

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON SOPORTE DE APLICATIVO WEB
Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE
LA UNHEVAL**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Innovación y gestión estratégica de organizaciones

Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

TESISTAS

Bach. Ing. Ind. Cruz Fernández Maycol Kevin

Bach. Ing. Ind. Maximiliano Artica Emerson Jhosmao

ASESOR

Dr. Bocangel Weydert Guillermo Augusto

HUÁNUCO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico la presente tesis con profundo amor y gratitud a mi querida familia. A mi madre, cuyo apoyo constante ha sido la luz que guio cada paso de este arduo camino académico. A mi padre, a quien le debo la inmensidad de mi educación, pues ha velado incansablemente por mi crecimiento intelectual y desarrollo académico.

A mis hermanos, quienes han sido el sólido pilar emocional en cada desafío de esta etapa significativa de mi vida.

Maycol Kevin Cruz Fernández

Dedico la presente tesis a todos los que hicieron posible el inicio, desarrollo y culminación de esta investigación, a todos los que confiaron en mí capacidad más que yo mismo.

A mi familia que siempre estuvieron pendiente de mi formación profesional, el cual ayudaron a continuar a pesar de lo difícil que pueda ser el camino.

A mi madre Irma, mi hermana Mishel, y mi tío Reynaldo por su apoyo, confiar y seguir creyendo en mí. A mi pareja Mariely por mostrarme el significado de la Resiliencia.

Emerson Jhosmao Maximiliano Artica

Agradecimiento

Expresamos nuestros sinceros agradecimientos al distinguido Dr. Guillermo Augusto Bocangel Weydert, nuestro respetado asesor. Su contribución ha sido fundamental para el éxito de este trabajo. Aprecio profundamente su excepcional habilidad, vasta experiencia, paciencia y perseverancia, sin las cuales este logro no hubiera sido posible.

Asimismo, extendiendo mi gratitud a los distinguidos docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Su compromiso con la formación profesional y su dedicación a proporcionar conocimientos sólidos han sido fundamentales para mi desarrollo como persona formidable.

Este logro no solo es mío, sino también de aquellos que han contribuido a mi formación y crecimiento académico. Estoy profundamente agradecido por la oportunidad de aprender y crecer bajo la guía de individuos tan excepcionales. Gracias a todos por su inestimable apoyo y orientación.

Resumen

Esta investigación abordó el tema del Sistema de Gestión de Calidad con Soporte de Aplicativo Web y como ambas variables afecta a la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Enfermería de la UNHEVAL, debido a que existe la necesidad de incrementar la satisfacción estudiantil. El objetivo principal fue determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la Satisfacción estudiantil, para el cual se planteó una metodología de nivel explicativo, de tipo aplicada y diseño experimental preexperimental con preprueba / posprueba con un solo grupo. De acuerdo al análisis se llegó a la conclusión de que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejora la Satisfacción estudiantil.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Aplicativo Web, Satisfacción estudiantil.

Abstract

This research addressed the issue of the Quality Management System with Web Application Support and how both variables affect Student Satisfaction in the Faculty of Nursing at UNHEVAL, since there is a need to increase student satisfaction. The main objective was to determine to what extent the implementation of a Quality Management System supported by a Web Application will influence Student Satisfaction, for which a methodology of explanatory level, applied type and pre-experimental experimental design with pre-test / post-test with a single group was proposed. According to the analysis, it was concluded that the implementation of a Quality Management System supported by a Web Application improves student satisfaction.

Keywords: Quality Management System, Web Application, Student Satisfaction

Índice general

Dedicatoria	II
Agradecimiento.....	III
Resumen	IV
Abstract	V
Introducción	XIV
Capítulo I. Problema de investigación.....	16
1.1 Fundamentación del problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema de investigación	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Formulación de objetivos	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación	19
1.5 Limitaciones.....	20
1.6 Formulación de hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis general.....	21
1.6.2 Hipótesis específicas.....	21
1.7 Variables.....	22
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables	23
Capítulo II. Marco teórico.....	24
2.1 Antecedentes.....	24

2.1.1	Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	26
2.1.3	Antecedentes locales.....	27
2.2	Bases teóricas.....	28
2.2.1	Sistema de gestión de la calidad.....	28
2.2.1.1	Norma Internacional ISO 9001:2015.....	30
2.2.1.2	Estructura de la norma Internacional ISO 9001:2015.....	31
2.2.2	Aplicativo Web.....	42
2.2.3	Satisfacción estudiantil.....	43
2.2.4	Tecnologías para desarrollo de sistemas web.....	46
2.2.4.1	Lenguaje de Marcas de Hipertexto (HTML).....	46
2.2.4.2	Hoja de estilo en cascada (CSS).....	48
2.2.4.3	PHP.....	50
2.2.4.4	JavaScript.....	51
2.2.4.5	Codeigniter 4.....	51
2.2.4.6	UIKit.....	53
2.2.4.7	Sistema gestor de base de datos.....	54
2.3	Bases conceptuales.....	54
Capítulo III.	Metodología.....	55
3.1	Ámbito.....	55
3.2	Población.....	55
3.3	Muestra.....	55
3.4	Nivel y tipo de estudio.....	56

3.4.1	Nivel	56
3.4.2	Tipo de estudio	57
3.5	Diseño de investigación	57
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos.....	58
3.7	Validación y confiabilidad del instrumento.....	59
3.7.1	Validación	59
3.7.2	Confiabilidad.....	59
3.8	Procedimiento.....	59
3.9	Tabulación y análisis de datos	59
3.10	Consideraciones éticas.....	60
Capítulo IV.	Resultado.....	60
4.1	Análisis descriptivo	60
4.1.1	VI – Sistema de Gestión de Calidad	60
4.1.1.1	Dimensión Planear	61
4.1.1.2	Dimensión Hacer	62
4.1.1.3	Dimensión Verificar.....	63
4.1.1.4	Dimensión Actuar	63
4.1.2	VI – Aplicativo Web.....	65
4.1.2.1	Dimensión Funcionalidad	66
4.1.2.2	Dimensión Confiabilidad	67
4.1.2.3	Dimensión Usabilidad	68
4.1.2.4	Dimensión Eficiencia	69
4.1.2.5	Dimensión Mantenibilidad.....	70

4.1.2.6	Dimensión Portabilidad.....	71
4.1.3	VD – Satisfacción Estudiantil	72
4.1.3.1	Dimensión Servicios Administrativos	74
4.1.3.2	Dimensión Enseñanza Aprendizaje	75
4.1.3.3	Dimensión Infraestructura y Equipamiento	77
4.1.3.4	Dimensión Bienestar.....	79
4.1.3.5	Dimensión Apoyo.....	80
4.1.3.6	Dimensión Investigación, Desarrollo e Innovación	82
4.2	Análisis Inferencial.....	83
4.2.1	Contrastación de hipótesis general.....	83
4.2.2	Contrastación de hipótesis 1.....	85
4.2.3	Contrastación de hipótesis 2.....	86
4.2.4	Contrastación de hipótesis 3.....	88
4.2.5	Contrastación de hipótesis 4.....	89
4.2.6	Contrastación de hipótesis 5.....	91
4.2.7	Contrastación de hipótesis 6.....	92
Capítulo V.	Discusiones	95
	Conclusiones	97
	Recomendaciones	98
	Referencias bibliográficas	99
	ANEXOS.....	105

Índice de tablas

Tabla 1	Técnicas e instrumentos de investigación	58
Tabla 2	Resultados Descriptivos de la Variable Aplicativo Web.....	65
Tabla 3	Resultados de la Dimensión Funcionalidad	66
Tabla 4	Resultados de la Dimensión confiabilidad	67
Tabla 5	Resultados de la Dimensión Usabilidad.....	68
Tabla 6	Resultados de Dimensión Eficiencia.....	69
Tabla 7	Resultados de la Dimensión Mantenibilidad	70
Tabla 8	Resultados de la Dimensión Portabilidad	71
Tabla 9	Resultados de la Variable Satisfacción Estudiantil.....	72
Tabla 10	Resultados Descriptivos de la Dimensión Servicios Administrativos	74
Tabla 11	Resultados Generales de la Dimensión Infraestructura y Equipamiento	77
Tabla 12	Resultados Generales de la Dimensión Bienestar	79
Tabla 13	Resultados Generales de la Dimensión Apoyo	80
Tabla 14	Resultados Generales de la Dimensión Investigación, Desarrollo e Innovación	82
Tabla 15	Prueba Kolmogorov-Smirnov de la variable Satisfacción Estudiantil.....	84
Tabla 16	Prueba de Wilcoxon – Satisfacción estudiantil (Antes y Después).....	84
Tabla 17	Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Servicios administrativos	85
Tabla 18	Prueba de Wilcoxon – Servicios administrativos (Antes y Después).....	86
Tabla 19	Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Enseñanza aprendizaje	87
Tabla 20	Prueba de Wilcoxon – Enseñanza aprendizaje (Antes y Después).....	87
Tabla 21	Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Infraestructura y equipamiento	88
Tabla 22	Prueba de Wilcoxon – Infraestructura y equipamiento (Antes y Después)...	89
Tabla 23	Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Bienestar	90
Tabla 24	Prueba de Wilcoxon – Bienestar (Antes y Después).....	90

Tabla 25 Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Apoyo	91
Tabla 26 Prueba de Wilcoxon – Apoyo (Antes y Después).....	92
Tabla 27 Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Investigación, desarrollo e innovación	93
Tabla 28 Prueba de Wilcoxon – Investigación, desarrollo e innovación (Antes y Después)	93

Índice de figuras

Figura 1	Matriculados por año de estudiantes de la Facultad de Enfermería	19
Figura 2	Representación del Sistema de Gestión	28
Figura 3	Representación del Sistema de Gestión de Calidad	29
Figura 4	Ilustración de la cláusula 4.1 de la norma ISO 9001:2015.....	32
Figura 5	Orientación para el cumplimiento de la cláusula 4.2	33
Figura 6	Preguntas a tener en cuenta para determinar el alcance del SGC.....	34
Figura 7	Criterios que debe tener en cuenta la organización para el requisito 4.4.1..	35
Figura 8	Mapa de Procesos	36
Figura 9	Diagrama de tortuga	37
Figura 10	Resumen ilustrativo de capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015.....	41
Figura 11	Componentes de un elemento	47
Figura 12	Logo de JavaScript	51
Figura 13	Patrón Modelo – Vista - Controlador	53
Figura 14	UIKit.....	53
Figura 15	Alumnos de la Facultad de Enfermería Matriculados en el periodo 2023 II	55
Figura 16	Gráfico de Barras de los Resultados de la Variable Sistema de Gestión de la Calidad.....	61
Figura 17	Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Planear	62
Figura 18	Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Hacer	62
Figura 19	Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Verificar.....	63
Figura 20	Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Actuar.....	64
Figura 21	Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Actuar.....	64
Figura 22	Resultados de la Variable Aplicativo Web	65
Figura 23	Resultados de la dimensión Funcionalidad	66
Figura 24	Resultados de la Dimensión Confiabilidad	67
Figura 25	Resultados de la Dimensión Usabilidad	68

Figura 26 Resultados de la Dimensión Eficiencia	69
Figura 27 Resultados de la Dimensión Mantenibilidad	70
Figura 28 Resultado de la Dimensión Portabilidad.....	71
Figura 29 Resultados de Cuestionario Satisfacción estudiantil	73
Figura 30 Porcentaje de medias de la Variable “Satisfacción Estudiantil”	73
Figura 31 Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Servicios Administrativos	75
Figura 32 Grafica de Porcentaje de Medias de la Variable “Servicios Administrativos”	75
Figura 33 Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Enseñanza Aprendizaje	76
Figura 34 Grafica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Enseñanza Aprendizaje	77
Figura 35 Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Infraestructura y Equipamiento.....	78
Figura 36 Grafica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Infraestructura y Equipamiento.....	78
Figura 37 Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Bienestar.....	79
Figura 38 Grafica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Bienestar	80
Figura 39 Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Apoyo.....	81
Figura 40 Grafica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Apoyo	81
Figura 41 Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Investigación, Desarrollo e Innovación	82
Figura 42 Grafica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Investigación, Desarrollo e Innovación	83

Introducción

La problemática de la satisfacción estudiantil a nivel mundial es un tema complejo que abarca factores como la calidad de la educación, el bienestar estudiantil y la efectividad de los sistemas educativos. Según un estudio publicado en la revista "Higher Education" en 2020, se encontró que la satisfacción estudiantil está influenciada por diversos aspectos, incluyendo la calidad de la enseñanza, el apoyo académico y emocional, la infraestructura educativa y las oportunidades de desarrollo personal y profesional. (Higher Education, 2020)

La investigación desarrollada está dividida en cuatro capítulos, adicional a ellos las discusiones, conclusiones y recomendaciones las cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo, se abordan los aspectos iniciales que fundamentan la investigación, comenzando con la explicación de la razón detrás de su realización. Se presenta el planteamiento del problema, los objetivos, las limitaciones y las hipótesis, ya que la investigación se sitúa en el nivel explicativo.

