resultados en los trabajadores quienes constataron en su totalidad. Para identificar los beneficios de Gestión de calidad en las MYPE, el estudio se basa en: conocer frecuencia de realizar actividades de actualización sobre nuevos sistemas de aprendizaje y enseñanza, donde los encuestados indican que si realizan dichas actividades; permitiendo que la empresa tenga bien establecidos sus objetivos, metas y retos que deben lograr con el desempeño de los trabajadores y jefes a través del alineamiento estratégico, practicando valores y principios éticos que se encuentran en las MYPE como también en su formación profesional y personal.

Palabras claves: **gestión de calidad, alineamiento, innovación, rendimiento, productividad.**

ABSTRACT

The objective of the research is to characterize the quality management and alignment in the private educational institutions of the La Unión center. A descriptive level methodology was used, a quantitative type, non-experimental design and a cross-section; Thus, it was determined that our population will be the clients or parents of families and workers of the aforementioned educational institutions; The main conclusions were that quality management and alignment in the MYPEs studied are important tools in the organization to improve the degree of teaching and learning, reflecting the results in the workers who verified in their entirety. To identify the benefits of quality management in MYPEs, the study is based on: knowing the frequency of carrying out updating activities on new learning and teaching systems, where respondents indicate that they do carry out such activities; allowing the company to have well established its objectives, goals and challenges that must be achieved with the performance of workers and managers through strategic alignment, practicing ethical values and principles found in MYPE as well as in their professional and personal training.

Key words: quality management, alignment, innovation, performance, productivity.

TABLA DE CONTENIDO

Equipo de trabajo	ii
Hoja del jurado.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Tabla de contenido	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Marco teórico.....	32
2.3. Variable Gestión de Calidad	32
2.4. Variable alineamiento	39
III. HIPOTESIS.....	45
IV. METODOLOGIA.....	46
4.1. diseño de investigación.....	46
4.2. Población y muestra.....	46
4.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.5. Plan de análisis.....	51
4.6. Matriz de consistencia.....	52
4.7. Principios éticos.....	53
V. RESULTADOS.....	54
5.1. Resultados.....	54
5.2. Análisis de resultados.....	84
VI. CONCLUSIONES.....	97

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	99
ANEXOS.....	104
Cuestionario	105
Evidencias	109

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y muestra	49
Tabla 2 criterios de inclusión y exclusión	50
Tabla 3 ¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?	54
Tabla 4 ¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?	55
Tabla 5 ¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?	56
Tabla 6 ¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?	57
Tabla 7 ¿En qué nivel considera es la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?	58
Tabla 8 ¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?	59
Tabla 9 ¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?	60
Tabla 10 ¿el personal docente inspira confianza?	61
Tabla 11 ¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?	62
Tabla 12 ¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?	63
Tabla 13 ¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?	64
Tabla 14 ¿Cómo considera el logro de metas de la institución?	65
Tabla 15 ¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?	66

Tabla 16 ¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?	67
Tabla 17 ¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?	68
Tabla 18 ¿la institución educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?	69
Tabla 19 ¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?	70
Tabla 20 ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	71
Tabla 21 ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	72
Tabla 22 ¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?	73
Tabla 23 ¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?	74
Tabla 24 ¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?	75
Tabla 25 ¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas jefaturiales?	76
Tabla 26 ¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación en qué nivel lo considera?	77
Tabla 27 ¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?	78
Tabla 28 ¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?	79
Tabla 29 ¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?	80
Tabla 30 ¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan? ..	81
Tabla 31 ¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?	82

Tabla 32 ¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional? **83**

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: ¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?	54
Figura 2: ¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?	55
Figura 3: ¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?	56
Figura 4: ¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?	57
Figura 5: ¿En qué nivel considera es la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?	58
Figura 6: ¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?	59
Figura 7: ¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?	60
Figura 8: ¿el personal docente inspira confianza?	61
Figura 9: ¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?	62
Figura 10: ¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?	63
Figura 11: ¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?	64
Figura 12: ¿Cómo considera el logro de metas de la institución?	65
Figura 13: ¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?	66
Figura 14: ¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?	67

Figura 15: ¿Considera que la Institución Educativa es competitiva	68
Figura 16: ¿la institución educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?	69
Figura 17: ¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?	70
Figura 18: ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?.....	71
Figura 19: ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	72
Figura 20: ¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?	73
Figura 21: ¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?	74
Figura 22: ¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?	75
Figura 23: ¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas jefaturiales?	76
Figura 24: ¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación en qué nivel lo considera?	77
Figura 25: ¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?	78
Figura 26: ¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?	79
Figura 27: ¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?	80

figura 28: ¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan?

..... **81**

figura 29: ¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?

..... **82**

Figura 30: ¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional? **85**

I. INTRODUCCION

La mayoría de microempresas piuranas presentan limitaciones en su desempeño como consecuencia de la baja calificación del empresario, de los trabajadores y de los escasos activos fijos que poseen, generando una baja productividad, productos de baja calidad, altos niveles de desperdicios, lo que finalmente se traduce en altos niveles de subempleo, informalidad y pobreza para los trabajadores de este sector, afectando a la rentabilidad. Sin embargo, las microempresas muestran ventajas como: capacidad de adaptación, flexibilidad, contacto directo entre el empresario y el cliente y entre el empresario y sus trabajadores, esto hace que exista una buena comunicación entre ambos entes, así mismo se genera un buen clima laboral permitiendo un mejor desarrollo de los trabajadores para el buen funcionamiento de las MYPE. **(Flores 2018)**

Las MYPE que brindan bienes y/o servicios, surgen también de la necesidad que existen de muchas personas que no cuentan con un empleo, ya que estas personas generalmente han perdido su trabajo o no les es accesible a encontrarlo, ganados por esa necesidad tratan de ver la manera de poder ganarse sus propias fuentes de ingreso, teniendo en cuenta los segmentos del mercado que no se encuentra para la satisfacción total del cliente. **(Diario Gestión, 2018)**

Los propietarios y personal de las MYPE están siendo involucrados o enfocados por factores del ambiente, los cuales se clasifican en los factores externos denominados PEST: político legal, económicos, socioculturales y tecnológicos; e internos: que se refiere a la infraestructura de las MYPE, equipos, materiales, plan de trabajo, etc. **(Chapman, 2015)**

Luna (2019) gerente general de Comexperú, afirmó que el año pasado, las ventas de la MYPE representaron el 19% del producto bruto interno (PBI) del país. Emplearon a 8.4 millones de personas, lo que significó el 46.8% de la población económicamente activa (PEA). Indicó que el 83.3% de los 5.9 millones de las MYPES operaron en la informalidad durante el 2018, por lo que constituye uno de los desafíos más importantes para el país; refirió que este porcentaje es mayor en 1.8 puntos porcentuales respecto al 2017 (81.5%). No obstante, el número de trabajadores aumentó, al pasar de 8.2 millones a 8.4 millones, esto representa el 46.8% de la PEA.

Es por ello que para mantener ese dinamismo de la economía en el país se deben establecer normas o leyes; así como programas de capacitación para la formalización de estas MYPE, así como brindar un servicio de calidad, cumpliendo con sus obligaciones y por ende tener un mejor ingreso económico para así poder cumplir con el pago de impuestos o tributos, ya que son fuentes de ingreso económicamente efectiva para el país. También explico en el diario Perú 21, que la formalización va más allá de una cuestión de patriotismo para cumplir con obligaciones tributarias, pues en realidad, se trata de una decisión económica con beneficios directos como acceso a capital para crecimiento del negocio. (**Terrones, 2015**)

En el ambiente externo de las MYPE de servicio rubro instituciones educativas privadas del distrito La Unión, se encuentra el factor político legal, el cual está constituido por el conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales. La norma elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Standardization Organization o ISO por sus siglas en inglés), determina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto

y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o con fines contractuales, **(ISO 9001,2015)**. Las instituciones educativas privadas del distrito de la Unión cuentan con licencia de funcionamiento otorgado por la municipalidad de dicho distrito, registro de sanidad, licencia de seguridad otorgado por defensa civil, y están inscritos en la Superintendencia de registros públicos **(SUNARP)**.

En lo que compete al tema laboral, las MYPE, puede acogerse al Régimen Laboral Especial de la micro y pequeña empresa que comprende: De acuerdo con el artículo 25 de la constitución política del Perú, las horas habituales de trabajo son de 8 horas diarias y 48 horas semanales. No hay un límite definido para el máximo de horas de trabajo después de incluir las horas extraordinarias.

Con respecto a los trabajadores, las MYPE formalizadas en el Perú, según el artículo 24 de la constitución política del Perú de 1993, todo trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente que le permita a él y su familia el bienestar material y espiritual. El saldo mínimo en el Perú es de 930 nuevos soles y es fijado por el consejo Nacional de Trabajo y Promoción del empleo. Si un trabajador labora más allá de las horas estipuladas, es decir, 8 horas por día y 48 horas a la semana, tiene derecho a un pago de horas extra de trabajo (Art.9 y 10 del Decreto Legislativo N° 850). La mayoría de las MYPE de servicio rubro instituciones educativas privadas del distrito de La Unión cuentan con todo el beneficio que debe tener el empleado en cuanto a la legislación laboral, según la **ley N° 30056 Ley de la promoción y formalización de la empresa**.

Sus principales políticas de trabajo son: respetar el horario de trabajo llegando a la hora indicada en el reglamento de la institución, traer siempre el uniforme de

trabajo, garantizar la máxima calidad y eficiencia del servicio como docente de educación en la dictación de las clases diariamente, asegurar el orden y la disciplina dentro de las aulas de clases como también fuera de ellas, mantenerse al tanto de los avances tecnológicos para lograr siempre innovar.

Con respecto a los factores económicos, las MYPE forman parte del crecimiento económico del país en el que se encuentran. Es por ello que cuando un empresario de las MYPE crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra lo cual va a generar más oportunidades de trabajo. Además, sus ventas se incrementan y logra con esto mayores beneficios tanto para sus colaboradores como para el mismo, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno y generación de empleo, la tasa de inflación es de 3,5%, 25 puntos básicos de aumento. Si bien el incremento no es excesivo, en general, para la teoría económica aumentar la tasa de interés desincentiva la inversión, una variable que más bien el Perú busca impulsar. **(Banco Central de Reserva, BCR, 2016)**

Mientras que en Piura la tasa de inflación se cerró el 2018 con una inflación acumulada de 2,15%, cifra que se encuentra entre las más bajas registradas en el país por detrás de Chiclayo (1,91%). Además, indica que la inflación en el último mes del año 2018 (diciembre) fue negativa en la región Piura con -0,39%. Así lo informó el director departamental del INEI de Piura Martín Herrera Boyer, **(INEI, 2019)**

Con respecto a los factores socio – culturales se incluyen las costumbres y tradiciones tanto religiosos como sociales y culturales del distrito de La Unión, así como los valores y creencias, las normas de conducta, **(UGEL LA UNION, 2019)**.

Con respecto a los factores tecnológicos, las MYPE deben invertir en innovación y desarrollo, es una de las prioridades de cualquier empresa, en el caso del

sector instituciones educativas privadas las nuevas tecnologías está revolucionando el mercado. En la actualidad es fundamental que los propietarios de las MYPE deban estar informados de los avances tecnológicos que les permitan ganar en rapidez y mecanizar en lo posible el proceso. Esta inversión en innovación está permitiendo a los colegios privados ver como las nuevas tecnologías les ayudan a optimizar la operativa de funcionamiento, a mejorar la calidad del servicio, a diferenciarse de la competencia, a incorporar nuevos canales publicitarios y a fidelizar a sus clientes.

En las MYPE de servicio rubro instituciones educativas del distrito de la Unión los propietarios se preocupan siempre por estar actualizados con respecto a la tecnología e innovación, de manera que puedan contar con un equipo o herramientas de buena tecnología que les permita brindar un servicio de alta calidad y les facilite la preparación de los diferentes temas para la dictación de las clases. Asimismo, emplean la tecnología para realizar su publicidad y promociones mediante anuncios por internet. Folletos publicitarios anuncios por televisión, radio, etc. De manera que puedan atraer a sus clientes y lograr fidelizarlos.

Dentro del ambiente interno de las MYPE de servicio rubro instituciones educativas privadas del distrito de la Unión, ofrecen el servicio de educación de calidad, teniendo profesores destacados en los altos niveles pedagógicos, así como pensiones y matriculas con precios accesibles teniendo en cuenta la calidad de educación que se brinda para la formación de alumnos competentes.

Para la elaboración del plan de trabajo educativo anual se utilizan normas o reglamentos emitidos por el ministerio de educación, así como otras instituciones externas que le permitan una mejor responsabilidad para el empresario, profesores, alumnos como también padres de familia, con el fin de mantener una buena disciplina.

Las MYPE de rubro instituciones educativas privadas del distrito de la Unión, actualmente está apostando por contar con un equipo de alta categoría ya sean en herramientas tecnológicas como el sistemas de aprendizaje, así mismo apuestan por implementar continuamente programas de capacitación en herramientas pedagógicas como también capacitación para tener un mejor trato tanto del jefe hacia sus trabajadores como también de los trabajadores a los alumnos ya que esto con lleva a tener mayor contacto con los clientes y de esa manera se pueda demostrar la calidad del servicio que se brinda a través del alineamiento organizacional y estratégico y así se puede dar cuenta de las necesidades que les surgen en el transcurso de su formación estudiantil.

De igual manera el personal que labora en las instituciones educativas privadas (personal docente, administrativo y mantenimiento) cuenta con el uniforme adecuado para realizar sus actividades correspondientes dependiendo de las asignaturas y cargos que cada uno realiza, además permiten al colaborador sentirse identificado con la institución y así también permita diferenciarse de su competencia.

Así mismo las MYPE rubro instituciones educativas privadas se esmeran por contar con una excelente infraestructura que les ayude mucho a organizar con eficacia y eficiencia las actividades que desarrolla la empresa. En las MYPE de servicio rubro instituciones educativas privadas del distrito de la Unión la mayoría cuenta con un local amplio, con buena comodidad donde los clientes (alumnos) pueden desarrollar sus actividades de una manera satisfactoria ya sea en el momento del dictado de clases como también desenvolverse en los diferentes talleres como son: deporte, baile, teatro, etc., que ofrecen dichas MYPE del distrito de la Unión.

Todas las empresas deben de contar con una excelente atención al cliente y servicio de calidad, pues son ellos los factores más importantes que garantizan que la empresa permanezca en el mercado y tenga una excelente competitividad, por ello es fundamental que cuenten con un personal altamente capacitado, que brinden una buena atención a los diferentes clientes que acuden al establecimiento.

En las MYPE de servicio rubro instituciones educativas privadas del distrito de la Unión, se caracterizan por brindar un excelente servicio educativo al cliente, ya que cuentan con un personal altamente capacitado con habilidades y conocimientos que hacen que el cliente se muestre satisfecho con la calidad educativa que se le brinda como también atención que le presten y estos no decidan cambiarse de colegio.

Porter, con respecto a las fuerzas competitivas podemos identificar: Poder de negociación de los clientes, en donde el poder de los clientes es relativo, no pueden influir en el precio, exigir descuentos, etc. pero la rentabilidad depende directamente de los consumidores (sin intermediarios) y es importante conservar la clientela así que hay que dejarlos satisfechos. En las MYPE de servicio rubro instituciones educativas del distrito de la Unión, los clientes que acuden a dichos establecimientos están dispuestos a pagar el precio de las matrículas y pensiones mensuales por el servicio de educación que brinda, de manera que no exigen descuentos ni pueden influir en el precio establecido por el dueño o empresario de la institución, debido a que son conscientes de la calidad de educación que se les brinda a sus menores hijos y también la manera como trabajan con los padres de familia con respecto a la orientación en el apoyo de sus hijos..

Con lo que respecta a la rivalidad entre competidores, en los colegios privados se da la rivalidad entre competidores con respecto a los precios, publicidad, innovación

en los sistemas de aprendizaje que ofrecen, los dueños y el personal se preocupan por ofrecer un servicio de calidad, que lo haga diferenciarse de su competencia. Además de promocionar variedad de talleres o cursos avanzados mediante la publicidad en internet, televisión, radio, et.

El poder de negociación hace referencia a la exigencia que hacen los dueños de los colegios privados a sus proveedores con respecto a la obtención de materiales o productos educativos de alta calidad como son: los libros, mobiliarios, servicios de internet, agua, energía eléctrica, etc. Teniéndose en cuenta el cumplimiento de un estricto control de calidad.

Las MYPE se desarrollaran en una situación caracterizada por que surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el Estado, tampoco por las grandes empresas nacionales, ni las inversiones de las grandes empresas internacionales en la generación de puestos de trabajo, y por lo tanto, estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, y para ello, recurren de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares.

Para ello la presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: gestión de calidad en las instituciones educativas privadas, líneas que han sido asignadas por la Escuela de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE. Así, el problema que se ha identificado es: ¿qué características tiene la gestión de calidad y el alineamiento en las instituciones educativas privadas del Centro, del distrito de La Unión año 2020?

Ante este problema el proyecto pretende alcanzar como objetivo general: caracterizar la gestión de calidad y el alineamiento en las instituciones educativas

privadas del centro La Unión, Piura, año 2020. Además, los objetivos específicos establecidos son: (a) conocer la importancia del sistema de gestión de calidad en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020, (b) identificar los beneficios de gestión de calidad en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020, (c) identificar los tipos de alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020, (d) conocer los factores del alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020.

La presente investigación se justifica por ser práctica ya que tiene la finalidad de lograr determinar las características de gestión de calidad y el alineamiento de las MYPE rubro instituciones educativas privadas sector centro distrito de La Unión para que así estas efectúen o implementen un sistema de gestión de calidad viendo ésta como una estrategia empresarial importante para lograr un alineamiento en el aprendizaje con eficiencia y rentabilidad, para el mejor desempeño de todos los que laboran y asisten a las instituciones educativas y sobre todo adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno para enfrentar la competitividad. También porque nos permite lograr un título profesional, por lo que SUNEDU exige un proyecto de investigación.

Además se justifica por ser metodológica ya que aplicara la metodología científica basada en teorías existentes sobre la gestión de calidad y el alineamiento donde se calculara la muestra mediante datos estadísticos, con respecto al recojo de datos el cuestionario diseñado fue validado por expertos; y por último la investigación se justifica por ser teórica ya que se pretende generar reflexión y debate sobre el conocimiento existente como el de presentar información relevante para tener versión más amplia y actualizada sobre el tema de gestión de calidad y el alineamiento de las

MYPE siendo la principal misión de este proyecto mejorar el desempeño de las MYPE de servicio rubro instituciones educativas privadas, organizaciones que es importante mejorar ya que de ahí parte la formación de los profesionales.

Para lo cual en esta investigación se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, siendo la herramienta o técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario quien será estructurado con preguntas cerradas ya sean de escala ordinal y nominal.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y alineamiento, psicográfica: instituciones educativas privadas del sector Centro distrito La Unión año 2020. Desde la perspectiva geográfica: departamento de Piura, distrito de La Unión, Sector Centro, y delimitación temporal: año 2020.

Así mismo dentro de nuestras limitaciones que hemos encontrado para desarrollar nuestra investigación, de acuerdo al muestreo que tenemos, hay que aplicar un porcentaje promedio del 10%, debido a que se presentó una epidemia llamada Covid 2019 el cuál mediante Decreto Supremo N° 008-2020, donde se declara en emergencia Sanitaria a nivel nacional por el periodo de (90) días calendarios, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, precisado por el Decreto Supremo N ° 046-2020-PCM, se declara el Estado de Emergencia Nacional por el pazo de quince (15) días calendarios y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), habiéndose prorrogado dicho plazo por el término de trece (13) días calendarios a partir del 31 de marzo de 2020 mediante Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, y Decreto Supremo N° 64-2020-PCM donde se prorroga el Estado emergencia por el

termino de catorce (14) días calendario, a partir del 13 de abril de 2020 hasta el 26 de abril de 2020; el cual no nos permitió desarrollar las encuestas de manera eficiente así como también poder realizar la respectiva validación de nuestro cuestionario por profesionales.

También dentro de las limitaciones se encontraron la sustentación de nuestra tesis, la cual no se llevará a cabo de manera presencial sino de manera virtual haciendo el uso de la tecnología de la información, debido a la prórroga del estado de aislamiento social dictado por nuestro presidente de la Republica hasta el 10 de mayo del presente año, **(Decreto Supremo N° 75-2020-PCM)**

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de calidad

Narváez (2016) realizó una investigación denominado “Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de las tecnologías de la información” de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, siendo el objetivo Diseñar un sistema de gestión de calidad mediante la norma ISO 9001:2015 aplicado al área de tecnologías de la información de la universidad Politécnica Salesiana, se empleó la metodología científica basada con enfoques a procesos, sus conclusiones fueron: La definición de procesos, procedimientos e instructivos de trabajo facilitan el Área de Tecnologías de la Información disminuir la incertidumbre en cuanto a las actividades e inversiones en materia de servicios informáticos en la universidad, otra de las conclusiones que considera en su investigación es la adopción de una norma Internacional en relación a Sistemas de Gestión de Calidad, ha permitido evidenciar errores y dificultades que en el transcurso de esta construcción de Sistema de Gestión de Calidad de Tecnologías de Información, ha propiciado buscar y establecer otras alternativas de solución que aporte con creatividad a un mejor tiempo de respuesta en los requerimientos y necesidades que presentan los usuarios o partes interesadas; así mismo considera que antes de incursionar en el SGC de TI, las incidencias y problemas técnicos estimulaban divergencias completas entre los miembros del Área de TI, por tanto, el carácter preventivo de las acciones de No conformidad brinda una óptica diferente de afrontar y resolver esas diferencias a través de acciones documentadas y de seguimiento que promueva a eliminar las cosas que afectan la calidad del trabajo realizado y la prolijidad de soluciones afectivas para beneficio de los usuarios. Todos

los equipos de trabajo del SGC han aportado a la elaboración de la documentación desde criterios técnicos, estándares y guías de mejoras prácticas de TI que han dado como resultado el establecimiento de la Norma ISO para incursionar con mejores argumentos e información hacia el cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 20000 que se refiere a sistemas de Gestión de Servicios de TI. Finalmente concluye que el seguimiento del SGC es de prioritaria aplicación, pues de ello depende de que los diferentes equipos de trabajo de SGC vayan generando los registros y evidencias de las tareas que realizan siempre en apego a la aplicación de sus procedimientos y de esta manera lograr un cambio de actitud y cultura de trabajo que aporte al mejoramiento continuo y a la identificación temprana de dificultades potenciales.

Salas y Arboleda (2015) realizó un trabajo de investigación denominado “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” en la universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, siendo el objetivo Evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados, se empleó la metodología científica de tipo cuantitativo, descriptivo y explorativo. Sus conclusiones fueron: la investigación contribuye al fortalecimiento de la institución educativa, considerada como el espacio donde realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes sin desmerecer la importancia de la gestión realizada por sus directivos. La formación docente de la Institución revela un nivel calificado para el desempeño de las funciones; pues todos tienen estudios de tercer nivel; lo que constituye una garantía en la condición académica del personal que se

dedica a la tarea educativa; más aún, ahora, que la nueva ley de educación exige este requerimiento. Al analizar el clima organizacional de los docentes en la institución se logró determinar que estos se encuentran en un nivel de satisfacción óptimo ya que se encuentran identificados con la organización, se encuentran muy optimistas en su realización personal y cuentan con un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la interacción con la institución. Al identificar las fortalezas y oportunidades que posee la institución se logró determinar que a pesar que la comunidad educativa (alumnos, docentes y padres de familia) se encuentran muy satisfechos con el servicio educativo, pero la administración debe enfocar sus esfuerzos en mejorar su infraestructura, esto conlleva a realizar en el futuro una mayor inversión en su infraestructura física para mejorar el servicio presente y poder brindar nuevos servicios a la comunidad y con ello brindarles un valor agregado. Luego de la identificación de las debilidades y amenazas que posee la institución se logró determinar que la educación pública es una fuerte amenaza por la gratuidad que esta promulga ya que es un factor determinante en la conciencia social del pueblo y mucho mayor en sector donde la unidad educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña se desenvuelve ya que es un extracto social de escasos recursos económicos.

Arias (2012) presento una investigación denominada “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S conforme a la norma ISO 900001:2008 en la universidad Libre de Bogotá – Colombia, siendo el objetivo Implementar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma internacional ISO 9001 versión 2008 en la empresa de consultoría Quality & Consulting Group S.A.S., se empleó la metodología científica de tipo inductivo-sintético. Sus conclusiones fueron: Por medio de las mediciones de los diferentes

procesos fue posible tener una visión clara de la situación real de la organización y realizar una proyección frente a la situación ideal, mediante el establecimiento de objetivos retadores y efectivos en cada una de las áreas. La estandarización de los procesos permitió a la organización materializar el conocimiento existente e hizo posible la capacitación de nuevos colaboradores sin que exista algún tipo de alteración en la cotidianidad de la empresa ni en los estándares de calidad de los servicios prestados. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos. El proceso estructurado de selección, evaluación y reevaluación de proveedores garantizó a la organización la calidad de los productos y/ servicios adquiridos, bajo especificaciones definidas y parámetros de control claros. Los objetivos de calidad permitieron el direccionamiento claro y eficiente de la organización, mediante un seguimiento constante y la toma de acciones oportunas en caso de presentarse desviaciones. En aquellos procesos sobre los cuales no había existido control alguno, fue posible trazar una métrica acorde que permitió la medición de los resultados alcanzados, disminución de tiempos improductivos y el mejoramiento de los procesos. Las técnicas de selección e inducción del personal han permitido la vinculación de funcionarios competentes para los cargos vacantes. Las especificaciones de cargo sirvieron como herramienta para definir de manera clara las responsabilidades de los nuevos colaboradores y la competencia requerida para asumir determinados cargos.

Alarcón (2013) presento una investigación denominada “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana” en la

universidad San Martín de Porres de Lima-Perú, siendo el objetivo Determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana, se empleó la metodología de investigación Transeccional o Transversal. Sus conclusiones fueron: Con respecto al objetivo general de la investigación, conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, se puede decir que es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada. Asimismo, durante la revisión de la teoría realizada durante esta investigación, se hace referencia a la variedad de factores involucrados tanto en la calidad de la educación como en la gestión educativa, pareciendo la conjunción de ambas variables interminable, sin embargo, su relación se muestra claramente al conocer el espacio de influencia del trabajo de los gerentes educativos. Los logros de los alumnos en materia de comunicación oral y escrita, análisis y síntesis y solución de problemas están directamente relacionados con la buena gestión de los directivos de las instituciones; así es que, la organización y participación a concursos es recurrente. Tan es así, que todas las Instituciones tienen reconocimientos nacionales e internacionales. El planeamiento estratégico en las instituciones privadas, el buen uso de los recursos instituciones y los logros conseguidos se vio reflejado en la mejora continua de las Instituciones, todas; con menos de 20 años de funcionamiento; no obstante, con excelentes organizaciones administrativas. La relación del liderazgo en las Instituciones para el mejoramiento de la gestión; así como la participación que tanto el docente como el director y personal administrativo deben estar presentes para una escuela de calidad.

Najar (2018) presenta una investigación denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector servicios, instituciones educativas privadas, distrito de Iquitos) en la universidad católica Los Ángeles Chimbote de Pucallpa-Perú”, siendo el objetivo Determinar la práctica de gestión de calidad y su impacto en el enfoque de atención al cliente, en las MYPE del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, del distrito de Iquitos, se empleó la metodología de diseño experimental, de tipo cuantitativa y nivel descriptivo. Sus conclusiones fueron: Las Instituciones Educativas Privadas no son gerenciadas técnicamente. No se aplican las herramientas de gestión de calidad. Por desconocimiento y poco interés. La administración se ha dotado de prácticas que buscan evidenciar al cliente que la Institución Educativa Privada garantiza una buena educación. Sin embargo, la gestión al no practicar calidad, no es constante en sus operaciones. Ejemplo no tiene procesos estandarizados. Tiene un modelo de atención al cliente. Sin embargo, es protocolar y no identifica ni satisface la expectativa que tiene el cliente. Los microempresarios de las MYPE del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, no tienen interés en implantar un plan de calidad en su organización que tendría un impacto en la mejora de los servicios educativos. No se evalúa ni se mide el nivel de satisfacción del cliente. Evidencia que no existe un enfoque de atención al cliente.

Sotomayor (2018) presento una investigación denominada “Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la Gestión de Calidad en las MYPE del sector servicio-rubro instituciones educativas privadas del distrito de San Marcos-Huari-Ancash” en la universidad católica Los Ángeles Chimbote de Huaraz-Perú, siendo el objetivo determinar las principales características del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad del sector servicio - rubro Instituciones Educativas

privadas del Distrito de San Marcos - Huari – Ancash, se empleó la metodología de diseño no experimental, nivel cuantitativo. Sus conclusiones fueron: Las Instituciones Educativas privadas del Distrito de San Marcos - Huari - Ancash 2015, en su mayoría se caracterizan por utilizar el trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad para el cumplimiento de metas. Los trabajadores docentes y administrativos de las Instituciones Educativas privadas del Distrito de San Marcos - Huari - Ancash 2015, fortalecen sus actividades laborales trabajando en equipo. Los trabajadores docentes y administrativos de las Instituciones Educativas privadas del Distrito de San Marcos - Huari - Ancash 2015, ven como necesidad la integración y las relaciones laborales en equipos para cumplir las metas planteadas y poder generar el desenvolvimiento personal y colectivo de los trabajadores en equipo.

Elliot (2017) presento una investigación denominada “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho” en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y valle, Lima-Perú, siendo el objetivo Determinar la relación existente entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho; se empleó la metodología de investigación descriptivo-correlacional, nivel cuantitativo. Sus conclusiones fueron: En la determinación de la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, se halló un índice de correlación altamente significativo, aceptándose la hipótesis general de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. Cuando se

evaluó la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del desempeño administrativo, se obtuvo un índice de correlación altamente significativo, por tanto, se acepta la hipótesis específica de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. Al analizar la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la capacitación del docente, se obtuvo un índice de correlación altamente significativo, quedando aceptada la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la capacitación del docente en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. En el estudio de la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la coordinación y participación administrativa, se ha encontrado un índice de correlación altamente significativo, con lo que se acepta la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la coordinación y participación administrativa en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. Al determinar la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la infraestructura y equipamiento, se encontró un índice de correlación altamente significativo, con lo que se acepta la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad de la infraestructura y equipamiento en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. Por lo expuesto, queda aceptada la hipótesis general de que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.

Jiménez (2018) en su tesis titulada “caracterización de la gestión de calidad administrativa y rentabilidad en MYPES del sector educación primaria rubro I.E.P - urb. Andrés Araujo Moran –Tumbes, año 2017”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes-Perú, tiene como objetivo Determinar las características de la Gestión de la Calidad Administrativa y Rentabilidad, en MYPES sector educación primaria rubro I.E.P Urb. Andrés Araujo Moran – Tumbes, año 2017; empleo la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Sus conclusiones fueron: con respecto a los pasos para el desarrollo del liderazgo en las MYPES del sector educación primaria de Urb. Andrés Araujo Moran, se identificó que los indicadores acción, anticipación, alineamiento, conciencia, y evaluación presentan un nivel alto, al verificar cada indicador, se tiene que el director busca la acción con un liderazgo democrático, desarrolla trabajo comunitario, generalmente anticipa los trabajos en equipo; es consciente ante la problemática de los estudiantes y sus necesidades. Respecto a la Calidad de Vida en el trabajo en las MYPES del sector educación primaria de Urb. Andrés Araujo Moran, se determinó que los indicadores concepciones, aspectos y sistemas tienen un nivel alto, al verificar cada indicador la mayor parte tienen concepciones claras frente a la responsabilidad social, a la comunidad educativa al respeto por las capacidades de los profesores, por el cumplimiento de las normas para el mejor aprendizaje del educando. Con respecto a los elementos claves del Clima Laboral en las MYPES del sector educación primaria de Urb. Andrés Araujo Moran se determinó que los indicadores estructuras, comportamiento laboral, condiciones de trabajo, motivación y reconocimiento tienen un nivel alto por las opiniones recogidas, verificando cada indicador, la estructura de la organización considera el trabajo en equipo para atender

además los desafíos permanentes; del comportamiento laboral existen medidas de seguridad que garantizan el desarrollo normal de las actividades. En relación a las Relaciones Interpersonales del Clima Laboral en las MYPES del sector educación primaria de Urb. Andrés Araujo Moran se identificó a indicadores de participación, experiencia y habilidades con un nivel aceptable de acuerdo a las opiniones recogidas, al verificar por indicador, existe participación directa y potencial de una cultura de aprendizaje, la experiencia les permite ser organizados, colaboradores, innovadores trabajando socialmente en todo nivel; la habilidad se manifiesta en el desarrollo del alumno, el fortalecimiento de la relación alumno – docente y la comunicación en todos los niveles. Respecto a las características generales del Liderazgo y del Clima Laboral se identificó por las opiniones recogidas mantienen un nivel bueno, al verificar los indicadores se tiene que el director es una persona que se maneja con principios, es de servicio, generador de confianza, asume las barreras y conflictos con pasión para resolver, en el marco del clima laboral mantiene autonomía, cohesión y justicia.

Agurto (2014) en su investigación denominada “Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN – Piura 2014” realizada en la Universidad de Piura, cuya problemática es ¿Radica en la ausencia de un área que gestione el capital humano, por ende, la falta de los correspondientes procesos de gestión? Teniendo, así como objetivo general: Establecer un Sistema de Gestión de Calidad cuyo alcance es el área de recursos humanos. Finalmente concluyeron que la empresa vio la necesidad de ordenar su trabajo, trayendo esto como consecuencia un aumento en la calidad de los servicios brindados; se planteó la meta de establecer un Sistema de Gestión de Calidad. Conocidas estas necesidades, la gerencia decide trabajar con ambas en paralelo fusionándolas en un solo proyecto, originando el

desarrollo de un Sistema de gestión de calidad aplicado a los procesos del área de recursos humanos, el cual se incluyó todos los requisitos dados por la norma ISO 9001, la cual se refiere a Calidad y la realización de los procedimientos que avalen un correcto desempeño de las actividades del área de recursos humanos.

2.1.2. Variable alineamiento

Garcés (2017) presento una investigación denominada “Propuesta de alineamiento estratégico del rol orientador de la agencia de calidad de la educación” en la Universidad de Chile, siendo el objetivo Proponer un modelo de alineamiento estratégico para la función de orientación de la Agencia de Calidad de la Educación a partir de una perspectiva que incorpore la visión de actores educacionales, se empleó una metodología de tipo exploratorio – descriptiva de nivel cuantitativa como cualitativa. Sus conclusiones fueron: Desde la creación de la Agencia de Calidad de la Educación se ha propuesto trabajar 3 funciones: informar, evaluar y orientar, las cuales se han llevado a cabo desde dos roles fundamentalmente: la ejecución (con propuestas de cambios y mejoras) del SIMCE y con la orientación a partir de diferentes instrumentos/dispositivos. Sin embargo, el actual proceso de orientación no ha respondido adecuadamente a la complejidad que hay dentro del sistema educacional, teniendo un proceso que, si bien ha tenido el dinamismo en cuanto a los cambios, se ha ido estandarizando dejando de lado el control de gestión de los diferentes procesos (más allá de los indicadores que se definen año a año). En este contexto, surge este trabajo con el objetivo de proponer un alineamiento estratégico en la función de orientación a los establecimientos educacionales que la Agencia realiza, con miras en un alineamiento estratégico que vele por el cumplimiento del objetivo estratégico definido en la propuesta de trabajo anual desde Secretaría Ejecutiva como “orientar

eficazmente a las escuelas de Chile”, teniendo una bajada concreta en sub – objetivos y en la implementación de un sistema único de información y orientación. La propuesta de alineamiento estratégico debe tener desde su origen la participación de las comunidades educativas, y con el uso de la información de esta propuesta, se tendrá que hacer uso de la misma con el fin de mejorar la calidad en la educación escolar. Por otro lado, esta propuesta de alineamiento estratégico, busca ser una propuesta de generación de valor público para la Agencia, y por ello, resulta interesante que la evaluación del mecanismo propuesto debe tener por un lado validación interna de la Agencia con sus trabajadores, y por otro, validación externa de las escuelas para que utilicen constantemente lo propuesto.