En el segundo capítulo, se examinan los antecedentes para explorar las perspectivas de otros autores sobre el tema en cuestión, así como sus metodologías y resultados. Además, se exponen las bases conceptuales que han guiado el desarrollo de la investigación, junto con la definición de términos para facilitar la comprensión.

El tercer capítulo detalla los aspectos metodológicos que orientan la respuesta al problema de investigación planteado, incluyendo la recopilación e interpretación de datos con el mismo propósito.

El capítulo IV, se presentan los resultados descriptivos e inferencial obtenidos tras el procesamiento de los datos recopilados, representando la materialización alcanzada gracias a la investigación.

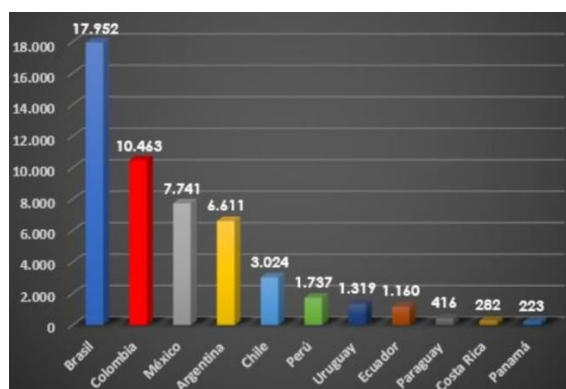
Finalmente, en las conclusiones y recomendaciones, se ofrece una reflexión final sobre la investigación, contribuyendo al conocimiento y proporcionando insights para futuros estudios. Además, se ofrecen recomendaciones tanto a investigadores interesados en el tema como a empresas, con el propósito de enriquecer la comprensión y aplicación de los hallazgos.

Capítulo I. Problema de investigación

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Las empresas en el mundo se han enfocado para obtener la certificación ISO 9001:2015, países como Irak e incluso países en vías de desarrollo, el sistema es un proceso que generalmente cambia la cultura organizacional lo cual permite el éxito de su implementación, muchas empresas están convencidas de que un enfoque adecuado del sistema trae ventajas como la calidad del producto, satisfacción, entrega, productividad e incluso la lealtad del cliente, por lo que se vuelve importante su aplicación para la mejora. (Najdat et. al., 2022)

En Latinoamérica cada vez más empresas encuentran razones positivas para certificar sus Sistemas de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015, siendo sus principales motivaciones la competitividad, satisfacción y nuevos



mercados, entre otros. En los datos publicados por ISO SURVEY 2019 se muestra los certificados emitidos en el año 2019 comparado por países, sin duda, los datos pueden fluctuar a medida que pase el tiempo, sin embargo, nos muestra un indicio de su crecimiento a largo plazo. (Gutiérrez Arboleda, 2021)

Siesquén Coronel, (2019) menciona que en el Perú existe 1388 organizaciones certificadas con ISO 9001, lo que representa solo el 3% de las empresas certificadas a nivel de Latinoamérica, y tan solo el 0.13% de empresas certificadas a nivel mundial. En efecto, esta situación representa un problema debido a que las empresas presentarán dificultades en su crecimiento a mediano y largo plazo, por otro lado, Alcañiz, J. (2021) menciona que la ausencia de un sistema de gestión de calidad puede afectar la satisfacción al cliente dado que se disminuiría en la frecuencia de la clientela y esto conllevaría a la disminución de ingresos. Sin embargo, para asegurar una calidad

máxima en el mediano y largo plazo es fundamental la claridad de los procesos y una comunicación adecuada hacia los clientes, esto beneficiaría de manera positiva a la satisfacción.

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán, es una institución pública que cuenta con 14 facultades y 27 escuelas profesionales que obtuvo el título de licenciamiento por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) para asegurar que cumple con las condiciones básicas de calidad para su funcionamiento, no obstante, los estudiantes han ido presentando descontento respecto al servicio que brinda la institución y estos pueden también verse plasmados en indicadores como el incremento de la deserción estudiantil. Dentro de las causas que conlleva a dicha situación se detectaron las siguientes, falta de atención personalizada por parte de personal administrativo, falta de estandarización de procesos y procedimientos que afecta a su vez a la demora en tramites documentarios, demora de solicitudes, etc.,

Los problemas a los cuales puede llevar a mediano o largo plazo son los siguientes: Baja competitividad de la institución en el mercado, Tiempo excesivo en los trámites documentarios, Estudiantes, trabajadores docentes y no docentes poco satisfechos, incremento de deserción escolar.

Considerando las implicaciones mencionadas se llevó a cabo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad de Enfermería, dando soporte a dicha implementación con un Aplicativo Web y posteriormente se analizó como ambas variables afectan a la Satisfacción Estudiantil.

1.2 Formulación del problema de investigación

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la Satisfacción Estudiantil?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en los Servicios Administrativos?
- ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la enseñanza-aprendizaje?
- ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la infraestructura y equipamiento?
- ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en el Bienestar?
- ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en el Apoyo?
- ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la investigación, desarrollo e innovación?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la Satisfacción estudiantil.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en los Servicios Administrativos.
- Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la enseñanza-aprendizaje.
- Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la infraestructura y equipamiento.
- Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en el Bienestar.

- Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en el Apoyo.
- Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la investigación, desarrollo e innovación.

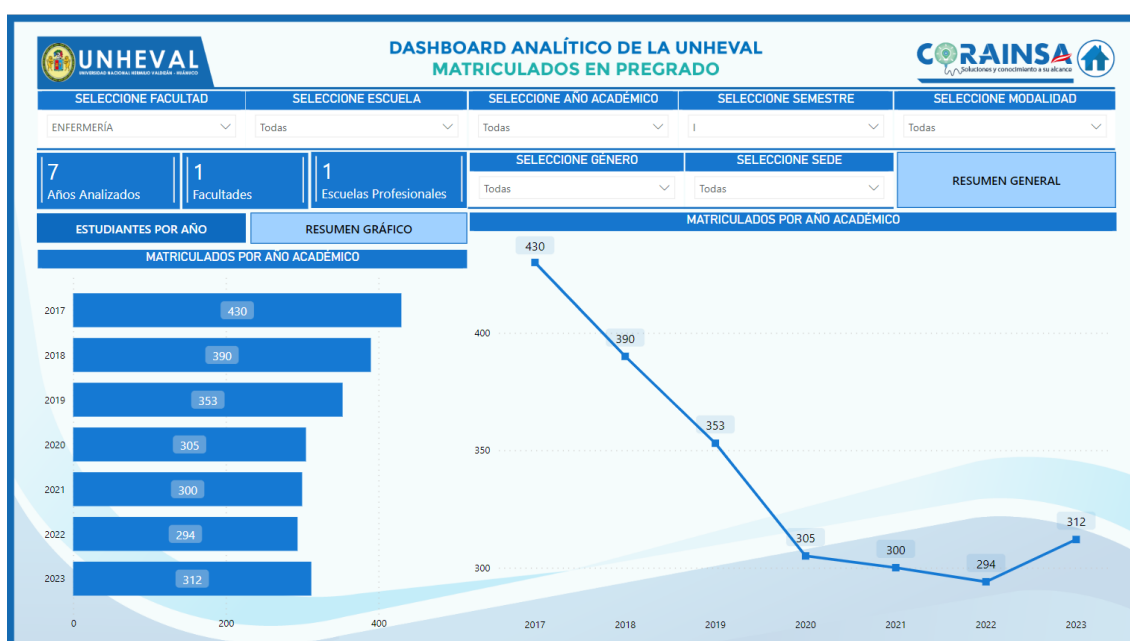
1.4 Justificación

- Justificación práctica

La investigación se realizó debido a que existe la necesidad de incrementar la satisfacción estudiantil en la Facultad de Enfermería, para el cual se planteó un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma internacional ISO 9001:2015, no obstante, para las organizaciones resulta agobiante su implementación dado múltiples factores, como la falta de compromiso de los trabajadores, interesados y proveedores, la basta documentación generada, entre otros, por lo que se dio soporte con un Aplicativo Web para rastrear, almacenar, archivar y organizar documentos, finalmente se determinó el grado de influencia de ambos factores en la satisfacción de estudiantes.

Figura 1

Matriculados por año de estudiantes de la Facultad de Enfermería



Nota: Tomado de CloudUNHEVAL (2023)

El gráfico muestra una tendencia descendente de alumnos matriculados desde el año 2017, este problema no viene afectando solamente a la Facultad de Enfermería, sino que es un problema que aqueja a toda la institución. No obstante, se eligió como piloto la Facultad de Enfermería dado lo la complejidad asociada a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y el Desarrollo de un Aplicativo Web.

- Justificación Teórica – Científica

La investigación provee conocimientos sobre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma internacional ISO 9001:2015, y como afecta el uso de un aplicativo web para dicha implementación, así mismo se determinó y dio una explicación objetiva de como ambos factores ayudan a la mejora de la satisfacción estudiantil, dicho enfoque resulta novedoso dado que regularmente se ha estudiado el Sistema de Gestión de Calidad y su impacto en la satisfacción, sin tener en cuenta una herramienta tecnológica de soporte, así mismo el conocimiento proporcionado puede tomarse como base e incorporarse en el conocimiento científico permitiendo eliminar espacios cognitivos existentes.

- Justificación metodológica

Las técnicas e instrumentos diseñados fueron validados debidamente y las encuestas pasaron por la prueba de confiabilidad, las cuales fueron posteriormente empleados para la recopilación de datos eficaces, permitiendo su estandarización. Así mismo, los procedimientos y métodos fueron meticulosamente elegidos, permitiendo servir como punto de partida para futuras investigaciones y puedan ahondar más en el tema tratado.

1.5 Limitaciones

La actividad académica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán estuvo programada para su finalización el 15 de noviembre, motivo por el cual los meses

posteriores de enero, febrero y marzo los docentes gozan de vacaciones, esto se detectó como una limitación de tiempo, para el cual se buscó soporte del personal administrativo y docentes activos en su participación para cerrar dichas brechas.

1.6 Formulación de hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Satisfacción Estudiantil.

H0: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la Satisfacción Estudiantil.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hi₁: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará los Servicios Administrativos.

H0₁: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará los Servicios Administrativos

Hi₂: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Enseñanza - Aprendizaje.

H0₂: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la Enseñanza - Aprendizaje

Hi₃: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Infraestructura y equipamiento

H0₃: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la Infraestructura y equipamiento

Hi₄: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Bienestar.

H0₄: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará el Bienestar.

Hi₅: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Apoyo.

H0₅: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará el Apoyo.

Hi₆: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la investigación, desarrollo e innovación.

H0₆: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la investigación, desarrollo e innovación.

1.7 Variables

- Variables independientes

Sistema de Gestión de Calidad

Aplicativo web

- Variable dependiente

Satisfacción estudiantil

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ESCALA	ÍNDICE
Variable independiente Sistema de Gestión de Calidad	Planificar	Contexto de la organización	Encuesta	Cuestionario	Ordinal	Escala Likert
		Liderazgo				
		Planificación				
	Hacer	Apoyo				
		Operación				
Verificar	Evaluación del desempeño					
Actuar	Mejora					
Variable independiente Aplicativo Web	Funcionalidad	Ítems 1 - 3	Encuesta	Cuestionario	Ordinal	Escala Likert
	Confiabilidad	Ítems 4 - 5				
	Usabilidad	Ítems 6 - 10				
	Eficiencia	Ítems 11 - 12				
	Mantenibilidad	Ítems 13 - 14				
	Portabilidad	Ítems 15 - 16				
Variable dependiente Satisfacción estudiantil	Servicios administrativos	Atención	Encuesta	Cuestionario	Ordinal	Escala Likert
		Quejas y reclamos				
		Trámites académicos				
	Enseñanza - Aprendizaje	Programación				
		Ejecución				
		Evaluación				
	Infraestructura y equipamiento	Condición física ambiental de la infraestructura y equipamiento				
		Sistemas informáticos				
	Bienestar	Física				
		Mental				
		Social				
	Apoyo	Tutorías				
		Convenios				
	I+D+i	Innovación				
		Desarrollo				
Investigación						

- Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de la calidad, acrónimo SGC, es una herramienta que permite a una organización brindar productos y servicios que cumplan con los más altos estándares de calidad, satisfaciendo así las necesidades de los clientes (ISOTools, 2022).

- Aplicativo Web

Son programas que funcionan en internet, los datos y archivos con los que trabaja son procesados y almacenados dentro de la web, el concepto de aplicación web está relacionado con el almacenamiento en la nube. Toda la data se guarda de manera permanente en servidores de internet los cuales son enviados a dispositivos con los cuales el usuario accede a dicha información (GCFGLOBAL).

- Satisfacción estudiantil

Lamoyi et. al. (2018) definen a la satisfacción estudiantil como el grado de bienestar que presentan los estudiantes por sentir cubiertas sus necesidades y expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza una institución.

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Isik. (2022) realizó la investigación “*Expectations and Level of Satisfaction of University Students from the Higher Education System*” el cual tuvo como objetivo general determinar las expectativas de los estudiantes universitarios por parte del Sistema de Educación Superior y en que medida se cumplen dichas expectativas. Las conclusiones a las cuales abordó el autor fueron:

- Los participantes manifestaron que esperan oportunidades sociales así como la adquisición de habilidades básicas para la profesión relacionada con el sistema

de educación superior, adaptación a tecnología y participación en actividades que contribuyan a su desarrollo personal

- Manifiestan también que es importante la creación de estructuras básicas como cafeterías, biblioteca y un campus

Quesada. (2021) desarrolló la investigación “*Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios*” en Bogotá – Colombia, en el cual planteó como objetivo principal comprender la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo, la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los estudiantes universitarios, en procura de una visión desde la perspectiva latinoamericana. Las conclusiones a las cuales llegó fueron:

- Existe relación significativa entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción de estudiantes.
- Así mismo, demuestra que existe relación entre la calidad del servicio administrativo y compromiso de estudiantes.
- Por otro lado no existe relación entre la calidad del servicio administrativo y el rendimiento de los estudiantes.

Alava Mieles y Loor Delgado. (2017) desarrollaron una investigación titulada “*La satisfacción de los estudiantes de Psicopedagogía con la metodología docente: un estudio diagnóstico*” en Guayaquil el cual tuvo como objetivo presentar el resultado de un diagnóstico del nivel de satisfacción de los estudiantes de Psicopedagogía en la Facultad de Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ecuador. Para el cual aplicaron una investigación de nivel descriptivo. Las conclusiones a las cuales llegaron fueron:

- Tres cuartas partes de los estudiantes opinan que sus docentes son responsables y cumplen con los cronogramas y horarios establecidos.

- Sin embargo, se sugieren recomendaciones respecto a la metodología utilizada por los docentes, como la necesidad de llevar a cabo seminarios de actualización en métodos y técnicas de enseñanza.

Entre las recomendaciones destacan el fomento del trabajo colaborativo, el aprendizaje basado en problemas y el estudio de casos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Silvia y Jofree. (2018) desarrollaron una investigación en la región Apurímac titulado *“Gestión de Calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional “Micaela Bastidas”* el cual tuvo como propósito identificar la relación existente entre gestión de calidad y satisfacción de necesidades de los alumnos de la carrera profesional de Administración en la Universidad Nacional Micaela Bastidas Apurímac. La investigación realizada fue cuantitativa, descriptivo correlacional utilizando como instrumento un cuestionario. Las conclusiones a los cuales abordaron los investigadores fueron:

- Existe relación significativa entre la variable gestión de calidad y el reconocimiento de necesidades y expectativas de los alumnos.
- Existe relación significativa entre gestión de calidad y demandas de mercados laborales, economía y sociedad.
- Existe relación significativa entre la variable gestión de calidad y los estándares de servicio y compromiso con los alumnos.
- Finalmente, existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción de necesidades del estudiante con un valor de correlación rho = 0.898.

Pinedo Jara. (2017) desarrollo la investigación *“La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva - CETPRO - Daniel Villar de*

Caraz” en la ciudad de Caraz – Áncash, el cual tuvo como objetivo general Determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO, para el cual aplicaron un diseño correlacional, al término de la investigación el autor llegó a las siguientes conclusiones: Se establece que existe relación significativa entre las variables Calidad del Servicio y Satisfacción del Estudiante del Centro de Educación Técnico – Productiva (CETPRO).

2.1.3 Antecedentes locales

Llanos de Tarazona et. al. (2019) realizaron la investigación “*Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú*” en la ciudad de Huánuco, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad pública de Huánuco. El estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, se realizaron análisis descriptivo y bivariado, al término de la investigación llegaron a la conclusión que existe relación significativa y positiva entre el desempeño docente y satisfacción en estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, otras conclusiones a las cuales abordaron fueron:

- El 81.6% de estudiantes de enfermería indicaron un desempeño regular del docente, 12.6% una valoración de bueno y 5.7% desempeño deficiente.

Bao Condor et. al. (2020) realizaron una investigación sobre “*Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*” el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, hicieron uso del diseño no experimental y transversal. Finalmente los autores evidenciaron en su investigación la correspondencia entre el proceso de gestión administrativa y la calidad del servicio que se lleva a cabo en la Escuela de Posgrado.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Sistema de gestión de la calidad

CONCEPTO

Torres (2021) para entender que es un Sistema de Gestión de Calidad previamente define un Sistema de gestión, mencionando que es un conjunto o grupo de elementos que se relacionan para trabajar en base a procesos, con políticas de trabajo que permita alcanzar objetivos planteados, los elementos pueden ser recursos económicos, recursos humanos, equipos, infraestructura, conocimiento y experiencia, entre otros.

Figura 2

Representación del Sistema de Gestión



Nota: Tomado de Iván Torres (2021)

En base a lo anterior se puede entender al Sistema de Gestión de Calidad como conjunto o grupo de elementos relacionados entre sí, que trabajan con el fin de alcanzar calidad en los productos o servicios dado por empresas, pero basados en procesos de trabajo, los elementos que componen el Sistema de Gestión de Calidad pueden ser como otros Sistemas de Gestión, pero con un enfoque a la calidad del producto o servicio (Torres 2021).

Figura 3*Representación del Sistema de Gestión de Calidad*

Nota: Tomado de Iván Torres (2021)

El Sistema de Gestión de Calidad hace referencia a un conjunto de normas y medidas aplicadas a las organizaciones que buscan mejorar los procesos internos, para el cual se definen objetivos y políticas cuyo cumplimiento está dirigido a enfocar y controlar estándares de calidad (Intertec, 2020).

FINALIDAD

- **Captación de nuevos clientes.** Un adecuado Sistema de Gestión de Calidad conlleva a una buena calidad, también proyecta una buena imagen para la organización en consecuencia capta un mayor número de clientes (Intertec, 2020).
- **Satisfacción del cliente.** El cliente tiene expectativas respecto al producto o servicio brindado el cual debe ser cumplido como un requisito primordial (Intertec, 2020).
- **Bajos costos con buena calidad.** Excluye costos innecesarios, pero manteniendo una adecuada calidad (Intertec, 2020).
- **Diferenciación.** Una adecuada implementación del SGC destaca sobre otras organizaciones, lo que produce una buena imagen a todos los interesados que interactúan con la organización (Intertec, 2020).
- **Requisito del SGC para formar parte del grupo.** Particularmente en las empresas multinacionales que permita asegurar la calidad del producto o servicio, siendo un requisito indispensable (Intertec, 2020).

- **Organización en los procesos.** El cumplimiento de un SGC se ve reflejado en una mejora en los procesos gracias a las actividades productivas alcanzadas (Intertec, 2020).

Como requisito indispensable para la Administración pública. Para que una organización acceda a un concurso que ofrezca la Administración pública es necesario contar con un certificado de gestión de calidad (Intertec, 2020).

2.2.1.1 Norma Internacional ISO 9001:2015

Esta norma fue elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización en sus siglas más conocidas como ISO, la norma se aplica tanto a organizaciones públicas como privadas sin importar el tamaño o la actividad empresarial al que se dedican, este método es excelente para mejorar la calidad de productos y servicios en consecuencia la satisfacción de los clientes (ISOTools, 2022).

Enfoque Basado en Procesos

Este nuevo enfoque a diferencia de la anterior norma está basado en procesos especificado en el apartado 4.4 (Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos). Lo que se puede destacar como una ventaja crucial es que se centra en el incremento de gestión y de control de las interacciones entre los procesos y jerarquías funcionales de cada organización (ISOTools, 2022).

Pensamiento basado en Riesgos

A diferencia de la anterior norma (ISO 9001:2008), el pensamiento basado en riesgos es un cambio muy importante porque se introduce en todo el sistema de gestión, en otras palabras, está incorporado desde el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora (ISOTools, 2022).

2.2.1.2 Estructura de la norma Internacional ISO 9001:2015

Con la estructura que plantea la norma ISO 9001:2015 se ve favorecida la integración de otros Sistemas de Gestión ISO, lo que permite que se reduzcan los tiempos y recursos considerablemente, a continuación, se muestra la estructura original de la norma planteado por la ISO:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Camacho Galindo (2020) explica que en esta cláusula se debe determinar aquellos factores externos (no se puede controlar, pero si prevenir) e internos (se pueden controlar) que afectan a la organización para lograr los resultados previstos, la norma no exige una metodología en particular, sino que deja a disposición de la empresa que metodología usar, se debe tener en cuenta también que estos factores analizados deben ser pertinentes, es decir, adecuado para la empresa.