Bautista (2017) presento un trabajo de investigación denominado “Modelo de Alineamiento Estratégico para la Facultad de Ingeniería de la Universidad Incca de Colombia”, en la universidad Nacional Abierta y a Distancia de Bogotá-Colombia, siendo el objetivo Estructurar un modelo de alineamiento estratégico en la Facultad de Ingeniería de la Universidad INCCA de Colombia que contribuya al mejoramiento en el logro de los objetivos de las unidades de negocio adscritas y de la institución; se empleó la metodología de tipo de investigación-acción. Sus conclusiones fueron: Se pudo comprobar que el alineamiento estratégico proporciona coherencia organizacional, al permitir alinear objetivos, procesos y estrategias, partiendo del análisis del estado actual de la organización mediante factores internos y externos; haciendo posible que la intervención mediante acciones de mejoramiento, garanticen que los resultados de las unidades de negocio contribuyan positivamente al logro de los objetivos organizacionales y específicamente a la visión de la organización. El estudio fue enriquecedor, al permitir la aplicación de técnicas de administración

moderna a una estructura organizacional madura con 62 años de funcionamiento; según la percepción del equipo de trabajo, el modelo alineamiento estratégico diseñado, le proporcionara a la Universidad una herramienta para afinar y fortalecer con mayor eficiencia sus procesos internos, para lograr el mejoramiento requerido en el momento actual. Se logró evidenciar ante la dirección de la universidad que la fragmentación a la que está sometida la Universidad, ha sido causante que posturas individuales de mandos medios y en algunos casos de ciertas áreas hayan desestimado el patrimonio intelectual del fundador, equivocando el rumbo y restando desarrollo a la organización; por tal motivo, con el modelo de alineamiento estratégico formulado se podrá garantizar que posturas individuales o sesgadas, no afecten las intenciones de cambio requeridas por la Institución. Del mismo modo, se logró destacar que la comunicación es factor fundamental para la implementación del proyecto, que en la claridad y facilidad de acceso a canales de comunicación se soportan las acciones de mejoramiento continuo; por esta razón, el despliegue de la estrategia de alineamiento se constituye en la actividad más sensible del proceso, sin restar importancia a las demás. Después de haber estructurado el modelo de alineamiento estratégico para la Facultad de Ingeniería de la universidad INCCA de Colombia, la sencillez y coherencia de sus fases avalan las hipótesis establecidas, esto debido a que la institución requiere resultados inmediatos y concretos que le permitan avanzar en su propósito de mantenerse en el mercado y lograr el nivel de sinergia que le garantice un clima organizacional más propicio y proclive a la productividad.

Barra (2015) realizó un trabajo de investigación denominado “Alineamiento estratégico sectorial: caso de estudio aplicado a una Universidad Chilena”, en la universidad del Bío Bío de Concepción - Chile, siendo el objetivo realizar un

alineamiento estratégico de los Planes de Desarrollo de las diferentes unidades conforman una universidad; se empleó la metodología cualitativa y estructurada. Sus conclusiones fueron: En relación a los insumos utilizados para la formulación de los planes estratégicos de las unidades, estos debieran ser todos iguales, sin embargo, al momento de realizar el estudio se concluye que no lo es, dado que el grado de elaboración de los planes de las unidades obedecían al diagnóstico y a algunas acciones para el logro de los objetivos. La Planificación estratégica de la Universidad presentaba aspectos que no eran explícitos, como las estrategias, lo que hizo que todos los planes no la manifestaran en sus planes. Gracias al nuevo modelo de planificación estratégica impuesto por la universidad se logró el alineamiento de los planes estratégicos de las unidades con el plan estratégico de la Universidad. Y por último, para realizar el seguimiento del alineamiento, se implementó un software para optimizar tiempos y recursos.

Castro, Fernández y Reyes (2016) realizaron una investigación denominada “Método de alineamiento para la formulación de las iniciativas de proyectos de TI en las universidades particulares de la región de Lambayeque” en la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo-Perú, siendo el objetivo elaborar un método para guiar la formulación de las iniciativas de proyectos de TI de las universidades particulares de la región Lambayeque tomando en consideración el alineamiento de los objetivos de los proyectos con los objetivos estratégicos organizacionales; se empleó la metodología científica del diseño experimental. Sus conclusiones fueron: Aunque el alineamiento entre las estrategias de negocio y de TI ha sido ampliamente estudiado, no existe un camino para hacer operativos estos estudios; esta investigación pretende llenar dicho vacío, elaborando un método para guiar la formulación de las

iniciativas de proyectos de TI de las universidades particulares de la región Lambayeque tomando en consideración el alineamiento de los objetivos de los proyectos de TI con los objetivos estratégicos organizacionales, especialmente en el sector de las universidades particulares. Los criterios de alineamiento propuestos en SAMM fueron adaptados al contexto en estudio para la construcción de un instrumento que permitió determinar los criterios utilizados por las universidades particulares de la región Lambayeque en la formulación de las iniciativas de proyectos de TI. Los resultados del diagnóstico indican que, aunque las universidades no cuentan con un método de alineamiento, sí emplean en distinta medida los criterios de alineamiento en estudio. El método de alineamiento para la formulación de las iniciativas de proyectos de TI en las universidades particulares de la región Lambayeque se alimenta de dos aportes: el aporte teórico, representado por el modelo SAMM y el aporte práctico expresado en el marco de trabajo COBIT 5.0, del cual se consideraron a los dominios APO y BAI; por reflejar mejor, a través de sus procesos y prácticas, las orientaciones requeridas para esta investigación. El método de alineamiento para la formulación de las iniciativas de proyectos de TI en las universidades particulares de la región Lambayeque fue validado en cuanto a su contenido por expertos en materia de TI y en cuanto a su intención de uso por el jefe de proyectos de TI de la universidad elegida como caso de estudio. Obteniéndose en ambos casos resultados favorables.

Fernández (2018) presento una investigación denominada “Alineamiento estratégico de las inversiones en la ejecución presupuestal de los recursos de inversión en la Universidad Nacional de Juliaca” en la Universidad Cesar Vallejo-Perú, siendo el objetivo Determinar la influencia del Alineamiento estratégico de las inversiones en la Ejecución Presupuestal de la Universidad Nacional de Juliaca, se empleó la

metodología de diseño descriptivo. Sus conclusiones fueron: En relación al objetivo general, se concluye que el alineamiento estratégico de las inversiones influyo en la ejecución presupuestal en entidades como la Universidad Nacional de Juliaca dado el valor $p=0.044$. Por lo tanto, se habrían cumplido con las políticas institucionales, sectoriales y las nacionales, al tener inversiones ligadas al sector educación que es una de las prioridades del estado vigentes, cabe señalar que las inversiones claramente van orientadas a cubrir los déficits que tiene esta entidad, por ser nueva, en cuanto a condiciones básicas de calidad que garanticen la prestación del servicio educativo. Existe una relación estadística entre las políticas nacionales y la ejecución del gasto público en la Universidad Nacional de Juliaca, año 2017, donde el nivel de significación es 0.049 lo cual es menor al nivel de significación de 0.05, que se obtiene al trabajar con una prueba al 95% de confianza. Por tanto, podemos señalar que la ejecución del gasto público estadísticamente fue influenciada por parte de las políticas nacionales vigentes. No existe relación significativa entre la articulación de planes y ejecución física de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2017, teniéndose un nivel de significación es 0.902 lo cual es mayor en comparación al margen de significación de 0.05, que se obtiene al trabajar con una prueba al 95% de confianza. Por tanto, la articulación de planes estadísticamente no incide significativamente en la ejecución física de la inversión en la Universidad Nacional de Juliaca lo cual no contribuye al cierre progresivo de brechas de cobertura y calidad en la prestación de servicios en esta entidad que pertenece al sector educación. Existe una relación entre el alineamiento y el cumplimiento del Plan Operativo Institucional, durante el año 2017, teniéndose un nivel de significación es 0.017 lo cual es menor si se compara con el margen de significación de 0.05, que se obtiene al trabajar con una prueba al

95% de confianza. De ello vemos que el alineamiento se relaciona con cumplimiento del Plan Operativo Institucional de la Universidad Nacional de Juliaca lo cual indicaría que las intervenciones en materia de inversiones por parte de la entidad tienen relación con los objetivos del Plan Operativo Institucional y por ende con las políticas institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional.

Marchant (2016) realizó un estudio denominado “Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal”, en la Universidad Viña del Mar. En esta investigación se ha encontrado dos aportes, muy valiosos para el presente. Primero, permite la identificación de los dos factores críticos con mayor probabilidad de impacto sobre el comportamiento laboral: reconocimiento y espacio y entorno físico. En segundo aporte del estudio, para la empresa regional, consiste en la jerarquización de los factores del clima organizacional con mayor potencial de influencia sobre el comportamiento de las personas en el trabajo: reconocimiento, espacio y entorno físico, remuneración, estilo de supervisión, instancias de convivencia y comunicación, motivación a los funcionarios. Esta jerarquía orienta a la empresa que se propone realizar un adecuado diagnóstico organizacional, para saber qué evaluar y por dónde comenzar a evaluar. Finalmente, otro aporte importante para la toma de decisiones respecto del diagnóstico e intervención en desarrollo organizacional, es la siguiente conclusión del estudio: cuatro de las seis dimensiones identificadas como críticas, corresponden a factores cuyo origen y potencialidad de cambio o mejora se encuentran en variables de interacción humana a la que subyacen procesos psicológicos. Los dos restantes: espacio y entorno físico y remuneración son dimensiones con implicancia psicológica, pero cuya gestión y probabilidades de modificación encuentran sustento en factores económicos que, muchas de las veces, se encuentran fuera del alcance inmediato de la empresa. Por este motivo y sin intención de restarles la importancia que merecen, se sugiere optar por las

variables, cuyo control y planificación estratégica parecen depender más de una intervención psicológica, lo que implicaría un menor costo y riesgos también menores para la empresa.

Ortiz (2019) presento una investigación denominado “Plan estratégico, la alineación operacional y la calidad del servicio de la institución educativa Jardín Infantil Niño Pastor”, en la universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú, siendo el objetivo Desarrollar un análisis que permita conocer la información sobre la trayectoria del jardín “Niño pastor” y las variables que han influido en su desalineamiento operacional, para proponer un plan estratégico de mejoramiento institucional, se empleó la metodología de investigación descriptivo. Llegando a las siguientes conclusiones: a partir del alineamiento de la visión, misión, objetivos estratégicos se busca mejorar la competitividad de la institución educativa del nivel inicial, que, de acuerdo a las encuestas, a pesar de los pocos años de funcionamiento, progresivamente está logrando un posicionamiento en el ámbito educativo de la zona. El marco teórico presentado para la elaboración de la propuesta de la implementación del plan estratégico en el jardín infantil “Niño Pastor” de la zona de Miguel Grau, quedará como precedente y respaldo teórico para el alineamiento operacional que se pretende lograr. Partiendo del análisis FODA en el jardín “Niño Pastor”, se determinaron los factores críticos de éxito, y se desarrollaron estrategias para alcanzar los objetivos, visión y misión de la agencia alineados con las estrategias empresariales, se definieron los siguientes objetivos estratégicos: Mejorar los niveles de comunicación organizacional entre los directivos y el personal, mejorar la atención a los niños y motivar a los padres de familia para lograr mayor participación y compromiso con la institución.

Jarama (2015) realizó una investigación denominada “Clima organizacional y alineamiento estratégico de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión” en la universidad Peruana Unión, siendo el objetivo Determinar la relación entre clima organizacional y el alineamiento estratégico de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión se empleó la metodología de tipo cuantitativo diseño no experimental. Sus conclusiones fueron: El clima organizacional guarda relación significativa y directa con el alineamiento estratégico personal de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión. Lo que significa que, a mejor clima organizacional, mejor será el alineamiento estratégico. La autorrealización laboral guarda relación significativa y directa con el alineamiento estratégico personal de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión. Lo que significa que, a mejor autorrealización laboral, mejor será el alineamiento estratégico. La comunicación laboral guarda relación significativa y directa con el alineamiento estratégico personal de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión. Lo que significa que, a mejor comunicación laboral, mejor será el alineamiento estratégico. La supervisión laboral guarda relación significativa y directa con el alineamiento estratégico personal de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión. Lo que significa que, a mejor supervisión laboral, mejor será el alineamiento estratégico.

Gallo (2017) realizó una investigación denominado “Propuesta para la alineación estratégica de la comunicación institucional en la universidad de Piura”, presentado en la Universidad de Piura, Lima-Perú, siendo el objetivo Incrementar la producción proactiva de contenidos en el área. Para ello, al menos el 66% (dos tercios) de las publicaciones realizadas cada mes debe provenir de una agenda concertada con los clientes internos, unida a la estrategia de la UDEP, se empleó una metodología

científica de nivel cuantitativo. Sus conclusiones fueron: La definición de criterios para alinear el trabajo de comunicación dentro de una empresa como la Universidad de Piura, que abarca una amplia variedad de temáticas y actores, debe enfocarse desde un punto de vista estratégico en grandes ejes o aspectos, fáciles de verificar y observar en el tiempo. A partir de estos aspectos se derivan los temas a tratar en el día a día, y se puede identificar carencias o deficiencias en la oferta informativa a nivel institucional. Las seis funciones primordiales del Ideario de la Universidad de Piura son un buen punto de partida, pero siempre existe la posibilidad de ampliar o actualizar la lista de aspectos, sin dejar de lado ninguno de estos seis principios fundacionales. La estrategia presentada refleja una necesidad en el manejo de tomas de decisiones sobre comunicación corporativa que la Universidad de Piura ha dejado de lado en favor de la autonomía de las facultades y centros. Al dirigir la colaboración transversal en la planificación y las corresponsabilidades de los actores internos, la Dirección de Comunicación asume su papel natural como árbitro y ejecutor de las acciones relacionadas con contenidos. Esto empieza con un ajuste de la comunicación interna, que ordene el trabajo y un análisis de la relación entre la demanda interna y los objetivos corporativos, y reconciliarlos en su trabajo. La política empresarial de la Universidad de Piura se puede transformar para adoptar nuevos canales de toma de decisiones, que pueden abrir la puerta a nuevas vías de cooperación internas. Estos cambios en la comunicación y organización interna facilitan, no solo a Dircom sino a todas las áreas transversales, la resolución anticipada de problemas que no se mapean en la actualidad, como cuellos de botella, conflictos de prioridades o limitaciones de personal. Es una necesidad para Dircom innovar y potenciar la creación de contenidos, apuntando a posicionar el trabajo de la UDEP en la mente de sus audiencias externas.

Esto se debe realizar atendiendo a la naturaleza de los medios disponibles en la actualidad (analógicos y digitales), e invirtiendo tiempo en innovar, por encima de solo cumplir con el cliente interno. Como un actor de comunicación corporativa, debe salir del enfoque periodístico tradicional, e inspirarse en técnicas procedentes de las comunicaciones de marketing, la comunicación estratégica, y la evolución del periodismo hacia narrativas transmedia y multimedia.

2.2.Marco teórico

2.2.1. Variable gestión de calidad

2.2.1.1.Concepto

Rementería (2015) Gestión es la acción profesional que permite establecer los objetivos y medios de realización, a ser concisos en la organización de sistemas, permite elaborar la estrategia del desarrollo de la organización y ejecutar la gestión del personal.

Pacheco (2017) la calidad es como satisfacer sin límites, todas las necesidades del cliente; para lograr este grado de satisfacción, es necesario que las empresas opten por modelos de gestión orientados a la mejora continua de sus procesos u actividades, en conclusión, la calidad total no se limita únicamente a los límites propios de la empresa sino que intentan alcanzar la excelencia y la satisfacción de todos los integrantes en sus negocios, ya sean socios, proveedores, distribuidores, grupos de interés u otras empresas que con el tiempo proporcionen servicios externos.

Gómez (2015) la gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquellos conjuntos de normas correspondientes a una organización u empresa, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa

u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es como la organización realiza la gestión empresarial vinculada o relacionada con la calidad. En términos generales, trata de la estructura organizacional, así como la documentación, procesos y recursos que la organización emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con las necesidades, expectativas y requisitos del cliente. Los Sistemas de Gestión de la Calidad se relacionan con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera de hacerlas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron, **(ISO 9000” versión actual de la NORMA NTC 9001:2008).**

2.2.1.2. Importancia del sistema de gestión de calidad

Un buen sistema de gestión de calidad, siempre permitirá la garantía a la empresa sobre la satisfacción de las necesidades de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí. En el mercado existen una gran variedad de estándares de gestión de calidad, los cuales han sido definidos por un organismo normalizador, tal es el caso de ISO. Estos le permitirán a una empresa que pueda validar su sistema de calidad a través de la ejecución de una auditoría por parte de algunos de estos estándares **(ISO 9001).**

Muchos clientes o consumidores de empresas u organizaciones tanto del sector privado o público buscan la confianza o garantía del producto o servicio que les pueda brindar una empresa que tenga o emplee un Sistema de Gestión de la Calidad. Si bien la satisfacción de estas expectativas o necesidades que tienen los clientes es una razón

muy importante para que todas las organizaciones cuenten con un sistema de Gestión de Calidad como también esmerarse por emplear un sistema de calidad si es que la organización no contara con dicho sistema, existen otras razones importantes como:

- Mejora del desempeño del personal, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.
- Logro y mantenimiento de la calidad del producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
- Confianza por parte de la dirección hacia sus colaboradores en el logro y mantenimiento de la calidad deseada del producto y/o servicio.
- Evidencia de las capacidades de la organización frente a clientes fijos y potenciales.
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación.
- Certificación/Registro.
- Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes.

Si bien un Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe precisar que es sólo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establecen en la empresa. Por ende, no conducirá a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o la calidad del producto y/o servicio, tampoco resolverá todos los problemas; sino que funciona como un medio para que la dirección asuma una orientación más eficiente y sistemática frente a la empresa (**ISO 9000” versión actual de la NORMA NTC 9001:2008**).

Benavides y Quintana (2015) indican que: “Los sistemas de gestión de la calidad son importantes ya que son creados o adecuados según el tipo de empresa, en función de sus necesidades y relaciones, tanto con los clientes como con los proveedores; es decir se van adecuar a cada actividad o proceso que realiza la organización de manera cotidiana.

Cuatrecasas (2015) precisa que un sistema de calidad es importante por ser una estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos y de recursos, establecidas u organizados para llevar a cabo la gestión de la calidad dentro de la organización, por todo ello cada responsabilidad o procedimiento debe ser supervisado para asegurarse de que todo este saliendo correcto.

Sáenz y Gómez (2016) señalan que un sistema de calidad tiene éxito, si existe mucha responsabilidad de la dirección de la empresa, quién establecerá y dirigirá la política de calidad y quien delega o reparte las responsabilidades para la sensibilización y orientación a todos los colaboradores sobre el sistema de calidad a emplearse.

2.2.1.3. Beneficios de Gestión de calidad

Norma ISO 9001 (2015)

- a.** La implementación de la gestión de calidad en la organización permitirá que tenga un buen posicionamiento en los mercados, así como fidelización de los clientes.
- b.** Permitirá que la organización realice nuevas estrategias con el fin que sus productos y/o servicios satisfagan las necesidades de sus compradores.

- c. Se obtendrá técnicas y alternativas más eficientes y productivas para la realización de los trabajos o actividades que permitirá ahorrar tiempo, capital y recursos.
- d. Optimizará los trabajos que realicen los trabajadores, lo que permitirá que se reduzcan los errores y aumentará los beneficios para la organización.
- e. La aplicación de la gestión de calidad generará que los trabajadores se sientan motivados y esto aumentará el nivel de responsabilidad por parte de los trabajadores a través de métodos internos más eficientes.
- f. Crecerá el número de clientes al brindarles una buena atención al momento de la adquisición de sus productos o al contactar un servicio.

La solución de problemas redonda en los beneficios de la calidad que se describen a continuación:

- Menos quejas y conflictos con personal de la organización, clientes y consumidores.
- Mayor retención y fidelización de clientes.
- Eficiente uso de recursos.
- Mayor rentabilidad de inversión.
- Reducción de costos
- Buen clima laboral.
- Mayor compromiso del personal con la misión de la organización.
- Aumento de satisfacción laboral.
- Menor rotación de empleados.
- Mayor capacidad para traer nuevos clientes.
- Mejor de productividad.

- Organización más competitiva.
- Buena imagen de la organización.
- Logro de prestigio de la organización.

2.2.1.4. Características de un Sistema de Gestión de la Calidad

Sáenz y Gómez (2016) Considera las siguientes características:

- **Organización enfocada al cliente:** al emplear un sistema de gestión de calidad, las empresas tienen que cumplir con las necesidades o expectativas actuales y futuras de sus clientes, ya que el éxito de la organización depende de ellos, satisfaciendo sus necesidades enfocadas en los gustos y preferencias.
- **Liderazgo:** los líderes son quienes deben tener como objetivo principal lograr que todo el personal conozca y se comprometa al cumplimiento de los objetivos que la organización tiene con respecto a la calidad, creando y fomentando un buen ambiente laboral interno.
- **Participación del personal:** es muy importante la participación del personal, es por ello la importancia para motivarlos y así se sientan comprometidos e identificados para lograr el beneficio de la empresa logrando las metas y objetivos.
- **Enfoque del sistema hacia la gestión:** “identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo, mejora la eficacia y eficiencia de una organización”.
- **Mejora continua:** la mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización, ya que de ello depende la vida útil de la empresa.
- **Enfoque objetivo hacia toma de decisiones:** todas las decisiones que se deban tomar serán en base al análisis y evaluación de datos de la información.

2.2.1.5.Principios de gestión de calidad

Gonzales (2015) menciona que los principios de la gestión de la calidad en los que sustenta la norma ISO 9001: 2015 son los siguientes:

- a.** Enfoque al cliente: es el enfoque principal de gestión de la calidad que se encarga de satisfacer las necesidades del cliente y esforzarse para superar sus expectativas.
- b.** Liderazgo: los líderes de todas las áreas establecen la unidad de propósito y crean las reglas en que las personas se dedican a conseguir los objetivos de calidad de la organización.
- c.** Compromiso de personas: tener personal competentes, capacitadas y comprometidas en todos los niveles y áreas a lo largo de la organización resulta un factor esencial para que una organización pueda mejorar su capacidad creando y ofreciendo valor.
- d.** Enfoque de procesos: se logran resultados más eficaz y eficientemente cuando las actividades se entienden y por ende gestionan procesos interrelacionados con un sistema coherente.
- e.** Mejora; las organizaciones exitosas tienen un enfoque o un sistema continuo en los procesos mejora.
- f.** Toma de decisiones basada en evidencia; son el análisis y evaluación de los datos de cada actividad o proceso realizado.
- g.** Gestión de las relaciones; para el éxito sostenible, una organización debe gestionar sus relaciones con las partes interesadas, como son los proveedores, clientes o el entorno social cercano.

2.2.2. Variable Alineamiento

2.2.2.1. Conceptos

Saénz (2018) considera que el alineamiento está dado por la vinculación estratégica del personal con los materiales y equipos de la organización en sus operaciones diarias para conseguir sus objetivos y metas. Es un elemento importante a gestionar en todas las organizaciones, especialmente en las pequeñas empresas que por su reducido tamaño es más rápido evidenciar el grado de alineamiento.

Guzmán (2017), la filosofía central del alineamiento estratégico se basa en que “las personas hacen y se involucran únicamente en aquello que creen que es correcto”; por esta razón cada uno de los diferentes integrantes de la organización deben estar adecuadamente vinculados y alineados en el logro de metas comunes de la organización. Por medio de un proceso de alienación total, muchas organizaciones han logrado lo que tanto anhelaban, para lo cual se han ayudado en metodologías o sistemas como el Balanced Scorecard, donde han podido realizar evaluaciones para ver las debilidades o dificultades que se encuentran en cada proceso o sub sistema de la organización.

El gobierno de Tecnologías Informativas (TI) permite vincular los procesos, recursos de TI e información con la estrategia y objetivos de la organización, asegurando que TI esté apropiadamente alineada con los procesos del negocio, integrando formas óptimas de planificación y organización; adquisición e implementación; entrega y soporte; y monitoreo de desempeño de TI. (**National Computing Centre Limited 2016**)

Una de las definiciones sobre el Alineamiento estratégico de las inversiones, encontramos dada por la Contraloría General de la Republica [CGRP] donde se afirma que, es la vinculación de las intervenciones hacia las funciones básicas de la localidad, es decir las acciones u actividades asociadas al desarrollo social y competitividad, como son las atenciones en salud, educación, transporte, saneamiento, entre otras” **(CGRP, 2015, p. 179).**

Por su parte el Ministerio de la Producción dijo: las instituciones deben elaborar sus Planes Estratégicos Institucionales – PEI, los mismos que deben ser concordantes con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (Plan Bicentenario), los planes estratégicos sectoriales multianuales (PESEM) y el Plan de Desarrollo Regional Concertado (PDCR), según sea el caso” **(PRODUCE, 2013).**

De la Rosa (2017) la filosofía central del alineamiento estratégico es que “las personas realizan y se involucran únicamente en aquello que creen que es correcto”; por esta razón cada uno de los diferentes empleados u trabajadores deben estar adecuadamente vinculados y alienados en el logro de metas y objetivos comunes de la organización, para que realmente se involucren personalmente en el logro de los resultados esperados por la organización. Por medio de un proceso de alienación total muchas organizaciones han logrado lo que andaban buscando, para lo cual se han ayudado en metodologías como el Balanced Scorecard.

Bernárdez (2019) enfatiza la importancia del alineamiento vertical entre los objetivos a nivel mega, macro y micro, es decir desde el objetivo general hasta los objetivos específicos y el alineamiento horizontal entre áreas y procesos como factores clave para lograr resultados beneficiosos para los individuos, organización y sociedad.

2.2.2.2. Tipos de el alineamiento

a. alineamiento organizacional:

Montoya (2017) señala que puede ser:

- Alineamiento de procesos: se debe realizar un análisis de todos los procesos con el fin de asegurarse que todos cubran puestos importantes y no constituyan obstáculos hacia el éxito.
- Alineamiento de objetivos: evitar objetivos contradictorios con la estrategia general. Es necesario planificar y comunicar a todos los integrantes de cada proceso.
- Alineamiento de intereses y motivación: evaluar el desempeño, optar por emplear sistemas de compensación, elogiar la contribución y el reconocimiento. El comportamiento óptimo del capital humano depende de ello.
- Alineamiento de cultura y valores: crear equipos productivos se logra con personas que comparten las mismas creencias, costumbres y valores.
- Alineamiento de proveedores: las personas que proporcionan el material requerido por el proceso productivo deben compartir la misma cultura organizativa.

En cada caso se debe analizar la sensibilidad de cada ámbito a alinear, principalmente el costo/beneficio con el fin de lograr una integración óptima que sume valor de forma eficiente y sostenible a la organización, por ello, al evaluar o revisar el intangible del alineamiento de la organización se busca crear una estrategia generadora de valor y eficiencia para optimizar el esfuerzo del personal y direccionarlo a los objetivos.

b. Alineamiento estratégico:

Valle (2018) indica que el alineamiento estratégico permite que exista una relación entre la estrategia del negocio planteada por la alta dirección y los subsistemas. Esto con la finalidad de que la organización cumpla con sus objetivos propuestos, así como para optimizar su rendimiento y mantenga su ventaja competitiva sostenible en el largo plazo. A su vez, es el proceso sistematizado que permitirá que la visión, misión, los valores que rigen el comportamiento de los colaboradores y la propuesta de valor se vinculen y se desarrolle coordinadamente.

Para lograr un alineamiento estratégico empresarial es necesario tener un entendimiento claro y preciso de la estrategia del negocio de bienes o servicios del que se brinda con el fin de promover la unidireccionalidad es decir unificación de los objetivos de las diversas áreas en función de los objetivos generales. Para tal efecto, el personal o recursos de las áreas de la organización deben participar activamente cooperando con un equipo de trabajo con el fin de que se puedan tomar decisiones acertadas y responsables que contribuyan eficaz y eficientemente con los lineamientos de la propuesta de valor, para obtener un buen resultado o logro de metas.

Asimismo, es relevante destacar que todos los colaboradores deben tener claro sus funciones, su rol y el impacto que proporcionan las actividades que realizan cada uno de ellos; para ello es fundamental realizar un análisis o evaluación de cada actividad que realiza en la organización, que permita distinguir los puntos críticos que impactan en la alineación de la estrategia del negocio con los subsistemas, la estructura organizacional, los procesos, la cultura organizacional, las habilidades y capacidades de los colaboradores y el avance de la tecnología. El alineamiento estratégico, se concibe como el proceso de alinear las diferentes unidades o áreas del negocio o de

una organización, buscando alcanzar los objetivos estratégicos propuestos tanto a nivel específico como general, teniendo en cuenta factores o productos internos y externos para maximizar su desempeño, (Maines, 2016).

2.2.2.3. Factores de alineamiento

Marchant (2015) menciona que el contar con una estructura óptima y la mejor de las estrategias, no acredita el éxito si no están armoniosamente alineadas al comportamiento laboral de los miembros de la organización. El plan estratégico o factores de alineamiento se plasma a través de la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la empresa. El alineamiento de las personas con los factores o el plan, está referido a su compromiso con la organización y con las metas institucionales.

Mullane (2012) plantea que usar adecuadamente una declaración de misión puede nutrir un sistema de valoración compartido, un enfoque a los objetivos comunes, guías de comportamiento y entrega emocional a la organización. De la misión, la estrategia y los objetivos de la organización, han de desprenderse las competencias y comportamientos necesarios para alcanzar esos objetivos. Sin embargo, para alinearse no basta con tener este conocimiento. Para acercarse a una comprensión medianamente sencilla de los fenómenos psicológicos involucrados en el proceso de alineamiento estratégico, proponemos agruparlos en los siguientes factores:

- a. Factores cognoscitivos: aluden al conocimiento y comprensión que tienen los miembros de la organización acerca de los objetivos y metas institucionales y de los procedimientos que permiten transferir estas metas a las propias tareas y objetivos individuales.
- b. Factores valóricos culturales: aluden a la coherencia valórica de los miembros con los credos que sostienen la estrategia organizacional.

- c. Factores emocionales y motivacionales: aluden al nivel en el cual las personas se sienten identificadas con las metas corporativas, así como con la traducción que de éstas se hace para transferirle metas individuales a lograr. Se vincula con la expectativa de logro y reconocimiento.
- d. Factores comportamentales: aluden al comportamiento manifiesto de adherencia al plan y metas organizacionales. Se traduce en comportamientos laborales funcionales o deseables, aquellos orientados a cumplir los objetivos organizacionales, especialmente los relacionados con la productividad e integración de la empresa o comportamientos laborales disfuncionales o no deseables respecto de los objetivos corporativos.

III. HIPOTESIS

Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1. Diseño de la investigación

Hernández; Fernández y Baptista (2015) el nivel de investigación descriptivo, porque busca enumerar, clasificar, especificar las características del problema y evalúa los hechos que se dan en un contexto determinado de las MYPE de servicios del rubro instituciones educativas privadas sector Centro, distrito La Unión - Piura.

El tipo de investigación es cuantitativa porque se van a contabilizar las características antes mencionadas y los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, porque se realiza sin manipular las variables, es decir se observa las variables tal y como están en su ambiente natural para poder analizarlos. Transversal, ya que la recolección de los datos y la aplicación de los instrumentos que se usarán como medio de recolección de información serán en un solo momento.

4.2. Población y Muestra

Unidad de análisis: la presente investigación está dada por las 5 MYPE ubicadas en el centro del distrito de La Unión, rubro instituciones educativas. **Municipalidad (2020).** Para la variable **gestión de calidad** la población está constituida por los clientes de las unidades de análisis antes mencionadas donde se acudirá a los padres de familia que constituyen una población finita. La cantidad de clientes de las MYPE del rubro instituciones educativas del sector Centro de La Unión

son 430 padres de familia en el año 2020. Para determinar el tamaño de la muestra de clientes, se aplicará la fórmula de población conocida finita, la cuál es la que acontece.

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

Dónde:

$$Z^2 = 1.96$$

$$N = 430$$

p = probabilidad de concurrencia: 50%

q = probabilidad de no concurrencia: 50%

E = error muestral de 5%

Para la variable **alineamiento** la población está constituida por los trabajadores de las unidades de análisis antes mencionadas donde se acudirá a los cuarenta y cinco (45) trabajadores, quienes son profesores, profesoras y personal administrativo.

Cuadro 1. Población y muestra

NOMBRE	DIRECCION	# DE TRABAJADORES
I.E.P RICARDO PALMA	Av. Chepa Santos – La Unión	09
I.E.P SANTA BERNARDITA	Av. Chepa Santos – La Unión	09
I.E.P SAN SEBASTIAN	Av. Chepa Santos – La Unión	09
I.E.P SAN ANTONIO	Av. Atahualpa – La Unión	09
I.E.P ISACC NEWTON	Av. Atahualpa – La Unión	09

Cuadro 2. Criterios de inclusión y exclusión

VARIABLE	INCLUSION	EXCLUSION
ALINEAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Docentes mujeres. -Docentes hombres. - Personal administrativo - Personal de limpieza. - Personal de vigilancia 	Personas que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables de estudio.
GESTION DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Mayores de 18 años - Padres de familia. - Madres de Familia - Apoderados del alumno 	Personas que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables de estudio.

4.3. Definición y Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION		
GESTION DE CALIDAD	<p>Gómez (2015) también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.</p>	Importancia	La dimensión “importancia” se medirá con sus indicadores normas, calidad, mejora de procesos y satisfacción con el método: encuesta y su instrumento cuestionario.	Normas	Ordinal		
				Calidad	Nominal		
				Posicionamiento	Ordinal		
				Mejora de procesos	Ordinal		
				Mejora de procesos	Ordinal		
				compromiso	Nominal		
		Beneficios	La dimensión “beneficios s” se medirá con sus indicadores satisfacción de necesidades, posicionamiento, reducción de errores enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, toma de decisiones y motivación, con la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario.			Satisfacción de necesidades	Ordinal
						Reducir errores	Ordinal
						Motivación	
						Toma de decisiones	Nominal
						Enfoque al cliente	Ordinal
						liderazgo	Nominal

ALINEAMIENTO	Saézn (2018) considera que el alineamiento está dado por la vinculación estratégica del personal con los materiales de la organización en sus operaciones diarias para conseguir sus objetivos y metas.	Tipos	La dimensión “tipos” se medirá con sus indicadores vinculación, logro de metas, procesos, motivación y cultura, con la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario.	Cultura	Ordinal
				Vinculación	Ordinal
				Logro de metas	Ordinal
				Procesos	Ordinal
				Motivación	Ordinal
				Estrategias	Ordinal
				Capacidades creativas	Ordinal
				Cambio	Nominal
		Enfoques	La dimensión “enfoques” se medirá con sus indicadores alta dirección, estrategias, cultura tecnología, evolución de políticas, estrategias empresarias, capacidades creativas y cultura organizacional, con la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario.	Alta dirección	Ordinal
				Cultura organizacional	Ordinal
				Tecnología	Nominal
				Evolución de políticas	Ordinal
				Estrategias empresarias	Ordinal
				Productividad por proyectos	Nominal
Eficacia	Ordinal				

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sampieri (2016) todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. Para el desarrollo de la investigación se aplicó un muestreo por conveniencia no probabilístico y como técnica la encuesta que fueron aplicadas a los trabajadores y clientes como son los padres de familia de las MYPE del rubro instituciones educativas del sector Centro del distrito de La Unión.

El cuestionario se ha elaborado con las preguntas de acuerdo a los indicadores de las variables, con la finalidad de determinar las características de la gestión de calidad y el alineamiento de las MYPE del rubro instituciones educativas privadas sector Centro del distrito de La Unión. Además, se acudió a la validación de la misma por medio de expertos.

4.5. Plan de Análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y el SPSS versión 24. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto.

4.6. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Caracterización de la gestión de calidad y alineamiento de las MYPES rubro instituciones educativas privadas sector centro distrito de La Unión Año 2020	¿Cuáles son las principales características que tiene la gestión de calidad y alineamiento en las MYPE rubro instituciones educativas privadas sector Centro distrito La Unión año 2020?	Identificar las características que tiene la gestión de calidad y alineamiento en las MYPE rubro instituciones educativas privadas sector Centro distrito La Unión año 2020.	Según Fernández (2015) , las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: cuantitativa NIVEL DE INVESTIGACIÓN: descriptiva DISEÑO: No experimental, corte transversal POBLACIÓN: muestra 5 Instituciones educativas privadas del distrito de La Unión, Piura, 45 trabajadores y 196 clientes (padres de familia) Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Conocer la importancia del sistema de Gestión de Calidad en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020.		
		Identificar los beneficios de Gestión de Calidad en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020.		
		Identificar los tipos de alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020.		
		Conocer los factores del alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020		

4.7.Principios éticos

Gonzales (2015), los principios éticos son el punto de partida de cualquier argumentación que permita legitimar acciones y procedimientos. En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, se ha guardado confidencialidad de las personas que brindaron la información en cualquier espacio, circunstancia; ya que la información recopilada no ha sido para beneficio del investigador. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado, la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

5.1.1. Variable Gestión de calidad

Tabla 03 ¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	126	64
Medio	48	25
Bajo	22	11
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

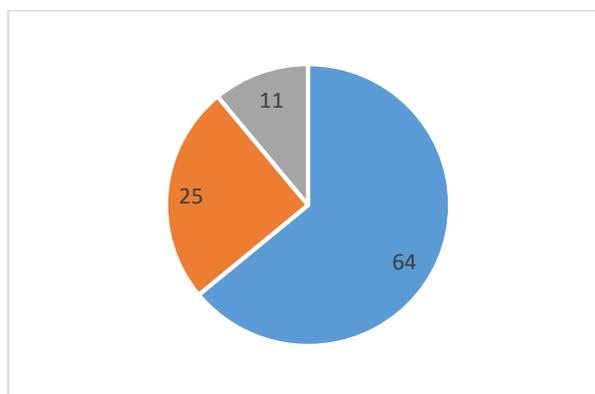


Figura 1: Gráfico circular que representa a “¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?”