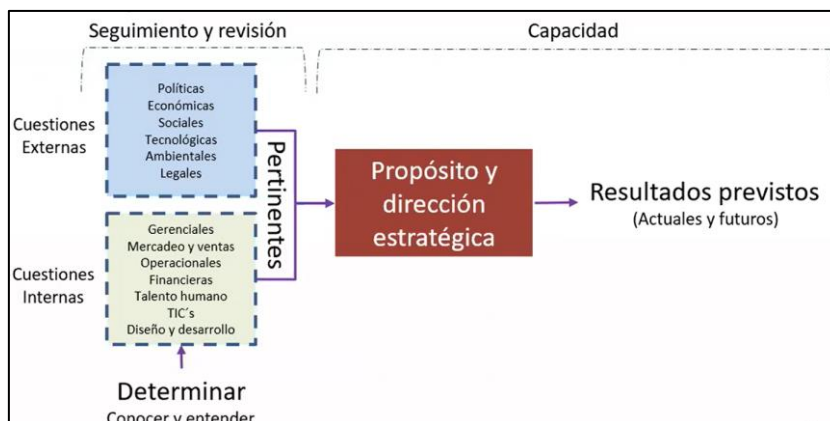
Beneficios para la organización:

- Conocer factores internos y externos que afectan de manera positiva o negativa a la organización.
- Incrementar la capacidad para implementar un adecuado Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la realidad en un determinado momento.
- Información base que permita abordar riesgos y oportunidades.
- Permite a tomar decisiones más acertadas por arte de la alta dirección.
- Permite un alineamiento de la gestión global de la organización con el SGC.

A continuación, se muestra algunos factores que pueden servir de referencia para el cumplimiento de esta cláusula:

Figura 4

Ilustración de la cláusula 4.1 de la norma ISO 9001:2015



Nota: En la figura se ilustra en síntesis la explicación de la cláusula 4.1 de la norma ISO 9001:2015. Tomado de Camacho Galindo Hugo (2020)

Matriz FLOR

Por lo general, las empresas buscan los objetivos estratégicos a través del tradicional FODA, mediante el análisis de FO, DO, FA o DA, bajo ese análisis las grandes debilidades buscaran esforzarse para superarlas y así convertirlas en fortalezas, por el contrario si se enfrenta a amenazas buscará evadirlos para concentrarse en las oportunidades, comparar los factores de esta manera es como mirar el árbol y no el bosque, por lo que es necesario llevar a cabo el análisis de forma integral es decir todas contra todas haciendo uso de una matriz FLOR (Bocangel Weydert, 2022)

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El propósito de esta cláusula es determinar las partes interesadas y sus requisitos, para ello es necesario entender que significa:

- Parte interesada, la norma menciona que es la persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad relacionada a la empresa, algunos de los ejemplos para una organización son: los clientes, propietario (os), proveedores, entes de control, socios o alianzas, comunidad, etc. (Díaz Donato, 2022).

- Requisitos, la norma menciona que es aquella necesidad o expectativa generalmente implícita u obligatoria, es decir, lo que necesita o esperaría respecto a lo que la organización ofrece (Díaz Donato, 2022).

En la norma se menciona también que se debe dar seguimiento y revisión de las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, a continuación, se muestra un ejemplo de una matriz que orienta el cumplimiento de la cláusula:

Figura 5

Orientación para el cumplimiento de la cláusula 4.2

GRUPOS DE INTERÉS	PARTE INTERESADA	ALCANCE	FRECUENCIA	NECEDIDAD	EXPECTATIVA
CLIENTES	COMERCIALIZADOR	Venta al por mayor	Frecuente	Disponibilidad de producto	Descuentos por aumento de cantidades
	CONSUMIDOR	Venta Directa	Poco frecuente	Entrega inmediata	Descuentos por compras en línea
GRUPOS DE INTERÉS	PARTE INTERESADA	ALCANCE	FRECUENCIA	NECEDIDAD	EXPECTATIVA
ENTE DE CONTROL	GOBIERNO NACIONAL	Inspección, Vigilancia y Control del Sector	Frecuente	Cumplimiento de legislación nacional "¿Cuál?"	Organización legal
	GOBIERNO INTERNACIONAL	Importación	Poco frecuente	Cumplimiento de legislación Norte America - Europa "¿Cuál?"	Relaciones comerciales transparentes

Nota: En la figura se muestra una orientación para el cumplimiento de la cláusula de la norma. Tomado de Díaz Donato (2022)

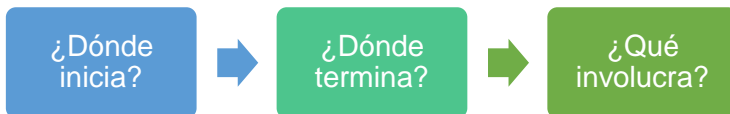
- Capacidad de **respuesta oportuna** para cumplimiento de los requisitos.
- Preparación para **actuar** frente al efecto potencial del riesgo.
- **Información actualizada** que se puede considerar como entrada del SGC.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pérez F (2022) para esta clausulad de la norma, es indispensable primero entender que es "Alcance", la misma norma expresa que el alcance son los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión teniendo en cuenta que se debe considerar los procesos y los apartados normativos, el alcance es expresado en una declaración, para el cual se debe responder a las siguientes preguntas:

Figura 6

Preguntas a tener en cuenta para determinar el alcance del SGC



Nota: Preguntas a tener en cuenta para definir adecuadamente el Alcance del SGC. Tomado de Perez (2022)

Consideraciones para determinar el Alcance

- Cuestiones internas y externas (4.1)
- Partes interesadas (4.2)
- Productos o servicios
- Cantidad de trabajadores
- Rubro
- Infraestructura
- Políticas

¿Qué hacer en el requisito?

- Disponible. Para todas las partes interesadas
- Mantenerse como información documentada
- Establecer los productos o servicios que se está ofreciendo
- Justificar requisitos no aplicables. En otras palabras, la organización debe dar cumplimiento a todos los apartados de la norma, sin embargo, si hay una o unas que no afecta la conformidad del producto, tiene la capacidad de declarar que no es aplicable.

Para que no afecte la capacidad o responsabilidad de la organización debe asegurarse de: La conformidad de sus productos y servicios, Aumento de la satisfacción del cliente.

Declaración del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Puede ser mediante diversos documentos:

- Documento controlado
- Manual de calidad (Si aplica)
- Carta de la Alta dirección
- Certificado del ente certificador
- Página web

Beneficios para la organización:

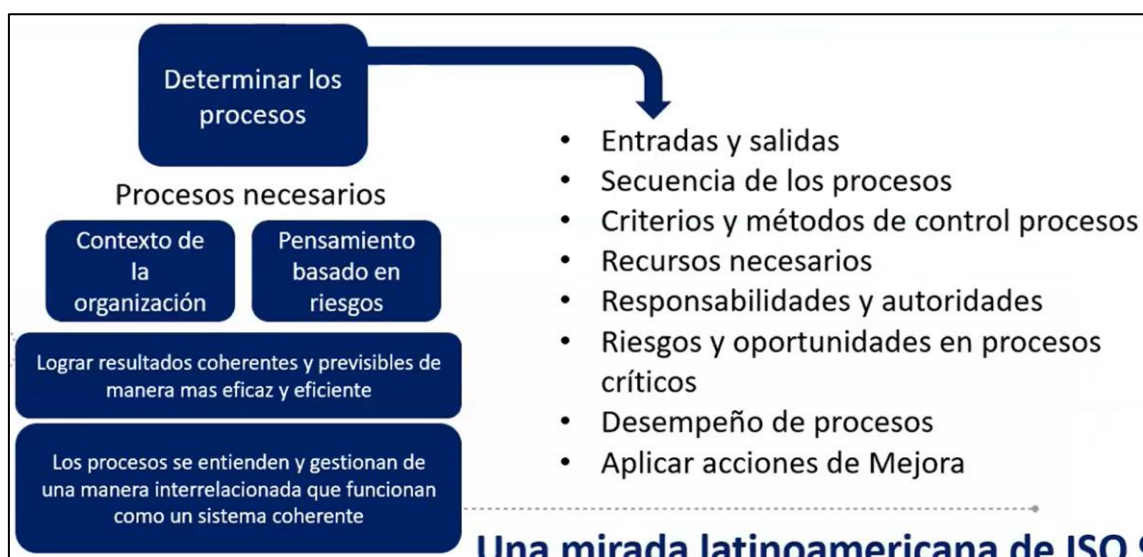
- Correcta disposición de los recursos
- Controles específicos para aumentar la satisfacción del cliente
- Ayuda a orientar los esfuerzos de mejora para la organización

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Este requisito pide determinar los procesos de la organización, para el cual solo se debe identificar los procesos necesarios que se necesita para entregar el producto o servicio al cliente, para esto se considera procesos de planificación de actividades, procesos operativos, procesos de soporte (Medina, 2020).

Figura 7

Criterios que debe tener en cuenta la organización para el requisito 4.4.1



Nota: Se muestra que pide la norma para el requisito y criterios que se debe tener en cuenta. Tomado de Medina (2020)

Documentos o registros de mejora

Mapa de Procesos. Permite la visualización de todos los procesos que conforma el SGC, también permite identificar las relaciones que tienen los procesos, que permitan obtener el producto o servicio.

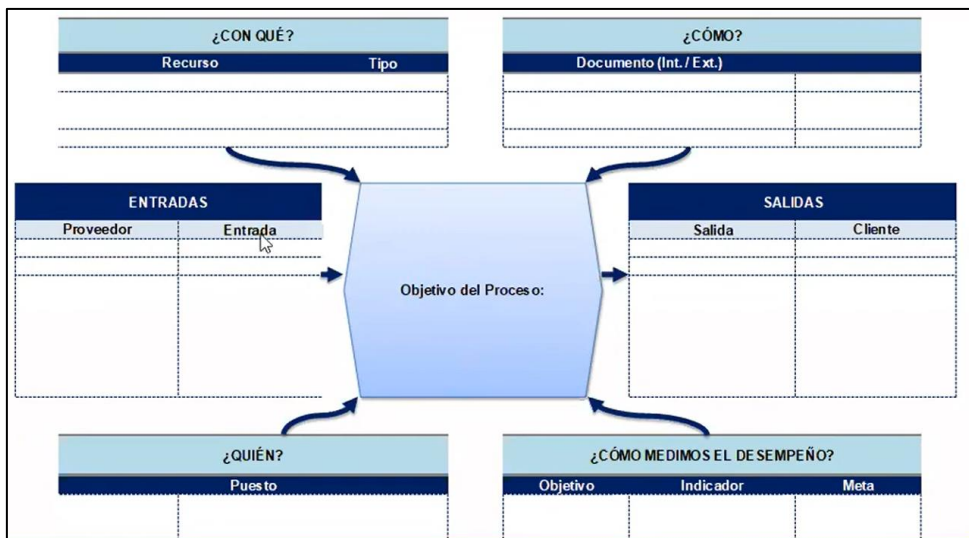
Figura 8

Mapa de Procesos



Nota: Tomado de Medina (2020)

- Caracterización de procesos o Diagrama de tortuga. Es un diagrama en el cual se puede explicar cada uno de los procesos que se trabaja previamente en el Mapa de Procesos, para que se gestione de manera adecuada

Figura 9*Diagrama de tortuga*

Nota: Tomado de Medina (2020)

Beneficios para la organización

- Permite que la organización se centre en los procesos clave
- Gestión eficaz de procesos, adecuado uso de recursos y reduce las barreras interdisciplinarias.
- Resultados coherentes y previsibles con los procesos alineados.
- Brinda confianza a las partes interesadas por su coherencia, eficacia y eficiencia.