En la tabla 03 denominada “¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?” se observa que el 64 % manifiestan que la tecnología que maneja la institución se encuentra en un nivel “Alto”, el 25 % a un nivel “Medio” y el restante a la categoría “Bajo”

Tabla 04 ¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	181	92
No	15	8
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

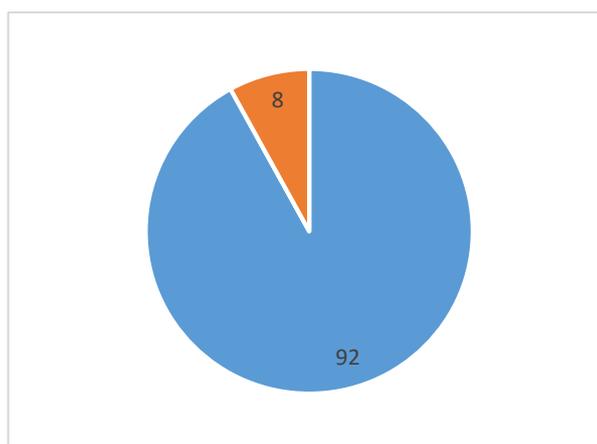


Figura 2: Gráfico circular que representa a “¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?”

En la tabla 04 denominada “¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?” se observa que el 92 % manifiestan que si están de acuerdo con el sistema de información que brinda la institución y el 8 % manifiestan que “No”.

Tabla 05 ¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	143	73
No	53	27
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

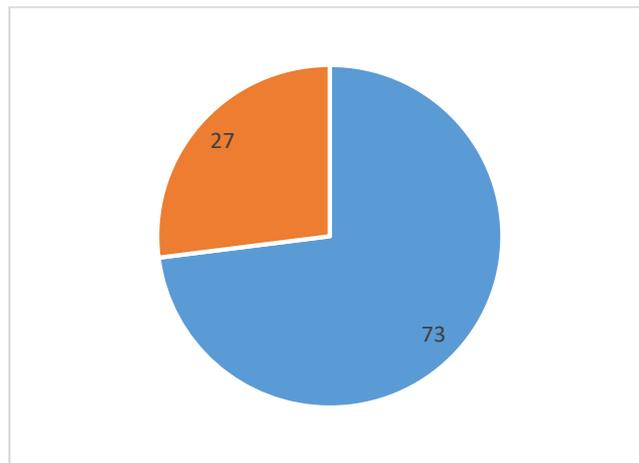


Figura 03: Gráfico circular que representa a “¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?”

En la tabla 05 denominada “¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?” se observa que el 73 % manifiestan que “Si” se encuentran ubicadas en una zona central y el 23 % manifiestan que “No”.

Tabla 06 ¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	61
No	76	39
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

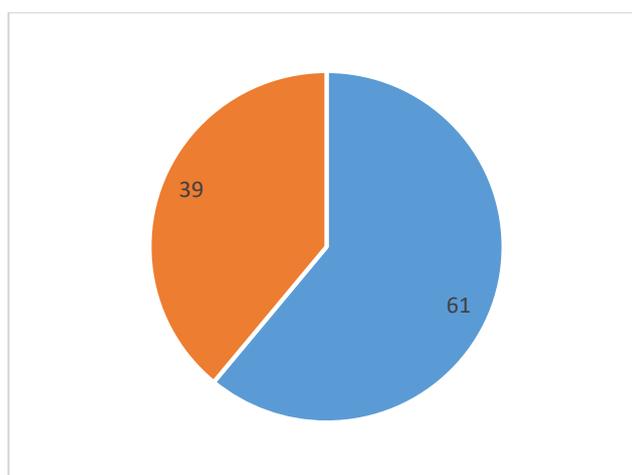


Figura 04: Gráfico circular que representa a “¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?”

En la tabla 06 denominada “¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?” se observa que el 61 % manifiestan que la ubicación de la institución educativa “Si” permite ser reconocida y el 39 % manifiestan que “No”.

Tabla 07 ¿En qué nivel considera la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	151	77
Medio	45	23
Bajo	0	0
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

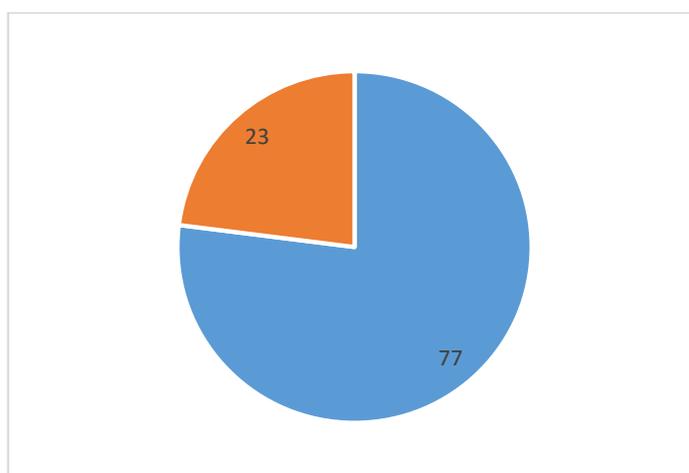


Figura 5: Gráfico circular que representa a “¿En qué nivel considera la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?”

En la tabla 07 denominada “¿En qué nivel considera la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?” se observa que el 77 % manifiestan que la calidad del servicio que brinda la institución es de nivel “Alto” y el 20 % manifiestan que es de nivel “Medio”.

Tabla 08 ¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	112	57
Medio	64	33
Bajo	0	0
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

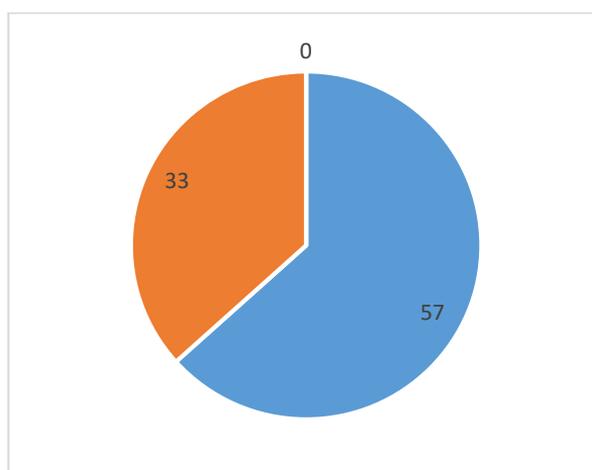


Figura 6: Gráfico circular que representa a “¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa??”

En la tabla 08 denominada “¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?” se observa que el 57 % manifiestan que el sistema de aprendizaje es de nivel “Alto” y el 33 % manifiestan que es de nivel “Medio”.

Tabla 9 ¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	151	77
No	45	23
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

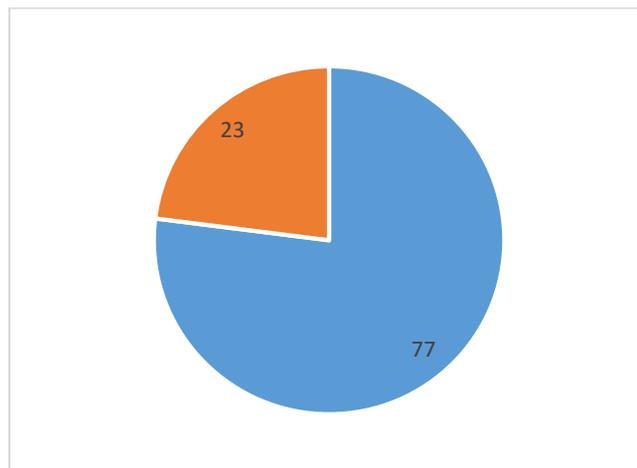


Figura 7: Gráfico circular que representa a “¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?”

En la tabla 09 denominada “¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?” se observa que el 77 % manifiestan que la institución educativa “Si” cuenta con personal eficiente y el 23 % manifiestan que “No”.

Tabla 10 ¿el personal docente inspira confianza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	176	90
No	20	10
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente

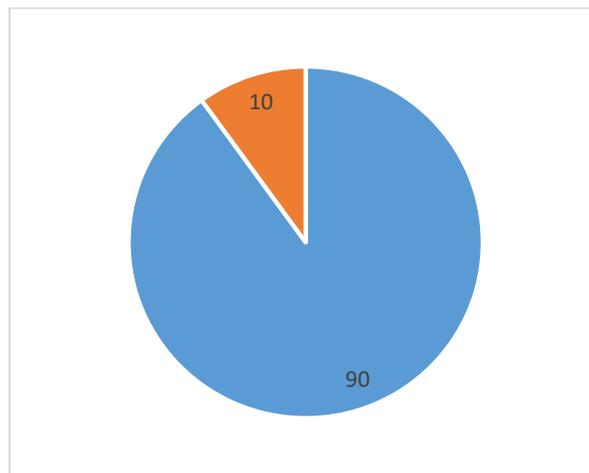


Figura 8: Gráfico circular que representa a “¿el personal docente inspira confianza?”

En la tabla 10 denominada “¿el personal docente inspira confianza?” se observa que el 90 % manifiestan que “Si” inspira confianza el personal docente y el 10 % manifiestan que “No”.

Tabla 11 ¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	148	76
No	48	24
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

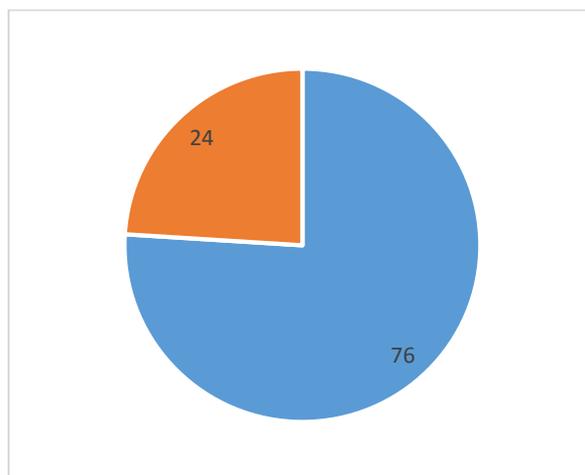


Figura 9: Gráfico circular que representa a “¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?”

En la tabla 11 denominada “¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?” se observa que el 76 % manifiestan que el personal “Si” se encuentra capacitado y el 24 % manifiestan que “NO”.

Tabla 12 ¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	196	100
No	0	0
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

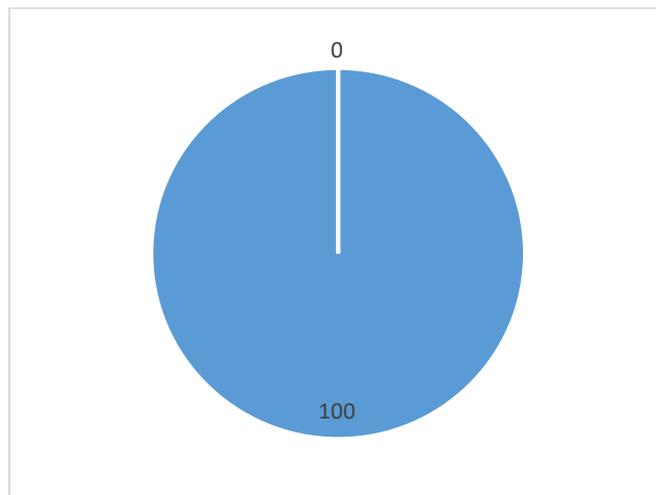


Figura 10: Gráfico circular que representa a “¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?”

En la tabla 12 denominada “¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?” se observa que el 100 % manifiestan que la institución educativa si influye en la formación de líderes.

Tabla 13 ¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	182	93
No	14	7
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente.

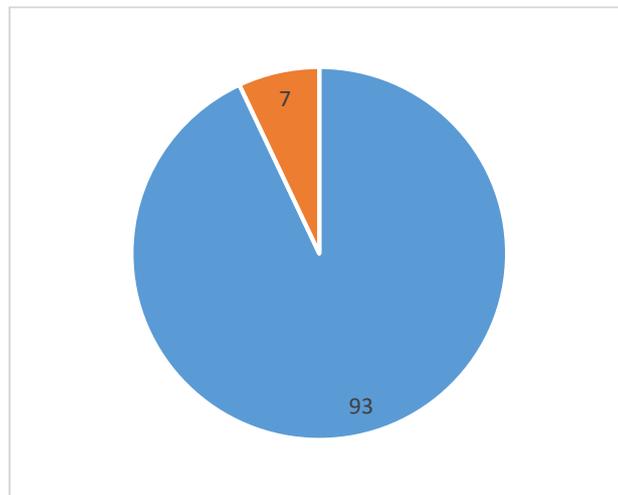


Figura 11: Gráfico circular que representa a “¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?”

En la tabla 13 denominada “¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?” se observa que el 93 % consideran que la institución educativa si brinda oportunidades para todos y el 7 % a la manifiestan que no “No”.

Tabla 14 ¿Cómo considera el logro de metas de la institución?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	165	84
Regular	31	16
Bajo	0	0
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente

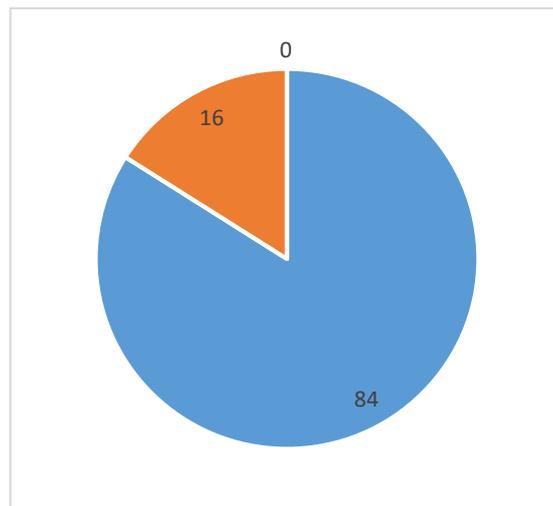


Figura 12: Gráfico circular que representa a “¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?”

En la tabla 14 denominada “¿Cómo considera el logro de metas de la institución?” se observa que el 84 % manifiestan que el logro de metas de la institución educativa se encuentra en un nivel “Alto” y el 16 % manifiestan que se encuentran en un nivel “Medio”.

Tabla 15 ¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	196	100
No	0	
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente

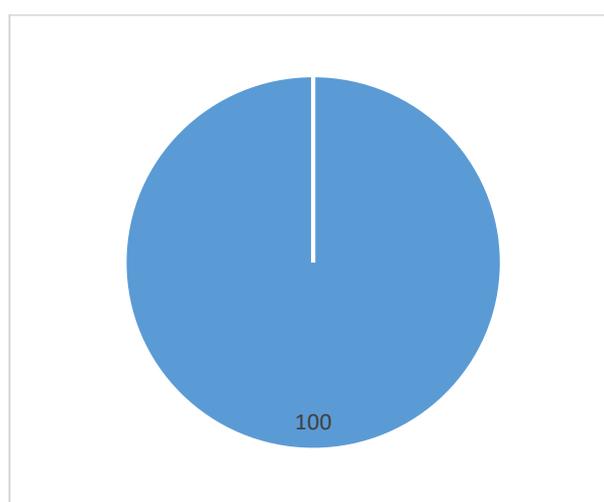


Figura 13: Gráfico circular que representa a “¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad??”

En la tabla 15 denominada “¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?” se observa que el 100 % manifiestan que todo el personal “Si” debe estar en constante capacitación para brindar una educación de calidad.

Tabla 16 ¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	196	100
No	0	
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada al cliente

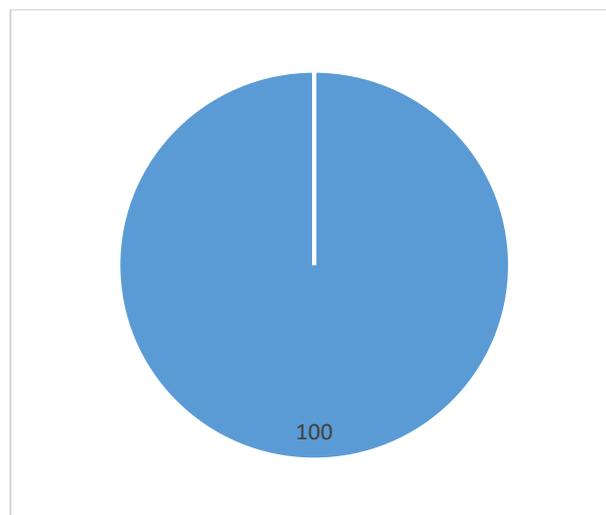


Figura 14: Gráfico circular que representa a “¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?”

En la tabla 16 denominada “¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?” se observa que el 100 % indican que la institución educativa “Si” debe emplear estrategias o un sistema de calidad.

Tabla 17 ¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	186	95
No	10	5
Total	196	100

Fuente: resultados de encuesta al cliente

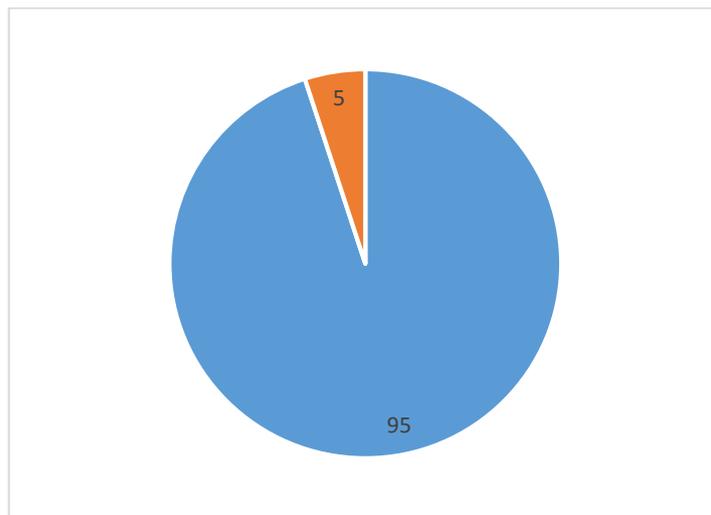


Figura 15: Gráfico circular que representa a “¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?”

En la tabla 17 denominada “¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?” se observa que el 95 % indican que la institución educativa “Si” es competitiva y el 5 % indican que “No.