5. Liderazgo**5.1 Liderazgo y compromiso****5.1.1 Generalidades**

La alta dirección debe mostrar compromiso y liderazgo en el desempeño del SGC, debe demostrar que implementa los principios de la calidad (ISO 9001:2015)

A continuación, se lista un conjunto de deberes que debe cumplir:

- Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- Debe asegurarse de que se establece la política y objetivos de la calidad para el SGC.
- Debe asegurarse que los requisitos del SGC en los procesos de negocio estén integrados.
- Debe promover el enfoque a procesos, así como el pensamiento basado en riesgos.
- El SGC requiere de recursos los cuales deben ser asegurados por la alta dirección
- Debe comunicar la importancia de un SGC
- Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos.
- Asegura los resultados previstos por el SGC
- Compromete, dirige y apoya a las personas para un eficaz SGC
- Promueve la mejora
- Otros roles pertinentes a la dirección.

Documentos o registros de mejora

Betancourt Jenny (2020) menciona que para demostrar el cumplimiento de este requisito puede realizarse las siguientes actividades:

- Informe emitido por la dirección
- Reuniones periódicas
- Comunicaciones internas

Beneficios para la organización

- Ayuda a fortalecer la cultura organizacional que permita asegurar el cumplimiento de requisitos de las partes interesadas sobre todo de clientes.

- El personal puede conocer los resultados deseados y pueden marchar en la misma dirección

5.1.2 Enfoque al cliente

Lo que se debe hacer para este requisito es lo siguiente:

- Compromiso de la alta dirección
- Conocer los requisitos del cliente, obligaciones de ley y establecer si se cumple.
- Detectar y definir problemas actuales que desprestigien o muestren sanciones.
- Detectar que cosas pueden salir bien o mal con respecto a la conformidad y aumentar la satisfacción.
- Esforzarse para que la satisfacción del cliente aumente y relacionarlo con los objetivos.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El capítulo 6 trata sobre la planificación para identificar y abordar riesgos, oportunidades y objetivos de la organización, el propósito es estudiar cuales son los posibles riesgos y oportunidades que pueden existir en la empresa o institución, tras ser identificadas evaluar la gravedad e importancia y tomar en consenso si se asume el riesgo (Torres, 2016).

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La organización debe tener un objetivo claramente definido y establecerse una meta sobre la cual se trace una estrategia para alcanzarla (Torres, 2016).

6.3. Planificación de los cambios

Se debe preparar y organizar los cambios importantes del sistema de gestión de calidad de una manera ordenada y controlada (Torres, 2016).

7. Apoyo

Este capítulo se encuentra dentro de la etapa HACER del ciclo PHVA, la planificación ya se ha realizado en capítulos anteriores por lo que en este punto toca empezar a ejecutar (hacer) (Gehisy, 2016).

¿De qué nos habla este capítulo de la norma?

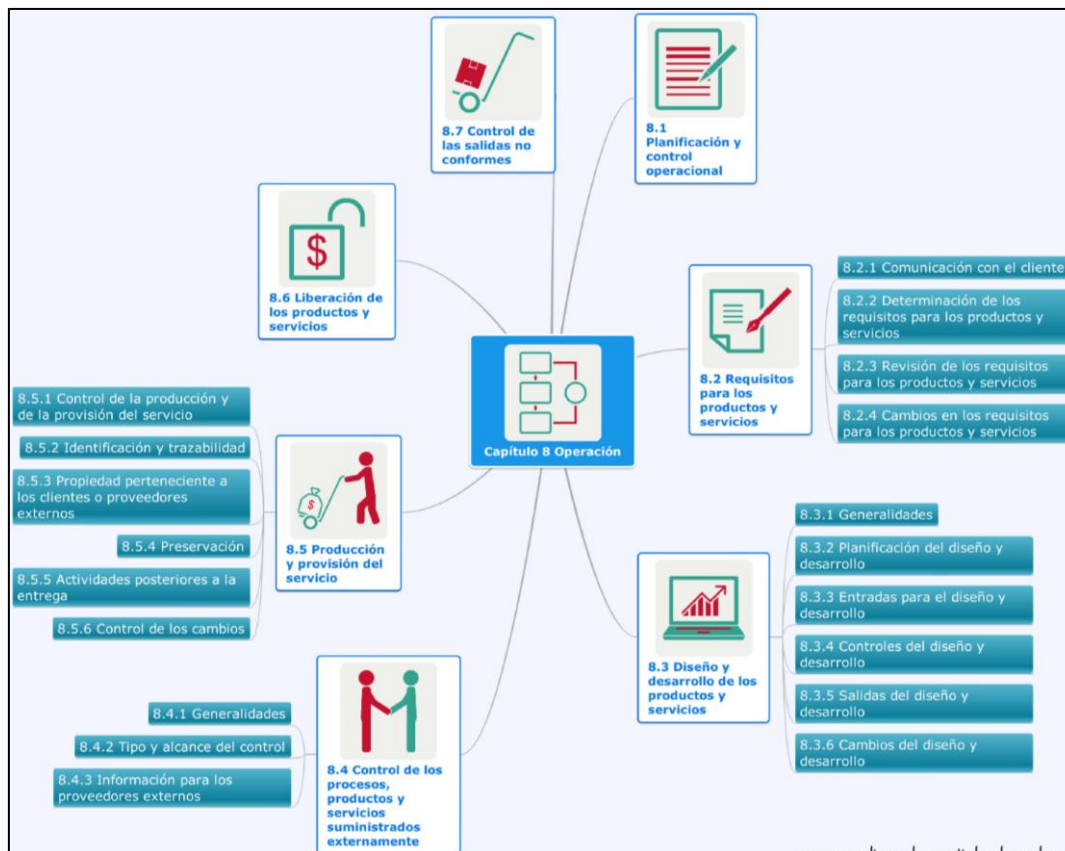
- Recursos
- Competencia
- Toma de conciencia
- Comunicación
- Información documentada

8. Operación

Es la segunda parte del HACER dentro del ciclo PHVA, es el capítulo mas extenso con un total de 7 epígrafes, en la siguiente imagen se resume todo el capítulo. (Gehisy, 2016)

Figura 10

Resumen ilustrativo de capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015



Nota: Tomado de Gehisy, 2016 (<https://aprendiendocalidadyadr.com/>).

9. Evaluación del desempeño

Es uno de los capítulos que más interés levanta dado que esta parte viene desarrollada con:

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección

En otras palabras, contempla todas las maneras en como puede ser evaluado el Sistema de Gestión de Calidad, el cual puede ser aplicable tanto al Sistema como a cada uno de los procesos involucrados (ISOTools, 2022)

10. Mejora

Relacionado a la parte Actuar del ciclo PHVA, al ser el capítulo final no significa que se ha terminado y guardar el Sistema de Gestión de Calidad bajo 8 llaves, sino que es un capítulo pequeño, pero con amplia extensión y muy importante en contenido (Gehisy, 2016)

2.2.2 Aplicativo Web

Una aplicación web se refiere a un programa informático que se ejecuta a través de un navegador web. Las empresas requieren intercambiar información y ofrecer servicios de manera remota, por lo que emplean aplicaciones web para establecer comunicación segura y oportuna con sus clientes. Estas aplicaciones les permiten acceder a características y funcionalidades complejas sin necesidad de instalar ni configurar un software adicional (Amazon Web Services, 2022)

Beneficios

- Accesibilidad

Las aplicaciones web se pueden acceder a través de cualquier navegador web y desde una variedad de dispositivos. Esto permite que equipos ubicados en distintas localizaciones tengan la posibilidad de acceder a documentos compartidos, sistemas de gestión de contenido y otros servicios empresariales mediante aplicaciones web (Amazon Web Services, 2022).

- Desarrollo eficiente

El desarrollo de aplicaciones web se caracteriza por ser un proceso simple y económico para las empresas. Los equipos pequeños pueden alcanzar ciclos de desarrollo rápidos, lo que convierte a las aplicaciones web en una opción eficiente y asequible para la creación de programas informáticos. Además, debido a que una única versión puede funcionar en todos los navegadores y dispositivos modernos, no es necesario crear

múltiples iteraciones para diferentes plataformas (Amazon Web Services, 2022).

- Simplicidad para el usuario

Los usuarios pueden acceder a las aplicaciones web sin necesidad de descargarlas, lo cual las hace altamente accesibles y elimina la necesidad de ocupar espacio de almacenamiento en su disco duro (Amazon Web Services, 2022)

- Escalabilidad

Diferencia entre Aplicativo Web y Sitio Web

Antiguamente los sitios web ofrecían funcionalidades limitadas en comparación con las aplicaciones web. Su principal función era proporcionar información estática a los usuarios. Para acceder a funciones más complejas, era necesario instalar y ejecutar software adicional. Con el surgimiento de las aplicaciones web, se buscó llenar el vacío existente entre el software tradicional y los sitios estáticos. Estas aplicaciones combinaban la funcionalidad y los elementos interactivos propios del software, pero se entregaban a través de una URL de un navegador web (Amazon Web Services, 2022).

2.2.3 Satisfacción estudiantil

Definición

La satisfacción estudiantil se refiere al índice de calidad de la experiencia del estudiante con la institución, estas instituciones educativas deben crear estrategias para aumentar la satisfacción de estudiantes, por ende, los índices de fidelización. Una buena experiencia educativa consiste en ofrecer clases adecuadas, con cuerpo docente calificado, infraestructura moderna y enfoque en investigación e innovación (SYDLE, 2023).

Importancia de la satisfacción estudiantil

El sistema educativo presenta una complejidad que demanda la participación comprometida de todas las partes involucradas para lograr los mejores resultados. Las facultades tienen la responsabilidad de asegurar una infraestructura adecuada, los docentes deben impartir clases de alta calidad, y los alumnos deben comprometerse activamente en el proceso de enseñanza. Además, la alta dirección y los directores deben cuidar los aspectos administrativos y burocráticos para garantizar un funcionamiento eficiente del sistema educativo (SYDLE, 2023).

La satisfacción de los estudiantes juega un papel crucial en la retención estudiantil, lo que a su vez ayuda a reducir la tasa de deserción. Además, una mayor satisfacción estudiantil se correlaciona con la formación de profesionales competentes, la generación de conocimiento, la creación de oportunidades laborales y la transformación positiva de la sociedad en su conjunto (SYDLE, 2023).

Componentes de satisfacción estudiantil

- Servicios administrativos

Los servicios administrativos abarcan la entrega, copia y transferencia de información y documentos necesarios tanto para las actividades internas como externas de gestión, así como la realización de procesos básicos de verificación de datos y documentos (González, 2023).

- Enseñanza – Aprendizaje

El término "enseñanza-aprendizaje" se refiere a un proceso recíproco en el cual es igualmente importante adquirir conocimientos de lo que se enseña como transmitir efectivamente lo que se ha aprendido. En otras palabras, son dos conceptos interdependientes que no pueden existir el uno sin el otro (Anabel, 2021).

- Infraestructura y equipamiento

La infraestructura es el conjunto de servicios, medios técnicos e instalaciones que permiten el desarrollo de una actividad (Concepto, 2023) mientras que el equipamiento se refiere a proporcionar de todo lo necesario para el uso particular de una persona, así como equipamientos a determinados establecimientos como hospitales, industrias, universidades, etc. (DiccionarioActual, 2017)

- Bienestar

Tchiki. (2020) menciona que el bienestar es la experiencia de estar sano, feliz y próspero. Esto incluye una buena salud mental, altos niveles de satisfacción con la vida, un sentido de significado o propósito y la capacidad de manejar el estrés. Abarca muchas cosas positivas: sentirse feliz, saludable, social y con un propósito.