5.1.2. Variable alineamiento

Tabla 18 ¿La Institución Educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	100
No	0	0
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

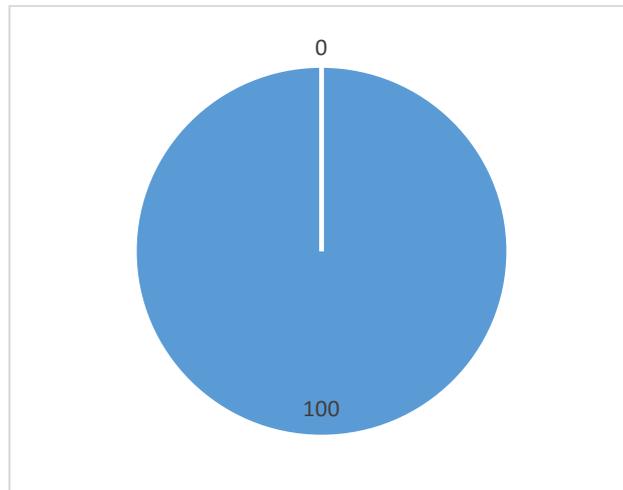


Figura 16: Gráfico circular que representa a “¿La Institución Educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?”

En la tabla 18 denominada “¿La Institución Educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?” se observa que el 100% manifiestan que la institución educativa “Si” tienen establecidos sus objetivos establecidos correctamente.

Tabla 19 ¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	100
No	0	0
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

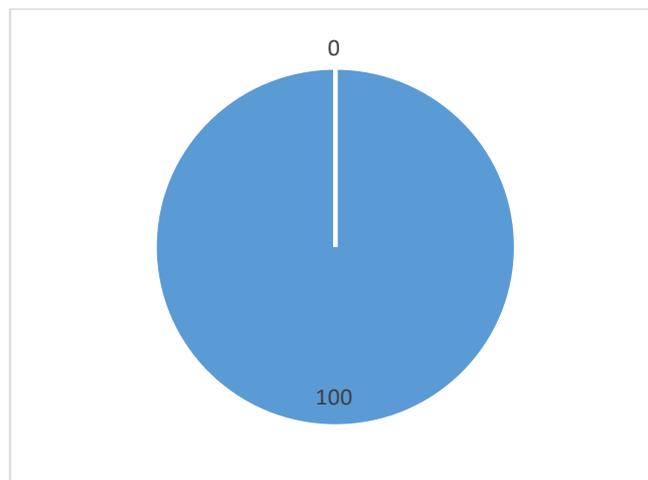


Figura 17: Gráfico circular que representa a “¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?”

En la tabla 19 denominada “¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?” se observa que el 100 % manifiestan que la institución educativa “Si” se encuentran bien difundidos.

Tabla 20 ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	100
No	0	0
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

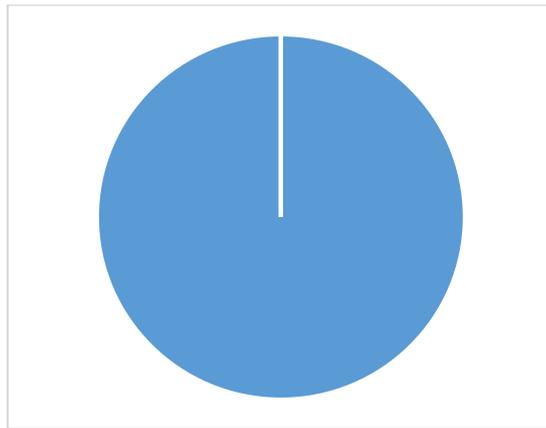


Figura 18: Gráfico circular que representa a “¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?”

En la tabla 20 denominada: ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas? se observa que el 100 % “SI” tienen bien definidas sus funciones y responsabilidades.

Tabla 21 ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	67
No	15	33
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

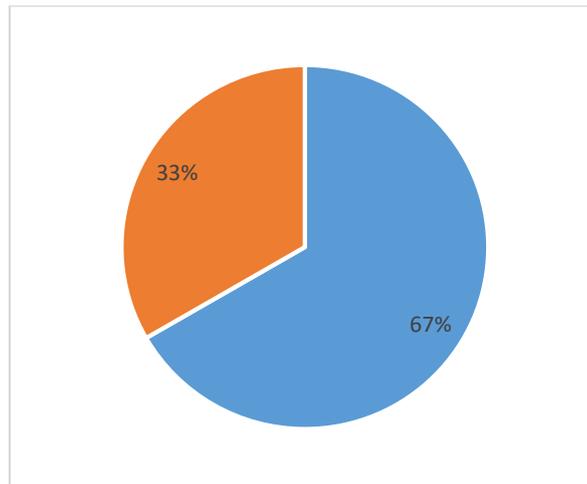


Figura 19: Gráfico circular que representa a “¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?”

En la tabla 21 denominada “¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?” se observa que el 67% manifiestan que si recibe información de su desempeño y el 33% manifiestan que “NO”.

Tabla 22 ¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	100
No	0	0
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

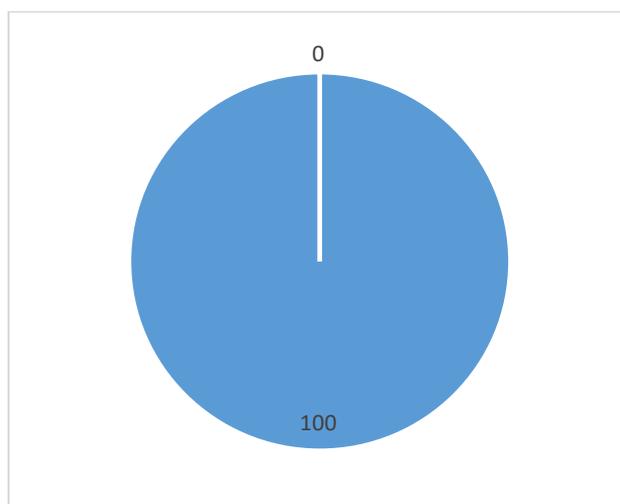


Figura 20: Gráfico circular que representa a “¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?”

En la tabla 22 denominada “¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?” se observa que el 100 % indican que la institución si cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal.

Tabla 23 ¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	36	80
Medio	9	20
Bajo	0	0
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

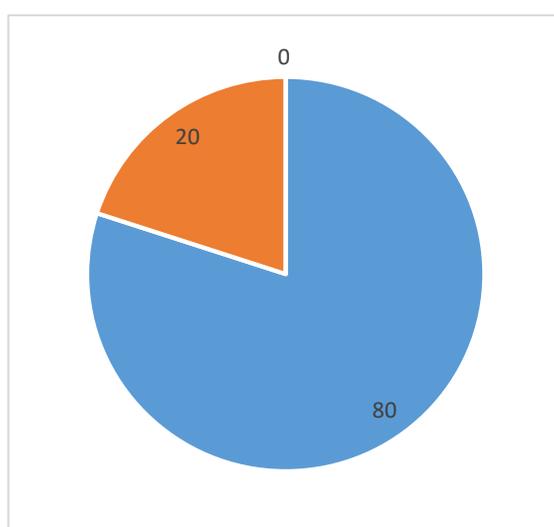


Figura 21: Gráfico circular que representa a “¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?”

En la tabla 23 denominada “¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?” se observa que el 80% manifiestan que su desempeño en la institución se encuentra en un nivel “Alto” y el 20 % se encuentran en un nivel “Medio”.

Tabla 24 ¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	89
No	5	11
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta al trabajador.

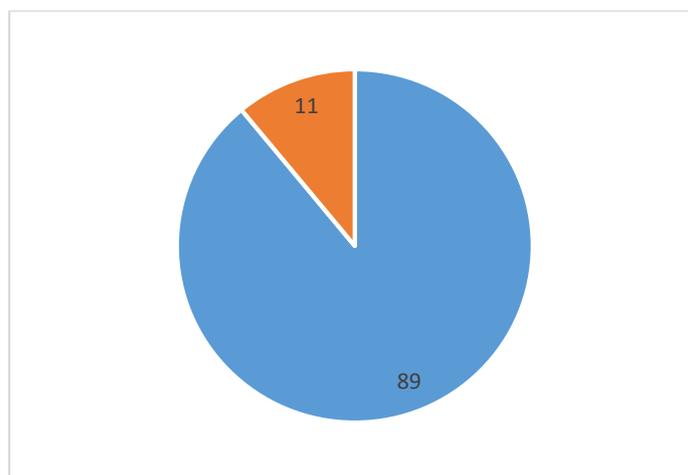


Figura 22: Gráfico circular que representa a “¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?”

En la tabla 24 denominada “¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?” se observa que el 89 % indican que “Si” logran las metas y objetivos en cada clase y el 11 % indican que “No”.

Tabla 25 ¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas dentro de la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	80
No	9	20
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

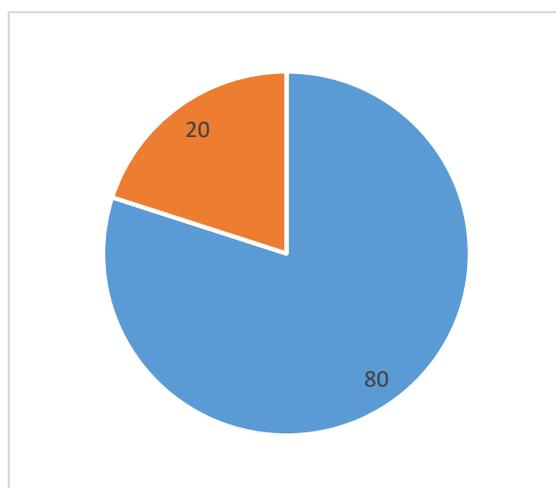


Figura 23: Gráfico circular que representa a “¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas dentro de la organización?”

En la tabla 25 denominada “¿considera que es tomado en cuenta de la organización?” se observa que el 80% manifiesta que “Si” es considerado para asumir encargaturas jefaturales y el 20 % manifiestan que “No”.

Tabla 26 ¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación estudiantil en qué nivel lo considera?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	62
Medio	17	38
Bajo	0	0
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

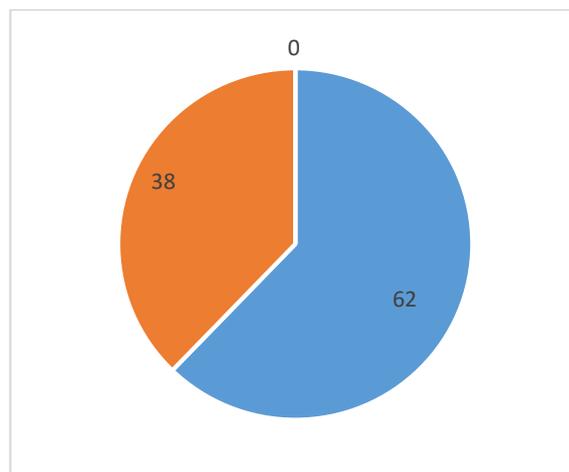


Figura 24: Gráfico circular que representa a “¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación estudiantil en qué nivel lo considera?”

En la tabla 26 denominada “¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación estudiantil en qué nivel lo considera?” se observa que el 62% indica que la tecnología que utilizan para la evaluación se encuentra en un nivel “Alto” y el 38% indican que se encuentra en un nivel “Medio”

Tabla 27 ¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	93
No	3	7
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

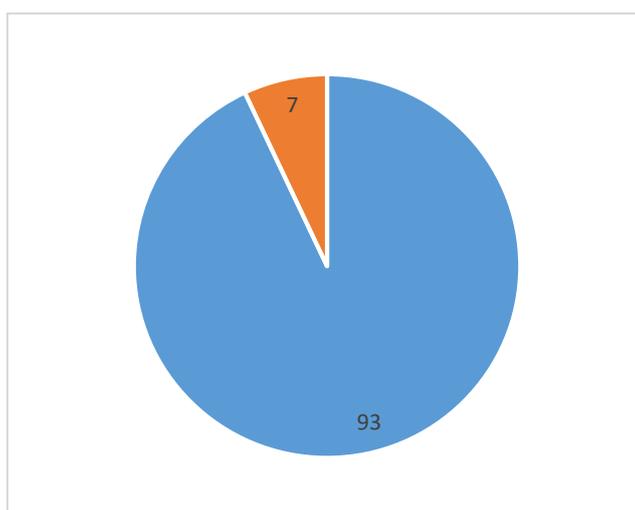


Figura 25: Gráfico circular que representa a “¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?”

En la tabla 27 denominada “¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?” se observa que el 93 % manifiesta que “Si” tiene la capacidad para manejar la tecnología avanzada y el 7 % a la categoría “No”.

Tabla 28 ¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	93
No	3	7
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

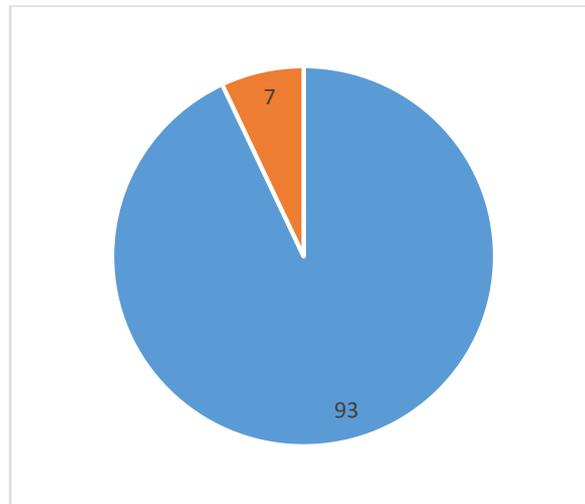


Figura 26: Gráfico circular que representa a “¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?”

En la tabla 26 denominada “¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?” se observa que el 93 % indican que “SI” reciben capacitación en las nuevas normas de enseñanza y el 7 % indican que “No”.

Tabla 29 ¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	100
No	0	0
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

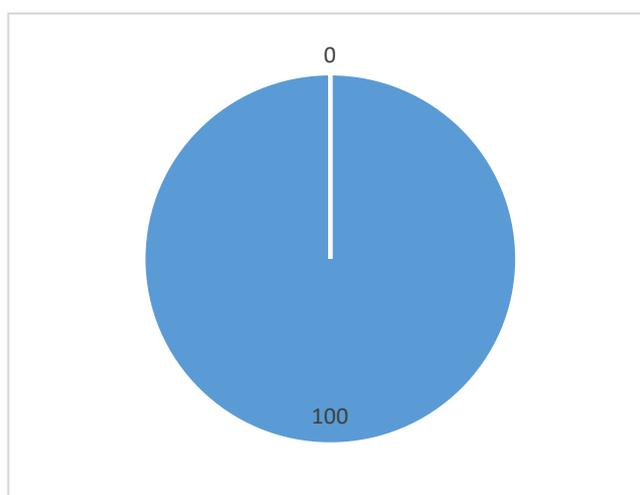


Figura 27: Gráfico circular que representa a “La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?”

En la tabla 29 denominada “¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?” se observa que el 100 % manifiestan que la capacitación “Si” ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes.

Tabla 30 ¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	76
No	11	24
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

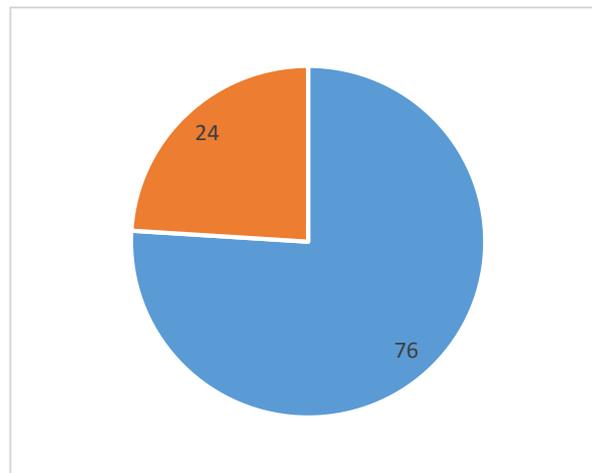


Figura 28: Gráfico circular que representa a “¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan?”

En la tabla 30 denominada “¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan?” se observa que el 76 % indican que “Si” se encuentran satisfecho y el 24 % manifiestan que “No”.

Tabla 31 ¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	93
No	3	7
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

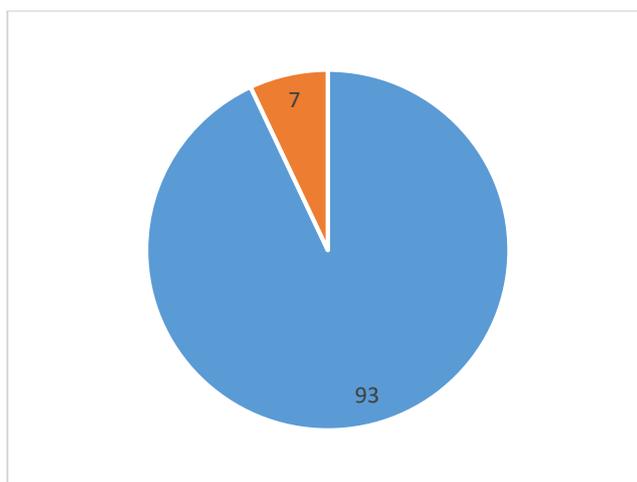


Figura 29: Gráfico circular que representa a “¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?”

En la tabla 31 denominada “¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?” se observa que el 100 % indican que los trabajadores “Si” deben aplicar estrategias competitivas.

Tabla 32 ¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	96
No	2	4
Total	45	100

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores.

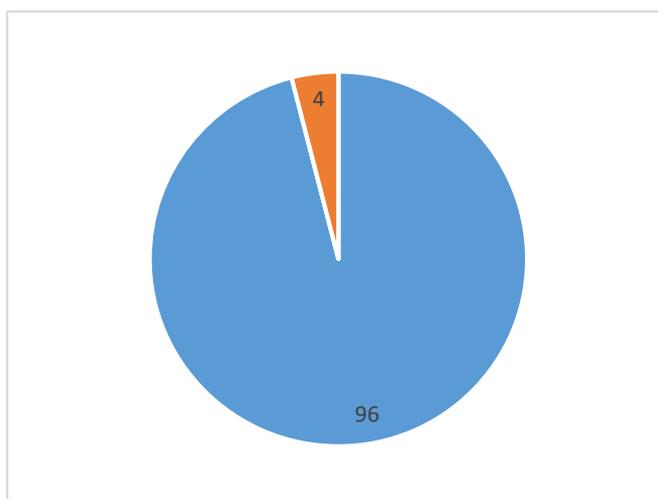


Figura 30: Gráfico circular que representa a “¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional?”

En la tabla 32 denominada “¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional?” se observa que el 96 % indica que el alineamiento “Si” influye en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional y el 4 % manifiestan que “No”.

5.2.ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

5.2.1. VARIABLE GESTION DE CALIDAD

Objetivo específico 1: Conocer la importancia del sistema de Gestión de Calidad en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020, muestra las tablas que permiten demostrar dicho objetivo las mismas que se detallaran a continuación:

En la tabla 3 denominada “¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?” se observa que el 64 % manifiestan que la tecnología que maneja la institución se encuentra en un nivel “Alto. **Narváez (2016)** realizo una investigación denominado “Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de las tecnologías de la información” donde concluyó que la definición de procesos, procedimientos e instructivos de trabajo facilitan el Área de Tecnologías de la Información disminuir la incertidumbre en cuanto a las actividades e inversiones en materia de servicios informáticos.

En la tabla 4 denominada “¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?” se observa que el 92 % manifiestan que si están de acuerdo con el sistema de información que brinda la institución. **Cuatrecasas (2015)** precisa que un sistema de calidad es importante por ser una estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se desarrollan a diario, establecidas para llevar a cabo la gestión de la calidad dentro de la organización satisfaciendo las expectativas de los clientes. **Sáenz y Gómez (2016)** señalan que un sistema de calidad tiene éxito, si existe mucha responsabilidad de la dirección de la empresa, quién establecerá y dirigirá la política de calidad y quien

delega o reparte las responsabilidades respectivas para la sensibilización, así como la orientación a todos los colaboradores sobre el sistema de calidad que se va emplearse.

En la tabla 5 denominada “¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?” se observa que el 73 % manifiestan que “Si” se encuentran ubicadas en una zona central y en la tabla 6 denominada “¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?” se observa que el 61 % manifiestan que la ubicación de la institución educativa “Si” permite ser reconocida. Un buen sistema de gestión de calidad, siempre permitirá la garantía a la empresa sobre la satisfacción de las necesidades de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí. En el mercado existen una gran variedad de estándares de gestión de calidad, los cuales han sido definidos por un organismo normalizador, tal es el caso de ISO. Estos le permitirán a una empresa que pueda validar su sistema de calidad a través de la ejecución de una auditoría por parte de algunos de estos estándares (**ISO 9001**).

En la tabla 7 denominada “¿En qué nivel considera la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?” se observa que el 77 % manifiestan que la calidad del servicio que brinda la institución es de nivel “Alto”. **Cuatrecasas (2015)** precisa que el sistema de calidad es importante por ser una estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, establecidas para llevar a cabo la gestión de la calidad dentro de la organización. **Sáenz y Gómez (2016)** señalan que un sistema de calidad tiene éxito, si existe mucha responsabilidad de la dirección de la empresa, quién establecerá y dirigirá la política de calidad y quien delega o reparte las responsabilidades para la sensibilización y orientación a todos los colaboradores sobre el sistema de calidad a emplearse.

En la tabla 8 denominada “¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?” se observa que el 57 % manifiestan que el sistema de aprendizaje es de nivel “Alto”, en la tabla 9 denominada “¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?” se observa que el 77 % manifiestan que la institución educativa “Si” cuenta con personal eficiente, en la tabla 10 denominada “¿el personal docente inspira confianza?” se observa que el 90 % manifiestan que “Si” inspira confianza el personal docente y En la tabla 11 denominada “¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?” se observa que el 76 % manifiestan que el personal “Si” se encuentra capacitado.

Sotomayor (2018) presento una investigación denominada “Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la Gestión de Calidad en las MYPE del sector servicio-rubro instituciones educativas privadas”, donde concluye que las Instituciones Educativas privadas, en su mayoría se caracterizan por utilizar el trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad para el cumplimiento de metas. Los trabajadores docentes y administrativos de las Instituciones Educativas privadas, fortalecen sus actividades laborales trabajando en equipo y, ven como necesidad la integración y las relaciones laborales en equipos para cumplir las metas planteadas y poder generar el desenvolvimiento personal y colectivo de los trabajadores en equipo.

Najar (2018) presenta una investigación denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector servicios, instituciones educativas privadas”, donde concluye que las Instituciones Educativas Privadas no son gerenciadas técnicamente, no se aplican las herramientas de gestión de calidad; por desconocimiento y poco interés. La administración se ha dotado de prácticas que buscan evidenciar al cliente que la Institución Educativa Privada garantiza una buena

educación. Sin embargo, la gestión al no practicar calidad, no es constante en sus operaciones. Ejemplo no tiene procesos estandarizados. Tiene un modelo de atención al cliente. Sin embargo, es protocolar y no identifica ni satisface la expectativa que tiene el cliente. **Gonzales (2015)** menciona que los principios de la gestión de la calidad en los que sustenta la norma ISO 9001: 2015 son los siguientes:

- Enfoque al cliente: es el enfoque principal de gestión de la calidad que se encarga de satisfacer las necesidades del cliente y esforzarse para superar sus expectativas.
- Liderazgo: los líderes de todas las áreas establecen la unidad de propósito y crean las reglas en que las personas se dedican a conseguir los objetivos de calidad de la organización.
- Compromiso de personas: tener personal competentes, capacitadas y comprometidas en todos los niveles y áreas a lo largo de la organización resulta un factor esencial para que una organización pueda mejorar su capacidad creando y ofreciendo valor.
- Enfoque de procesos: se logran resultados más eficaz y eficientemente cuando las actividades se entienden y por ende gestionan procesos interrelacionados con un sistema coherente.
- Mejora; las organizaciones exitosas tienen un enfoque o un sistema continuo en los procesos mejora.
- Toma de decisiones basada en evidencia; son el análisis y evaluación de los datos de cada actividad o proceso realizado.

- Gestión de las relaciones; para el éxito sostenible, una organización debe gestionar sus relaciones con las partes interesadas, como son los proveedores, clientes o el entorno social cercano.

Objetivo específico 2: Identificar los beneficios de Gestión de Calidad en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020, muestra las tablas que permiten demostrar dicho objetivo las mismas que se detallaran a continuación:

En la tabla 12 denominada “¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?” se observa que el 100 % manifiestan que la institución educativa si influye en la formación de líderes y en la tabla 13 denominada “¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?” se observa que el 93 % consideran que la institución educativa si brinda oportunidades para todos En la tabla 14 denominada “¿Cómo considera el logro de metas de la institución?”. **Sáenz y Gómez (2016)** Considera las siguientes características:

- **Organización enfocada al cliente:** al emplear un sistema de gestión de calidad, las empresas tienen que cumplir con las necesidades actuales y futuras de sus clientes, ya que el éxito de la organización depende de ellos.
- **Liderazgo:** los líderes son quienes deben tener como objetivo lograr que todo el personal conozca y se comprometa al cumplimiento de los objetivos que la organización tiene con respecto a la calidad, creando un buen ambiente laboral interno.

- **Participación del personal:** es muy importante la participación del personal, es por ello la importancia para motivarlos y así se sientan comprometidos e identificados para lograr el beneficio de la empresa logrando las metas.
- **Enfoque del sistema hacia la gestión:** “identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados par aun objetivo, mejora la eficacia y eficiencia de una organización”.
- **Mejora continua:** la mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización, ya que de ello depende la vida útil de la empresa.
- **Enfoque objetivo hacia toma de decisiones:** todas las decisiones que se deban tomar será en base al análisis y evaluación de datos de la información.

En la tabla 15 denominada “¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?” se observa que el 100 % manifiestan que todo el personal “Si” debe estar en constante capacitación para brindar una educación de calidad. **Pacheco (2017)** la calidad es como satisfacer sin límites, todas las necesidades del cliente, para lograr este grado de satisfacción, es necesario que las empresas opten por modelos de gestión orientados a la mejora continua de sus procesos, para ellos al personal se le debe tener en constante capacitación, en conclusión, la calidad total no se limita únicamente a los límites propios de la empresa sino que intentan alcanzar la excelencia y la satisfacción de todos los integrantes en sus negocios, ya sean socios, proveedores, distribuidores, grupos de interés u otras empresas que con el tiempo proporcionen servicios externos.

En la tabla 16 denominada “¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?” se observa que el 100 % indican que la institución educativa “Si” debe emplear estrategias o un sistema de calidad y en

la tabla 17 denominada “¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?” se observa que el 95 % indican que la institución educativa “Si” es competitiva. **Cuatrecasas (2015)** precisa que el sistema de calidad es importante por ser una estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, establecidas para llevar a cabo la gestión de la calidad dentro de la organización y, por ende, ser competitiva.

5.2.2. VARIABLE ALINEAMIENTO

Objetivo específico 3: identificar los tipos de alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020, muestra las tablas que permiten demostrar dicho objetivo las mismas que se detallaran a continuación:

En la tabla 18 denominada “¿La Institución Educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?” se observa que el 100% manifiestan que la institución educativa “Si” tienen establecidos sus objetivos establecidos correctamente. **Bernárdez (2019)** enfatiza la importancia del alineamiento vertical entre los objetivos a nivel mega, macro y micro, y el alineamiento horizontal entre áreas y procesos como factores clave para lograr resultados beneficiosos para individuos, organización y sociedad. **Marchant (2015)** menciona que al contar con una estructura óptima y la mejor de las estrategias, no acredita el éxito si no están armoniosamente alineadas al desplazamiento laboral de los miembros de la organización. El plan estratégico o factores de alineamiento se plasma a través de la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la empresa. El alineamiento de las personas con los factores o el plan está referido a su compromiso con la organización y con las metas institucionales.

En la tabla 19 denominada “¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?” se observa que el 100 % manifiestan que la institución educativa “Si” se encuentran bien difundido. **Valle (2018)** indica que el alineamiento estratégico permite que exista una relación entre la estrategia del negocio planteada por la alta dirección y los subsistemas. Esto con la finalidad de que la organización cumpla con sus objetivos propuestos, así como para optimizar su rendimiento y mantenga su ventaja competitiva sostenible en el largo plazo. A su vez, es el proceso sistematizado que permitirá que la visión, misión, los valores que rigen el comportamiento de los colaboradores y la propuesta de valor se vinculen y se ejecuten coordinadamente.

En la tabla 20 denominada “¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas? se observa que el 100 % “SI” tienen bien definidas sus funciones y responsabilidades y en la tabla 21 denominada “¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo? se observa que el 67% manifiestan que si recibe información de su desempeño. **Valle (2018)** es relevante destacar que los colaboradores deben tener claro su rol y la importancia de sus resultados que proporcionan las actividades que realizan. Es fundamental realizar un análisis que permita distinguir los puntos críticos que impactan en la alineación de la estrategia del negocio con los subsistemas, la estructura organizacional, los procesos, la cultura organizacional, las habilidades de los colaboradores y la tecnología. **Montoya (2017)** señala que el: Alineamiento de procesos: se debe realizar un análisis de todos los procesos con el fin de asegurarse que todos cubran puntos clave para el logro del objetivo y no constituyan obstáculos hacia el éxito. Alineamiento de objetivos: evitar objetivos contradictorios con la estrategia general, es necesario planificar y comunicar a todos los integrantes de la organización. Alineamiento de intereses y motivación: se debe evaluar el desempeño,

optando por sistemas de compensación, elogie la contribución y el reconocimiento; el comportamiento óptimo del capital humano depende de ello. Alineamiento de cultura y valores: crear equipos productivos y competitivos se logra con personas que comparten las mismas creencias, costumbres y valores. Alineamiento de proveedores: las personas que brindan los recursos o materiales requeridos por el proceso productivo deben compartir la misma cultura organizativa.

En cada caso se debe analizar la sensibilidad de cada ámbito o área a alinear, principalmente el costo/beneficio con el fin de lograr una integración óptima que sume valor de forma eficiente y sostenible a la organización, por ello, al evaluar o revisar el intangible del alineamiento de la organización se busca crear una estrategia generadora de valor y eficiencia para optimizar el esfuerzo del personal y direccionarlo a los objetivos.

En la tabla 22 denominada “¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal? se observa que el 100 % indican que la institución si cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal y en la tabla 23 denominada “¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa? se observa que el 80% manifiestan que su desempeño en la institución se encuentra en un nivel “Alto”. **Guzmán (2017)**, la filosofía central del alineamiento estratégico es que “las personas hacen y se involucran únicamente en aquello que creen que es correcto”; por esta razón cada uno de los diferentes empleados deben estar adecuadamente vinculados y alineados en el logro de metas comunes de la organización, para que realmente se involucren en el logro de los resultados esperados por la organización. Por medio de un proceso de alienación total, muchas organizaciones han logrado lo que anhelaban, para lo cual se han ayudado en metodologías o programas como el

Balanced Scorecard, ya que a través de ello realizan una evaluación de cada proceso o área para identificar las debilidades o dificultades para que en base de ello se trabaje y todos los procesos estén alineados y por ende se logren las metas y objetivos que tienen como organización.

En la tabla 24 denominada “¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase? se observa que el 89 % indican que “Si” logran las metas y objetivos en cada clase. **Saéñz (2018)** considera que el alineamiento está dado por la vinculación estratégica del personal con los materiales y equipos de la organización en sus operaciones y procesos diarias para conseguir sus objetivos y metas. Es un elemento importante a gestionar en todas las organizaciones, especialmente en las pequeñas empresas que por su reducido tamaño es más rápido evidenciar el grado de alineamiento.

Objetivo específico 4: conocer los factores⁴ del alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, Piura, año 2020, muestra las tablas que permiten demostrar dicho objetivo las mismas que se detallaran a continuación:

En la tabla 25 denominada “¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas jefaturales? se observa que el 80% manifiesta que “Si” es considerado para asumir encargaturas jefaturales. **Mullane (2012)** manifiesta que, para acercarse a una comprensión sencilla de los fenómenos psicológicos involucrados en el proceso de alineamiento estratégico, propone agruparlos en los siguientes factores: Factores cognoscitivos: inducen al conocimiento y comprensión que tienen los miembros de la organización acerca de los objetivos y metas institucionales y de los procedimientos

que permiten transferir estas metas a las propias tareas y objetivos individuales. Factores valóricos culturales: aluden a la coherencia valórica de los miembros con los credos o bases que sostienen la estrategia organizacional. Supone un eficiente conocimiento por parte de las personas con dichos valores y tiene una limitada relación con el grado de aplicabilidad real de los mismos en la estructura y procesos organizacionales. Factores emocionales y motivacionales: aluden al nivel en el cual las personas se sienten identificadas con las metas empresariales, así como con la traducción que de éstas se hace para direccionar metas individuales a lograr. Se vincula con la expectativa de logro y reconocimiento.

En la tabla 26 denominada “¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación en qué nivel lo considera?” se observa que el 62% indica que la tecnología que utilizan para la evaluación se encuentra en un nivel “Alto” y en la tabla 27 denominada “¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?” se observa que el 93 %manifiesta que “Si” tiene la capacidad para manejar la tecnología avanzada. El gobierno de Tecnologías Informativas (TI) permite vincular los procesos, recursos de TI e información con la estrategia y objetivos de la organización, asegurando que TI esté apropiadamente alineada con los procesos del negocio, integrando formas óptimas de planificación y organización; adquisición e implementación; entrega y soporte; y monitoreo de desempeño de TI. **(National Computing Centre Limited 2016)**

En la tabla 28 denominada “¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?” se observa que el 93 % indican que “SI” reciben capacitación en las nuevas normas de enseñanz, en la tabla 29 denominada “¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?” se observa que el 100 %

manifiestan que la capacitación “Si” ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes y en la tabla 30 denominada “¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan? se observa que el 76 % indican que “Si” se encuentran satisfecho y en la tabla 31 denominada “¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas? se observa que el 100 % indican que los trabajadores “Si” deben aplicar estrategias competitivas. **Cerda (2017)** presento un trabajo de investigación denominado “Alineamiento de los procesos de: Evaluación del Desempeño y detección de necesidades de capacitación”, Sus conclusiones fueron: la realización de análisis con posterioridad, es decir, cuando la ejecución de los procesos que se da por sentado es necesario efectuar, no se efectúa con un análisis crítico previo que evidencie que más allá de realizar la tarea, es necesario evaluar la real necesidad de las acciones para así determinar si se avanza en este u otros sentidos. Como un ejemplo cabe señalar la excesiva distribución de recursos de capacitación hacia la realización de cursos de idioma, sin un claro análisis respecto de si ello es efectivamente lo que la organización necesita para el logro de sus objetivos organizacionales. Por su parte, el empoderar a los trabajadores de su propio desarrollo en la organización, mediante una autoevaluación de su desempeño y participando en la propuesta de metas y desafíos, promueve finalmente, un trato más justo y equitativo y facilita el que ellos se sientan parte de los logros de la Organización expresando así su máximo potencial. Sin embargo, es una tarea que puede iniciar, en la organización en estudio, mediante el establecimiento de prácticas y procesos como el anteriormente descrito, que con el paso del tiempo sean parte de su rutina cambiando así la cultura. En este sentido, el rol de Recursos Humanos si bien deja de ser el de gestor administrativo, para las acciones propuestas anteriormente descritas, requiere

de ser asesor de la línea con claro conocimiento del negocio, para una mejor comprensión de los objetivos de la organización que permita realizar sinergias para su alcance. Democratizando el proceso de evaluación del desempeño. Por su parte, los líderes se deberán enfrentar a la necesidad de desarrollar y/o poner en práctica nuevas habilidades para la correcta ejecución del proceso.

En la tabla 32 denominada “¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional? se observa que el 96 % indica que el alineamiento “Si” influye en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional. Por su parte el Ministerio de la Producción dijo: las instituciones deben elaborar sus Planes Estratégicos Institucionales – PEI, los mismos que deben ser concordantes con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (Plan Bicentenario), los planes estratégicos sectoriales multianuales (PESEM) y el Plan de Desarrollo Regional Concertado (PDCR), según sea el caso” (**PRODUCE, 2013, p. 44**).

VI. CONCLUSIONES

Se conoce que la importancia del sistema de Gestión de Calidad en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, según los resultados casi la mayoría emplean un conjunto de normas enfocadas a brindar un servicio de calidad permitiendo la garantía al cliente y confianza por parte de la dirección, por tal motivo es importante emplear un sistema de gestión de calidad en una organización, porque también permite un mejor desempeño del personal teniendo los objetivos y metas claras de la institución para finalmente lograr y mantener la calidad del servicio para la satisfacción del cliente y apertura de nuevas oportunidades.

Al identificar los beneficios de Gestión de Calidad en las instituciones educativas privadas, teniendo en cuenta los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de dichas instituciones emplean un sistema de calidad ya que les permite un buen posicionamiento, así como la motivación y nivel de responsabilidad del personal para tener un buen clima laboral, empleando nuevas estrategias y técnicas más eficientes para la realización de cada trabajo, desde esa perspectiva las organizaciones no deben pasar por alto los beneficios que tiene emplear un sistema de calidad ya que les permitirá ahorrar tiempo, capital, recursos y sobre todo aumentar el número de clientes.