- Bienestar emocional: Es la capacidad de practicar habilidades de manejo del estrés, ser resistente y crear emociones que crean una sensación de bienestar.
- Bienestar físico: Capacidad para mejorar la función física a través de una dieta saludable y buenos hábitos de ejercicio.
- Bienestar Social: Poder comunicarse, construir relaciones significativas con los demás y mantener una red de apoyo para ayudarlo a superar la soledad.

- Apoyo

Los apoyos académicos se refieren a las diversas acciones que las universidades implementan con el objetivo de ofrecer asistencia adicional a los estudiantes, con el fin de facilitar su progreso en sus estudios universitarios, como tutorías y convenios. (Valenzuela et. al. 2021)

- Investigación, desarrollo e innovación

I+D+I, o lo que equivale a investigación, desarrollo e innovación, es un término que se ha adaptado a los estudios relacionados con el progreso tecnológico y la

investigación enfocada en el avance de la sociedad. Es considerado uno de los elementos fundamentales dentro del campo de las tecnologías de la información (PLANNACIONALIDI, 2016)

2.2.4 Tecnologías para desarrollo de sistemas web

2.2.4.1 Lenguaje de Marcas de Hipertexto (HTML)

El lenguaje de marcado de hipertexto (HTML) en inglés HyperText Markup Language, es el código que se utiliza para estructurar el contenido de una página web, dotándole de significado y propósito. Por ejemplo, los contenidos de un sitio web pueden ser párrafos, lista de viñetas, imágenes o tablas de datos, entre otros. (MDN Web Docs)

HTML no es un lenguaje de programación, sino un lenguaje de marcado que define la estructura del contenido de un determinado sitio web. Consiste en un conjunto de elementos, que pueden ser usados para encerrar, delimitar o marcar diferentes partes del contenido para que se visualicen de cierta manera en el navegador, actuando de una forma determinada. Las etiquetas que delimitan pueden enlazar con otra página, poner un conjunto de palabras en cursiva, etc. (MDN Web Docs).

¿Cómo funciona?

El lenguaje de marcado opera en base a marcadores escritos que aparecen entre comillas angulares, a partir de este la apariencia se cifra y se ordena internamente en una página web, así como los scripts o rutinas que operan dentro de ellas. Este código funciona como un ADN de la página Web, diciéndole al navegador de donde obtener los recursos para su representación y en qué orden, secuencia y modo de establecerlos. Siguiendo el código al pie de la letra, el navegador nos brinda la experiencia de la navegación en el sitio web. (Concepto)

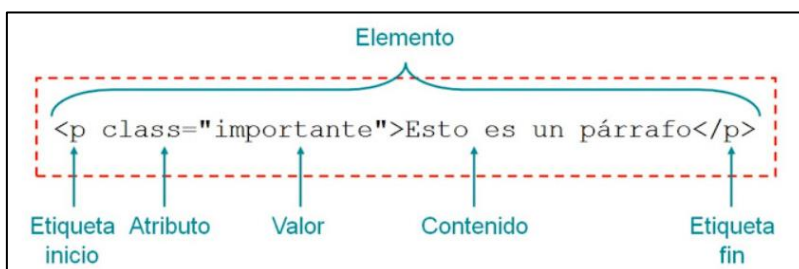
Para esto, el lenguaje de marcado HTML opera en base a un conjunto de componentes como son:

- Elementos. Sirven para representar el contenido y sus atributos, así como marcar los parámetros del propio lenguaje, el punto de inicio de la cadena de comandos y el punto de cierre o las necesidades especiales.
- Atributos. Son las especificaciones con respecto a su valor, color, posición, entre otros.

Componentes de un elemento:

Figura 11

Componentes de un elemento



Nota: Tomado de Blogspot

- Etiqueta de inicio. Va precedida por `<`, por ejemplo `<p>`. La etiqueta inicial es la cual puede llevar atributos
- Etiqueta fin. Es el que cierra con `</p>`, esta nunca lleva atributos.
- Atributo. Se introduce en la etiqueta de inicio, la cual puede llevar un valor.
- Valor del atributo. Define el valor, color, posición del contenido de la etiqueta el cual se mostrará en la página web.
- Contenido. Es todo lo que está escrito entre la etiqueta de inicio y fin, esta puede estar formado por otras etiquetas HTML o algún texto en particular, según sea la necesidad.

Principales etiquetas HTML

- `<html>`: Etiqueta inicial y final, solo puede haber una.

- `<head>`: Cabecera del documento. Normalmente no aparece en la página web, esta parte se utiliza para definir los metadatos (información sobre la página o instrucciones de cómo se debe procesar la página web)
- `<title>`: Título de la página, es obligatoria y solo puede haber una, puede estar dentro del `<head>`
- `<body>`: Es el cuerpo de la página, Aparece representado en la página web.
- `<h1> ... <h6>`: Títulos de la página, con seis niveles de importancia desde h1 a h6
- `<p>`: Son párrafos de texto.
- ``: Texto destacado.
- ``: Se emplea para destacar un fragmento de texto importante en cursiva.

2.2.4.2 Hoja de estilo en cascada (CSS)

En inglés sería Cascading Style Sheets, es el lenguaje de estilos utilizado para describir la presentación de documentos HTML. CSS se encarga de renderizar el elemento estructurado en la pantalla. (MDN Web Docs)

¿Cómo funciona?

Se basa en una serie de reglas que rigen el estilo de los elementos en los documentos estructurados, formando la sintaxis de las hojas de estilo. Cada regla consiste en un selector y una declaración, esta última va entre corchetes y consiste en una propiedad o atributo, y un valor separado por dos puntos. (Masadelante)

Ejemplo:

```
h2 {color: green;}
```

- H2 → Es el selector
- {color: green;} → Declaración
 - color → Propiedad o atributo
 - greeg → Valor

El **Selector** especifica que elementos HTML van a ser afectados por la declaración con el fin de hacer un puente entre la estructura del documento y la regla de estilo definido por la hoja de estilo, mientras que la **declaración** indica como se verá el selector, en caso de haber mas de una declaración se usa el punto y coma para separarlas, finalmente la **propiedad o atributo y valor** definen la interpretación del elemento asignándole un determinado valor, este puede ser color, alineación, fuente, tamaño, en otras palabras, se detalla que aspecto del selector se va a cambiar. (Masadelante)

Tipos de estilos

- Hoja de estilo externa

El estilo se almacena en un archivo diferente al del archivo que contiene el código de marcado HTML, al cual se le vincula mediante un elemento link, el cual debe ser situado en la sección head. Es la forma mas eficiente de programas, dado que separa las reglas de formato para la página HTML de la estructura básica de la página. (Masadelante)

- Hoja de estilo interna

El estilo se incorpora dentro del archivo HTML, a travpes del elemento style ubicado en la sección head, consiguiendo de esta manera separar la información del estilo del código HTML. (Masadelante)

- Estilo en línea

Sirve para insertar estilo directamente dentro de la sección body, con el elemento style. Sin embargo, esta práctica no se recomienda dado que se debe intentar en lo posible separar el contenido de la presentación para que su manejo o actualizaciones posteriores sean más rápidas. (Masadelante)

2.2.4.3 PHP

PHP es un lenguaje de programación para el desarrollo de aplicaciones en la web, creando páginas y favoreciendo conexión entre los servidores y la interfaz de usuario, uno de los factores que hizo popular a este lenguaje de programación es que sea de código abierto, es decir, no hay restricciones de uso vinculadas a los derechos, el usuario puede usar PHP para programar en cualquier proyecto y comercializarlo sin problemas, también se encuentra en constante perfeccionamiento gracias a una comunidad de desarrolladores proactivos y comprometidos. (De Souza, 2020)

Función de PHP en la práctica

El lenguaje PHP es normalmente definido del lado del servidor, esto significa que se aplica en la programación que tiene lugar en el servidor web responsable de ejecutar la aplicación o a un sitio web. El trabajo previo de PHP permite cargar los elementos de una página, antes de mostrarlos al usuario que accede al sitio web. (De Souza, 2020)

Compatibilidad con las principales bases de datos

De Souza (2020) menciona que es crucial obtener el dinamismo para cargar elementos de las páginas con agilidad y sin fallas, el lenguaje PHP hace que todo se vuelva más simple, debido a que resuelve bien estos dos puntos, sin restringir el rendimiento de la aplicación, entre las principales bases de datos utilizadas, PHP es compatible con:

- Oracle
- MySQL
- Interbase
- SQLite
- Sybase

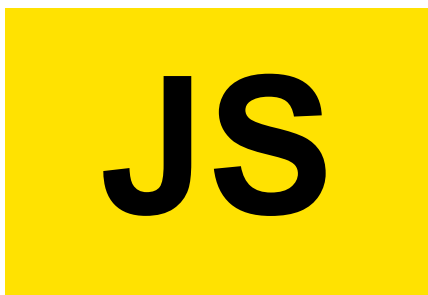
2.2.4.4 JavaScript

Es un lenguaje de programación que se encarga de dar mayor interactividad y hacer más dinámico a las páginas web, en el navegador JavaScript no necesita un compilador. El navegador lee directamente el código, sin necesidad de terceros, es reconocido como uno de los lenguajes nativos junto a HTML y CSS. (Rafa Ramos, 2021)

La documentación de JavaScript define al lenguaje como secuencia o comandos que permite implementar funciones complejas a las páginas web, mostrando oportunas actualizaciones de contenido, mapas interactivos, animación de Gráficos 2D/3D, desplazamiento de máquinas reproductoras de vídeo, etc., siendo la tercera capa del pastel de las tecnologías web estándar, siendo dos de ellas HTML y CSS. (MDN Web Docs)

Figura 12

Logo de JavaScript



2.2.4.5 Codeigniter 4

Es un framework de desarrollo de aplicaciones, conjunto de herramientas para personas que crean sitios web con PHP. Codeigniter se crea con el objetivo de desarrollar proyectos muchos mas rápidos que si se creara escribiendo código desde cero, por lo cual proporciona un conjunto de bibliotecas para tareas que son comúnmente necesarias, también una interfaz simple y una estructura lógica para acceder a estas bibliotecas. Ayuda a minimizar la cantidad de código necesario para una tarea determinada. (CodeIgniter, 2022)

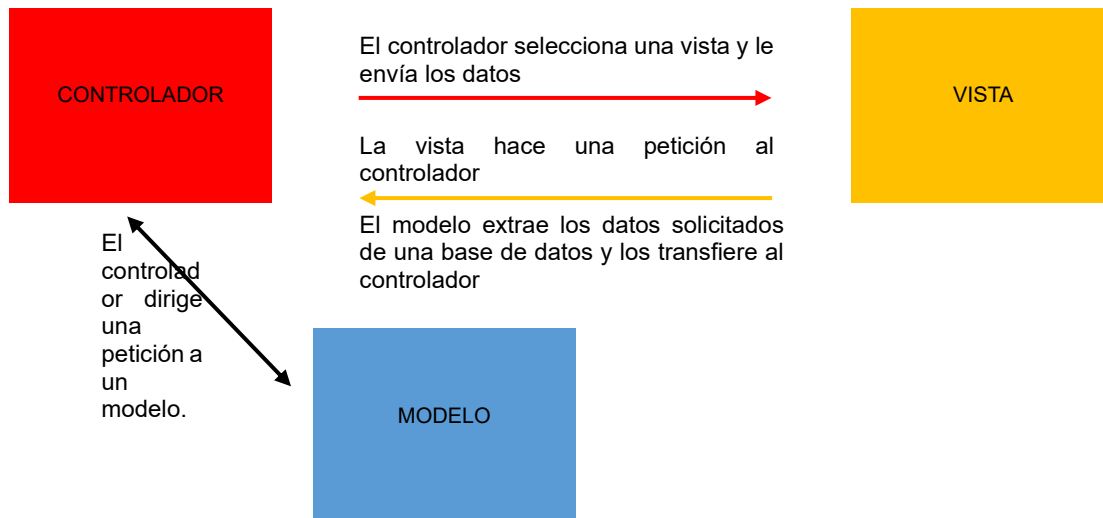
Es un entorno para el desarrollo de sistemas web escrito en PHP, que acelera y optimiza el desarrollo de aplicaciones web gracias a su diseño. El año 2006 fue publicado su primera versión por la empresa de software norteamericana EllisLab, para luego ser adquirido por el British Columbia Institute of Technology (BCIT) (IONOS, 2020)

Estructura de CodeIgniter

Su estructura se basa en el patrón conocido como Modelo – Vista – Controlador (MVC). Un principio fundamental que sustenta a la arquitectura de desarrollo MVC es la estricta separación entre el código y la presentación, gracias a una estructura modular de software, es decir estructuras similares que permite relacionar aspectos iguales y a la externalización del código PHP. (IONOS, 2020)

- El modelo. Es el cual representa los datos de un sistema web. Para ello, en el código fuente se definen las denominadas clases, las cuales contienen funciones especiales con las cuales se puede recibir, insertar o actualizar información de la base de datos.
- La vista. Es lo que se visualiza para el usuario. Generalmente se trata de un documento HTML en el cual se ha insertado de forma dinámica contenido PHP, la vista se convierte en una plantilla, se puede definir también la cabecera y el pie de página. Las aplicaciones web suelen utilizar varias vistas, que toman su contenido desde el mismo modelo, de tal forma que se puede presentar diversas características del programa en vistas diferentes.
- El controlador. Es el intermediario entre el modelo, la vista y otro recurso cualquiera para procesar una petición HTTP o generar una página web de forma dinámica. El controlador recibe las peticiones, valida su entrada, selecciona la vista y entrega el contenido que el modelo ha cargado desde la base de datos.

Esquema del MVC

Figura 13*Patrón Modelo – Vista - Controlador*

Nota: Tomado de la página IONOS (2020)

2.2.4.6 UIKit

Es un framework para el diseño de páginas web, es una alternativa incluso mas recomendable al famoso Bootstrap, este framework incluye una gran cantidad de componentes para personalizar y armar de una forma rápida páginas web, incluye archivos CSS base para normalizar el estilo de los elementos, CSS para impresión. Su integración es fácil, dado que tienen que insertar los archivos CSS y según los componentes o addons que deseen agregar algunos JavaScript. (Aldana, 2014)

Figura 14*UIKit*

Nota: Tomado de la página UIKit

2.2.4.7 Sistema gestor de base de datos

Un sistema gestor de base de datos (SGBD) es un conjunto de programas no visibles que administran y gestionan la información que contiene una base de datos, estos gestores hacen posible administrar todo acceso a la base de datos ya que tienen el objetivo de servir de interfaz entre esta, el usuario y las aplicaciones. (PowerData, 2019)

Los gestores de base de datos permiten:

- Definición de datos a distintos niveles de abstracción
- Manipulación de datos, garantizando la seguridad, integridad y consistencia de estas.
- Las interacciones con cualquier base de datos se pueden desarrollar de forma separada a los programas que las gestionan, para que no haya la necesidad de modificar estos.

MySQL

Es el sistema de gestión de base de datos relacional más conocido en la actualidad, basado en código abierto que cuenta con una doble licencia con su sistema comercial gestionada por la compañía Oracle. (Robledano, 2019)

2.3 Bases conceptuales

- Calidad. Es la capacidad de un objeto o servicio que satisface las necesidades implícitas o explícitas según un determinado parámetro. (Significados, 2023).
- Sistema. Son conjunto de elementados relacionados entre si que funcionan como uno solo, cada uno de los elementos podrían funcionar de manera independiente, pero siempre formarán parte de una estructura mucho más grande (Significados, 2023).
- Gestión. Son conjunto de procedimiento y acciones que son llevados a cabo para cumplir un objetivo en particular (Westreicher, 2020)

Capítulo III. Metodología

3.1 Ámbito

La investigación se llevará a cabo en:

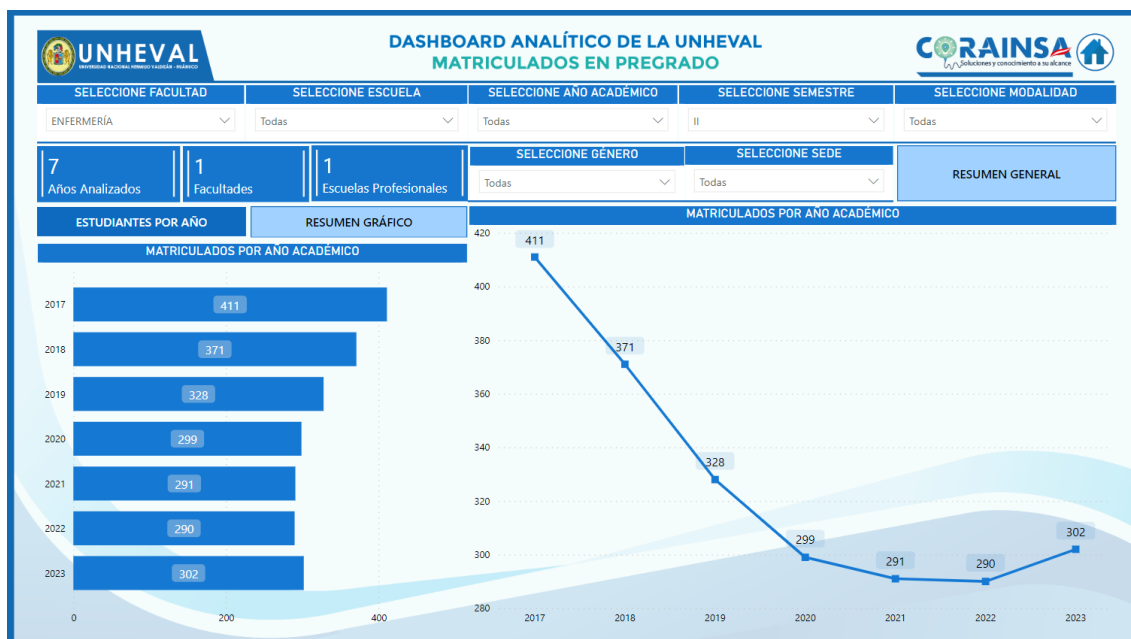
DEPARTAMENTO : Huánuco
PROVINCIA : Huánuco
DISTRITO : Pillco Marca
INSTALACIÓN : Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Escuela Profesional de Enfermería

3.2 Población

La población está conformada 302 estudiantes de pregrado matriculados en el periodo 2023 II de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Figura 15

Alumnos de la Facultad de Enfermería Matriculados en el periodo 2023 II



3.3 Muestra

La muestra está conformada por 169 estudiantes de pregrado de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

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

Donde:

N	Tamaño de la población	302
Z	Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza	1.96
p	Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)	0.5
q	Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado	0.5
e	Error estimado máximo aceptado	0.05

$$n = \frac{302 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (302 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 169$$

Muestreo

El muestreo a utilizar es el probabilístico aleatorio simple, el Doctor Supo J. (2014) menciona que existen dos formas de seleccionar una muestra: los muestreos probabilísticos y los no probabilísticos, la diferencia entre una y otra es el sesgo que infiere en los resultados y conclusiones, las técnicas de muestreo probabilístico son las que menos sesgos presentan y dentro de esta categoría se encuentra el muestreo aleatorio simple que se caracteriza por su forma sencilla de seleccionar la muestra, no obstante, desde el punto de vista práctico de recolección y aproximación a las unidades de estudio es la técnica más compleja.

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel

Según Hernández et. al. (2014) el nivel o como él lo denomina “alcance” explicativos, no solo describen fenómenos o establecen relaciones entre conceptos, sino que están encaminadas a responder las causas de esos fenómenos o conceptos, como el nombre lo indica, su interés es explicar por qué ocurre un fenómeno o evento.

Por lo tanto, la investigación a desarrollar es de **nivel explicativo**, dado que se explicará como el Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Sistema de Gestión documental afectan a la Satisfacción Estudiantil de la Facultad de Enfermería de la UNHEVAL.

$$Z = f(X, Y)$$

Z: Satisfacción estudiantil - Variable dependiente

X: Sistema de Gestión de Calidad - Variable independiente

Y: Aplicativo Web - Variable independiente

3.4.2 Tipo de estudio

Carrasco (2006) menciona que la investigación de tipo aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos, para modificar y producir cambios en un determinado contexto de la realidad, por lo que para este tipo de investigación es importante contar teorías científicas bien fundamentadas.

Por lo cual, la investigación es de **tipo aplicada**, dado que para cada una de las variables (Sistema de Gestión de Calidad, Aplicativo Web y Satisfacción estudiantil) se usarán teorías muy bien fundamentadas las cuales fueron explicadas con mayor detalle en las Bases Teóricas, además, se buscará un cambio inmediato en la Facultad de Enfermería de la UNHEVAL, con la implementación de los Sistemas mencionados y su efecto en la Satisfacción estudiantil.

3.5 Diseño de investigación

Hernández et. al. (2014) menciona que el diseño experimental, preexperimental con preprueba / posprueba con un solo grupo, tiene un punto de referencia inicial para ver qué nivel tiene la variable dependiente, es decir, hay un seguimiento del grupo estudiado. Consiste en aplicar una prueba a un grupo, luego administrar el tratamiento y finalmente hacer una prueba final al grupo.

En la investigación a desarrollar tiene diseño experimental, **preexperimental con preprueba / posprueba con un solo grupo**, dado que se tomará una prueba inicial a la Satisfacción estudiantil (O1), luego se implementará el Sistema de Gestión de Calidad con soporte de un Aplicativo Web (X) y finalmente se tomará una prueba final a la Satisfacción estudiantil (O2)

Diagrama:

G O1 X O2

Donde:

- G** : Estudiantes de pregrado de la Facultad de Enfermería
- O1** : Observación inicial de la Satisfacción estudiantil
- X** : Implementación del Sistema de Gestión de Calidad con Soporte de Aplicativo web
- O2** : Observación final de la Satisfacción estudiantil

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

Carrasco (2006) define al método como la forma o camino más adecuado para lograr los objetivos planteados, mientras que las técnicas son las reglas o pautas que guían las actividades realizadas por los investigadores en cada etapa de la investigación científica y finalmente los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger los datos.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de investigación

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
(VI) Sistema de Gestión de Calidad	Encuesta	Cuestionario
(VI) Aplicativo Web	Encuesta	Cuestionario
(VD) Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validación

Lo instrumentos elaborados en la investigación fueron debidamente validados por tres expertos en la parte teórica y metodológica, a quienes se entregó una carta de presentación, la operacionalización de variables, matriz de consistencia y fichas de validación Ver anexo 03

3.7.2 Confiabilidad

La confiabilidad determina si los instrumentos hacen una medición real de una variable, así como su consistencia o estabilidad de medición, es importante señalar que para la prueba de confiabilidad es necesario primero realizar la validación, para la presente investigación se determinó dos grupos como piloto de 8 estudiantes a quienes se proporcionó la encuesta para finalmente determinar su confiabilidad en comparativa Ver anexo 04.