Al identificar los tipos de alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, podemos determinar que tanto el alineamiento estratégico como el organizacional son importantes para dichas instituciones ya que permiten realizar un análisis de los procesos de desempeño que se realizan con la finalidad de asegurarse que todos se encuentren en un solo nivel direccional creando un equipo productivo y que cumplan con los objetivos de la organización y no obstaculizar el logro del éxito

porque al obtenerlo es resultado de toda la institución y por ende el reconocimiento y elogio es para todos, es por ello que para mantener la ventaja competitiva se deben establecer estrategias planteadas por la alta dirección que permitan un buen rendimiento de los colaboradores.

Se conoce que los factores del alineamiento en las instituciones educativas privadas, según los resultados casi la mayoría de las instituciones tienen claro que el alineamiento si ayuda en el cumplimiento del plan estratégico ya que se encuentran plasmadas a través de la misión, visión, objetivos estratégicos y sobre todo el compromiso del personal para ello se debe tener en cuenta el conocimiento y comprensión de los objetivos y metas de la organización que tiene cada uno de ellos.

Al caracterizar la Gestión de calidad y el alineamiento en las instituciones educativas privadas, se puede decir que son dos herramientas fundamentales en una organización debido a que si no existe un alineamiento en cada proceso o trabajo que realiza la institución no se puede brindar un servicio de calidad, y al no tenerse un sistema de calidad no se puede evaluar el desempeño de cada personal así como la calidad del servicio que se está brindando para el logro de metas y objetivos de la organización; por ello es importante que cada organización considere estas dos herramientas como base fundamental.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agurto (2014) en su tesis “*Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN – Piura 2014*” realizada en la Universidad de Piura.
- Alarcón (2013) en su tesis “*Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana*” presentada en la universidad San Martín de Porres de Lima-Perú.
- Arias (2012) en su tesis “*Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S conforme a la norma ISO 90001:2008* Universidad Libre de Bogotá – Colombia
- Barra (2015) en su tesis “*Alineamiento estratégico sectorial: caso de estudio aplicado a una universidad chilena*”, presentada en la universidad del Bío Bío de Concepción – Chile.
- B. C. (2018). *BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ*. Obtenido de BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ:
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/piura-caracterizacion.pdf>
- Bautista (2017) en su tesis “*Modelo de Alineamiento Estratégico para la Facultad de Ingeniería de la Universidad Incca de Colombia*”, presentada en la universidad Nacional Abierta y a Distancia de Bogotá-Colombia.
- Bernardez L. (2019). *Desempeño Humano: Manual de consultoría*. Chicago: AuthorHouse.
- Castro, Fernández y Reyes (2016) en su tesis “*Método de alineamiento para la formulación de las iniciativas de proyectos de TI en las universidades*

particulares de la región de Lambayeque” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo-Perú

Diario El Tiempo (2019) *Piura entre las regiones con más Mype lideradas por mujeres*. Disponible en: <https://eltiempo.pe/piura-entre-las-regiones-con-mas-mypes-lideradas-por-mujeres/>

Decreto Supremo N° 008. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de marzo de 2020.
Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

Decreto Supremo N° 044. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 15 de marzo de 2020.
Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Decreto Supremo N° 046. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 18 de marzo de 2020.
Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-precisa-el-decreto-supremo-n-044-2020-p-decreto-supremo-n-046-2020-pcm-1865070-1/>

Decreto Supremo N° 051. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 27 de marzo de 2020.
Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/prorroga-del-estado-de-emergencia-nacional-declarado-mediant-decreto-supremo-no-051-2020-pcm-1865180-2/>

Decreto Supremo N° 064. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 09 de abril de 2020.
Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto->

[supremo-que-prorroga-el-estado-de-emergencia-naciona-decreto-supremo-no-064-2020-pcm-1865482-3/](#)

Decreto Supremo N° 075. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 23 de abril de 2020.

Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-prorroga-el-estado-de-emergencia-naciona-decreto-supremo-n-075-2020-pcm-1865780-1/>

Elliot (2017) en su tesis *“La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho”* presentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y valle, Lima-Perú.

Fernández (2018) en su tesis *“Alineamiento estratégico de las inversiones en la ejecución presupuestal de los recursos de inversión”* Universidad Nacional de Juliaca-Perú

Gallo (2017) en su tesis *“Propuesta para la alineación estratégica de la comunicación institucional en la universidad de Piura”*, presentado en la Universidad de Piura, Lima-Perú.

Garcés (2017) en su tesis *“Propuesta de alineamiento estratégico del rol orientador de la agencia de calidad de la educación”* Universidad de Chile.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2015) *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana

INEI (2019) *Informe Técnico sobre el Indicador de la Actividad Productiva*.

Departamental. Recuperado desde:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-de-la-actividad-productiva-departamental-iv_trim2018.pdf

- Jarama (2015) en su tesis “*Clima organizacional y alineamiento estratégico de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión*” Universidad Peruana Unión.
- Jiménez (2018) en su tesis “*caracterización de la gestión de calidad administrativa y rentabilidad en MYPES del sector educación inicial rubro I.E.P - urb. Andrés Araujo Moran –tumbes, año 2017*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes-Perú
- Ley N° 300056. Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú, 02 de julio de 2020
- Marchant (2016) en su estudio “*Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal*” Universidad Viña del Mar
- Najar (2018) en su tesis “*Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector servicios, instituciones educativas privadas*”, Universidad católica Los Ángeles Chimbote de Pucallpa-Perú”
- Narváez (2016) en su investigación “*Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de las tecnologías de la información*”. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador
- NORMA ISO 9001,(2017). Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Norma ISO 9001 (2015). *Sistema de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*, Ginebra, Suiza.
- Norma ISO 9001:2008 (2008). *Sistema de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*, Ginebra, Suiza.
- Norma ISO 9001:2000 *Sistema de gestión de calidad- Requisitos*.
- Porter, M. (1998). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Buenos Aires: McGraw Hill.

Salas y Arboleda (2015) en su tesis *“Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”* presentada en la universidad católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador

Sotomayor (2018) en su tesis *“Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la Gestión de Calidad en las MYPE del sector servicio-rubro instituciones educativas privadas”* Universidad católica Los Ángeles Chimbote de Huaraz-Perú.

(ISO 9000” versión actual de la NORMA NTC 9001:2008).

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado “**Caracterización de la gestión de calidad y el alineamiento en las MYPE rubro Instituciones Educativas Privadas sector Centro, La Unión, Piura, 2020**”.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Indicaciones: Marcar con una “X” la opción que crea conveniente.

II. GESTION DE CALIDAD

1. ¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?
ALTO () MEDIO () BAJO ()
2. ¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?
SI () NO ()
3. ¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?
SI () NO ()
4. ¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?
SI () NO ()
5. ¿Cuál es la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?
ALTO () MEDIO () BAJO ()

6. ¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?
ALTO () MEDIO () BAJO ()
7. ¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?
SI () NO ()
8. ¿El personal docente inspira confianza?
SI () NO ()
9. ¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?
SI () NO ()
10. ¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?
SI () NO ()
11. ¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?
SI () NO ()
12. ¿Cómo considera el logro de metas de la institución?
ALTO () MEDIO () BAJO ()
13. ¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?
SI () NO ()
14. ¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?
SI () NO ()
15. ¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?
SI () NO ()



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado “**Caracterización de la gestión de calidad y el alineamiento en las MYPE rubro Instituciones Educativas Privadas sector Centro, La Unión, Piura, 2020**”.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Indicaciones: Marcar con una “X” la opción que crea conveniente.

I. DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES

1,1 Edad del trabajador de la empresa:

1.2 Sexo: Masculino.....Femenino.....

1.3 Grado de instrucción: Ninguno.....Primaria: Completa, Primaria Incompleta..... Secundaria completa.... Secundaria Incompleta..... Superior No Universitaria Completa..... Superior Universitaria Completa.....

1.5 Profesión.....Ocupación.....

II. ALINEAMIENTO

1. ¿La Institución Educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?

SI () NO ()

2. ¿Los valores básicos de la empresa están bien difundidos?

SI () NO ()

3. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

SI () NO ()

4. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?
SI () NO ()
5. ¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?
SI () NO ()
6. ¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?
ALTO () MEDIO () BAJO ()
7. ¿Logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?
SI () NO ()
8. ¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas jefaturiales?
SI () NO ()
9. ¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación en qué nivel lo considera?
ALTO () MEDIO () BAJO ()
10. ¿Tiene capacidad para manejarla tecnología de información avanzada?
SI () NO ()
11. ¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?
SI () NO ()
12. ¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?
SI () NO ()
13. ¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que brinda la Institución Educativa?
SI () NO ()
14. ¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?
SI () NO ()
15. ¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional?
SI () NO ()

EVIDENCIAS

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Samuel E. CHUNGA CÁRDENAS, identificado con DNI: 02723706,
Magister en : GERENCIA EDUCATIVA ESTRATEGICA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Arai Paz García, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE CALIDAD Y EL ALINEAMIENTO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL CENTRO LA UNION, PIURA, AÑO 2020**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 31 MARZO 2020


Lic. Adm. Samuel E. Chunga Cárdenas
REG. UNIC. DE COLEG. N° 20333
ADMINISTRADOR

VALIDACION

Ítems relacionados con: Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción?		¿es tendencioso, aquiescente?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?	✓			✓		✓		✓
¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?	✓			✓		✓		✓
¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?	✓			✓		✓		✓
¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?		✓	✓		✓		✓	
¿En qué nivel considera es la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?	✓							
¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?		✓	✓		✓			✓


 Lic. Adm. Samuel E. Chunga Cárdenas
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 20333
 ADMINISTRADOR

¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?	✓			✓		✓		✓
¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?	✓			✓		✓		✓
¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?	✓			✓		✓		✓
¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?	✓			✓		✓		✓
¿Cómo considera el logro de metas de la institución?			✓		✓		✓	
¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?	✓			✓		✓		✓
¿el personal docente inspira confianza?	✓			✓		✓		✓
¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?	✓			✓		✓		✓
¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Adm. Samuel E. Chunga Cárdenas
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 20333
 ADMINISTRADOR

VALIDACION

Ítems relacionados con: Alineamiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción?		¿es tendencioso, aquiescente?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	✓			✓		✓		✓
¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?			✓		✓		✓	
¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación en qué nivel lo considera?	✓			✓		✓		✓
¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas jefaturiales?		✓	✓		✓		✓	
¿La Institución Educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?	✓			✓		✓		✓
¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?	✓			✓		✓		✓
¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?	✓			✓		✓		✓
¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Adm. Samuel E. Chunga Cárdenas
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 20333
 ADMINISTRADOR

¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan?	✓			✓		✓		✓
¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?	✓			✓		✓		✓
¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?	✓			✓		✓		✓
¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?	✓			✓		✓		✓
¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional?	✓			✓		✓		✓
¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?	✓			✓		✓		✓
¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Adm. Samuel E. Chunga Cárdenas
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 20333
 ADMINISTRADOR

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Ginochetio Vega, identificado con DNI
02867438, MAGISTER EN
Administración y Dirección de Empresas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Araí Paz García, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE CALIDAD Y EL ALINEAMIENTO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL CENTRO LA UNION, PIURA, AÑO 2020**, que se encuentra realizando.

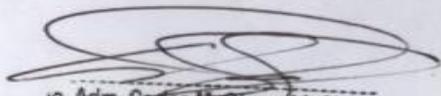
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura2020


Jc. Adm. Carlos M. Ginochetio Vega
C.R.D. 0888

VALIDACION

Ítems relacionados con: Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción?		¿es tendencioso, aquiescente?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?	X			X		X		X
¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?	X			X		X		X
¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?	X			X		X		X
¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?	X			X		X		X
¿En qué nivel considera es la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?	X			X		X		X
¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?	X			X		X		X


 J.C. Adm. Carlos M. Ginoechio Vega
 OLAD. 0888

¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?	X		X	X	X
¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?	X		X	X	X
¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?	X		X	X	X
¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?	X		X	X	X
¿Cómo considera el logro de metas de la institución?	X		X		
¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?	X		X	X	X
¿el personal docente inspira confianza?			X	X	X
¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?	X		X	X	X
¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?	X		X	X	X
			X		

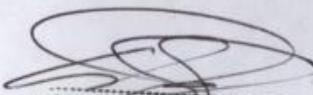

 J.C. Adm. Carlos M. Ginoechio Vega
 ELAD, URS

VALIDACION

Ítems relacionados con: Alineamiento	¿Es pertinente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción?		¿es tendencioso, aquiescente?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	X			X		X		X
¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	X			X		X		X
¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación en qué nivel lo considera?	X			X		X		X
¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas jefaturales?	X			X		X		X
¿La Institución Educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?	X			X		X		X
¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?	X			X		X		X
¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?	X			X		X		X
¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?	X			X		X		X


 Jc. Adm. Carlos M. Ginoechio Vega
 CLAD. 0888

¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan?	X			X		X		X
¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?	X			X		X		X
¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?	X			X		X		X
¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?	X			X		X		X
¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional?	X			X		X		X
¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?	X			X		X		X
¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?	X			X		X		X


 Jc. Adm. Carlos M. Ginoechio Vega
 ELAD. 0888

MATRIZ IDICADOR PREGUNTA

TÍTULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
Gestión de calidad y el alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro, La Unión, año 2020.	Gestión de calidad	Importancia	Normas	¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?	Alto () Medio () Bajo ()		
			Calidad	¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?	Si () No ()		
			Posicionamiento	¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?	Si () No ()		
				¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?	Si () No ()		
			Satisfacción	¿En qué nivel considera es la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?	Alto () Medio () Bajo ()		
		Beneficios	Satisfacción de necesidades	¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?	Alto () Medio () Bajo ()		
				¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?	Si () No ()		
			Mejora de procesos	¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?	Si () No ()		
					Reducir errores	¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?	Si () No ()
					Motivación	¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?	Si () No ()
Principios	Compromiso			¿Cómo considera el logro de metas de la institución?	Alto () Medio () Bajo ()		

			Toma de decisiones	¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?	Si () No ()
			Mejora de procesos	¿el personal docente inspira confianza?	Si () No ()
			Enfoque al cliente	¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?	Si () No ()
			Liderazgo	¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?	Si () No ()
	Alineamiento	Tipos	Cultura	¿La Institución Educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?	Si () No ()
¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?				Si () No ()	
Vinculación			¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	Si () No ()	
Logro de metas			¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	Si () No ()	
Procesos			¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación en qué nivel lo considera?	Alto () Medio () Bajo ()	
Motivación			¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas jefaturiales?	Si () No ()	

		Enfoques	Alta dirección	¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?	Alto () Medio () Bajo ()
			Estrategias	¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?	Si () No ()
			Cultura organizacional	¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?	Si () No ()
		Pasos de alineación	Tecnología	¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan?	Si () No ()
				¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?	Si () No ()
			Capacidades creativas	¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?	Si () No ()
			Cambio	¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional?	Si () No ()
			Productividad por proyectos	¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?	Si () No ()
			Eficacia	¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?	Si () No ()

Libro de códigos Pregunta - VARIABLE: Gestión de Calidad

PREGUNTA	SI	NO	ALTO	MEDIO	BAJO	N
¿Cómo considera el desarrollo de la tecnología en la Institución Educativa?			126	48	22	196
¿Está de acuerdo con el sistema de información que brinda la Institución Educativa?	181	15				196
¿Considera que la Institución Educativa está ubicada en una zona central?	143	53				196
¿Cree que la ubicación de la Institución Educativa permite ser reconocida?	120	76				196
¿En qué nivel considera es la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa?	151	45				196
¿Cómo considera el sistema de aprendizaje que emplea la Institución Educativa?			112	64	0	196
¿Considera que la Institución Educativa cuenta con un personal eficiente?	151	45				196
¿el personal docente inspira confianza?	176	20				196
¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado?	148	48				196
¿Cree que la Institución Educativa influye mucho en la formación de líderes?	196	0				196
¿Considera que la Institución Educativa realiza la formación de los estudiantes brindando oportunidades para todos?	182	14				196
¿Cómo considera el logro de metas de la institución?			165	31	0	196

¿Considera que el personal de la Institución Educativa debe estar siempre en capacitación para brindar una educación de calidad?	196	0				196
¿La Institución Educativa para ser competitiva debe emplear estrategias o un sistema de calidad?	196	0				196
¿Considera que la Institución Educativa es competitiva?	186	10				196

Fuente: Elaboración Propia

Libro de códigos Pregunta - VARIABLE: Alineamiento

PREGUNTA	SI	NO	ALTO	MEDIO	BAJO	N
¿la institución educativa tiene correctamente establecidos sus objetivos?	45	0				45
¿Los valores básicos de la institución están bien difundidos?	45	0				45
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	45	0				45
¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	30	15				45
¿La institución educativa cuenta con programas para evaluar el desempeño del personal?	45	0				45
¿Cómo considera su desempeño en la Institución Educativa?			36	9	0	45
¿logra sus metas y objetivos establecidos en cada clase?	40	5				45
¿Considera que es tomado en cuenta para asumir encargaturas jefaturiales?	36	9				45
¿La tecnología que se usa para cada proceso de evaluación en qué nivel lo considera?			28	17	0	45
¿Tiene capacidad para manejar la tecnología de información avanzada?	42	3				45
¿Recibe capacitación sobre las nuevas normas de enseñanza?	42	3				45
¿La capacitación ayuda en el desarrollo de sus actividades en relación con los estudiantes?	45	0				45
¿Usted se encuentra satisfecho con la capacitación que les brindan?	34	11				45
¿Considera que los trabajadores deben aplicar estrategias competitivas?	42	3				45
¿Influye el alineamiento en el cumplimiento del Plan Operativo Institucional?	43	2				45

Fuente: Elaboración Propia

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 14-abr-2020 12:10 -05

Identificador: 1297500816

Número de palabras: 9507

Entregado: 1

INFORME FINAL Por Arai Paz García

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
15%	
Internet Sources:	10%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	5%

 **Banco de la Nación** 19/02/2020
CORRESPONDENCIA - ULADECH
PAGO FACTURAS - EFECTIVO

COD. BENEFICIARIO : 0000000018
ULADECH S/
NºFACT./REF.PAGO : PENSTALL04
FECHA VCTO. : 02/05/2020

NOMBRE CLIENTE : PAZ GARCIA ARAI

MONTO ADEUDADO : S/ *****675.00
INTERESES : S/ *****0.00

TOTAL PAGADO : S/ *****675.00

526400300 0381388 3710 0636 16:58

CLIENTE
"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

13507553-5-Q  Banco de la Nación  Banco de la Nación