3.8 Procedimiento

Para la recopilación de datos se hizo uso de los instrumentos de investigación, tanto para variables independientes como dependiente, en particular, para la Satisfacción Estudiantil (VD), se tomo un cuestionario a los estudiantes, antes y después de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con soporte de un Aplicativo Web desarrollado por los investigadores, esta recopilación de datos permitió llevar a cabo la contrastación de hipótesis mediante comparación de medias,

3.9 Tabulación y análisis de datos

Para el análisis descriptivo e inferencial de los datos se llevará a cabo los siguientes pasos:

- Registro y organización de datos en el software Excel
- Exploración descriptiva de datos mediante gráficos de barras y/o circulares
(Análisis descriptivo)

- Comprobar o rechazar hipótesis mediante las pruebas estadísticas con el software SPSS versión 23 (Análisis inferencial)
- Análisis adicional de datos
- Preparar resultados y presentación final mediante tablas y gráficos.

3.10 Consideraciones éticas

- Confidencialidad y anonimato: Los participantes de la investigación se mantuvieron en anonimato, protegiendo de este modo su intimidad, sin embargo, se asignó un código particular a cada participante.
- No coacción: Los participantes no fueron obligados a participar de la investigación, cada uno lo hizo de manera voluntaria sin perjuicio de sus actividades académicas y/o laborales.
- Contra daños: Los participantes en ningún momento fueron expuesto a daños físicos o psicológicos que atentaran contra su integridad.
- Manejo adecuado de datos: La recopilación, así como su procesamiento fueron llevados a cabo de manera responsable, verás y completa, sin omitir o modificar con fines de sesgar los resultados.
- Citas de fuentes: El trabajo de investigación fue citado bajo la norma Apa séptima edición, respetando así la propiedad intelectual de los autores.
- Justicia: Todos los participantes tuvieron el mismo trato, y no se mostró discriminación alguna.

Capítulo IV. Resultado

4.1 Análisis descriptivo

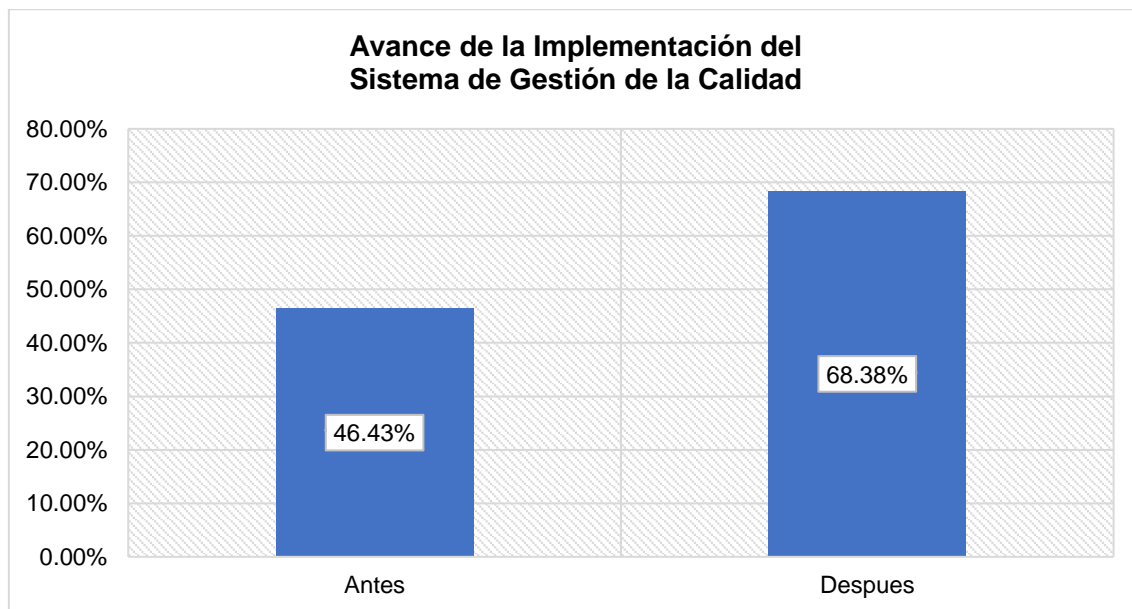
4.1.1 VI – Sistema de Gestión de Calidad

Se realizó el diagnóstico situacional de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, hallándose en un 46,43% de Cumplimiento, dado que existe documentación no ordenada y no completa de los Capítulos del Sistema de Gestión de

la Calidad en la Facultad de Enfermería. Luego de la implementación se logra alcanzar el cumplimiento hasta un 68.38%.

Figura 16

Gráfico de Barras de los Resultados de la Variable Sistema de Gestión de la Calidad

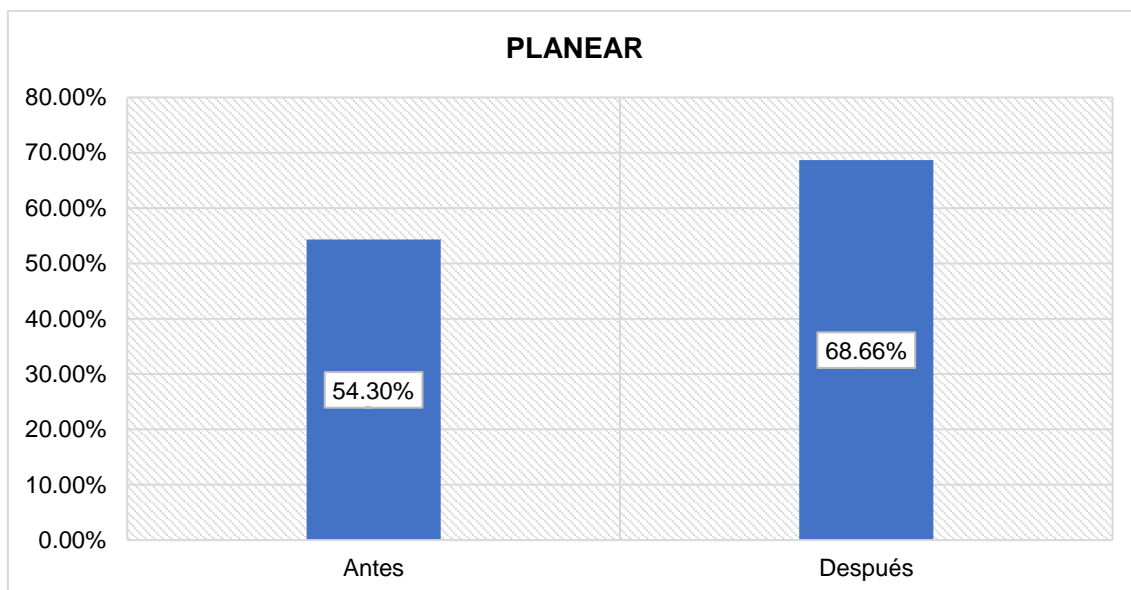


4.1.1.1 Dimensión Planear

Así mismo, dentro de la Dimensión Planear se encontró con un cumplimiento del 54,30% correspondientes a la etapa anterior, luego se logró alcanzar un 68.66%, esto correspondiente a los Capítulos de IV, V, VI de la norma ISO 9001:2015.

Figura 17

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Planear



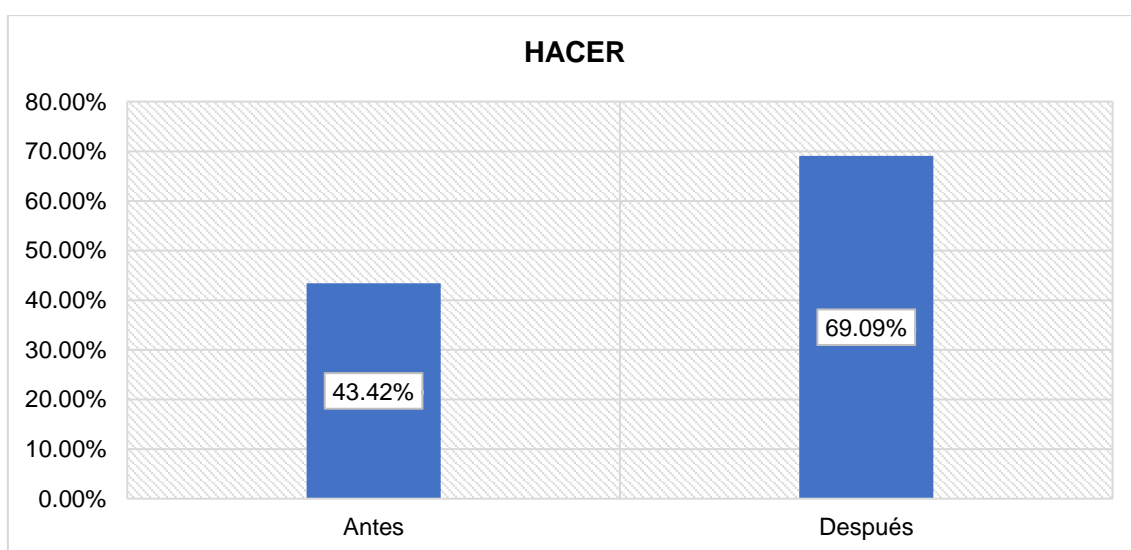
4.1.1.2 Dimensión Hacer

Correspondiente a la dimensión Hacer, se halló con un 43.42% de cumplimiento, luego del avance de la implementación se alcanzó un 69.09%. Esto a su vez correspondiente a los Capítulos VII, VIII de la norma ISO 9001:2015.

Figura 1. Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Hacer

Figura 18

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Hacer

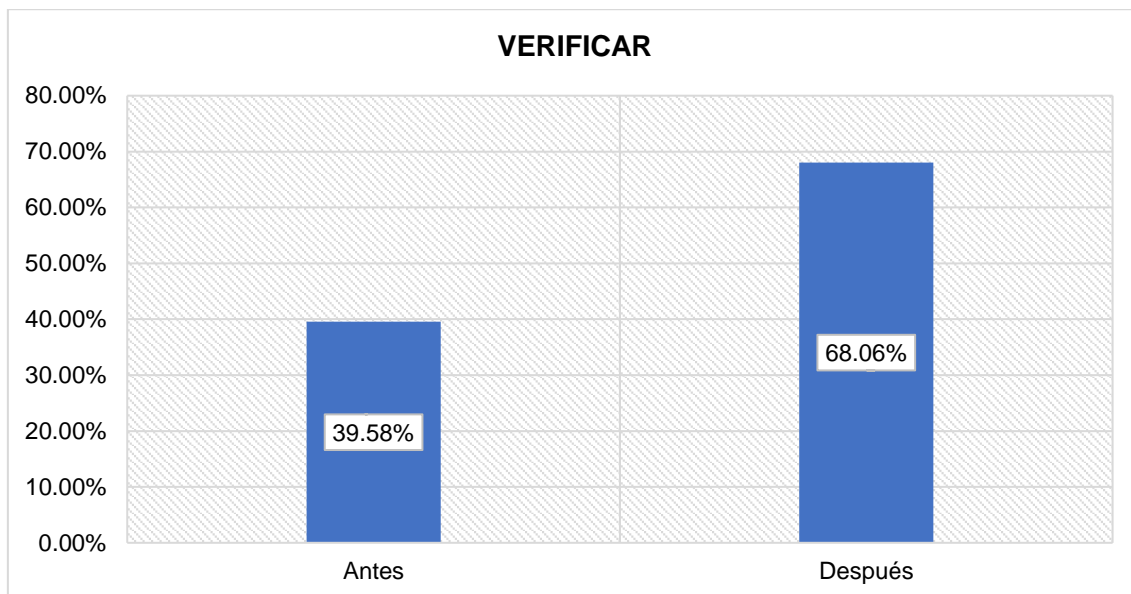


4.1.1.3 Dimensión Verificar

Para la dimensión Verificar se encontró con un 39.58% de cumplimiento correspondiente al Capítulo IX de la Norma ISO 9001:2015. Por consiguiente, se alcanzó un 68.06% de avance de la implementación.

Figura 19

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Verificar

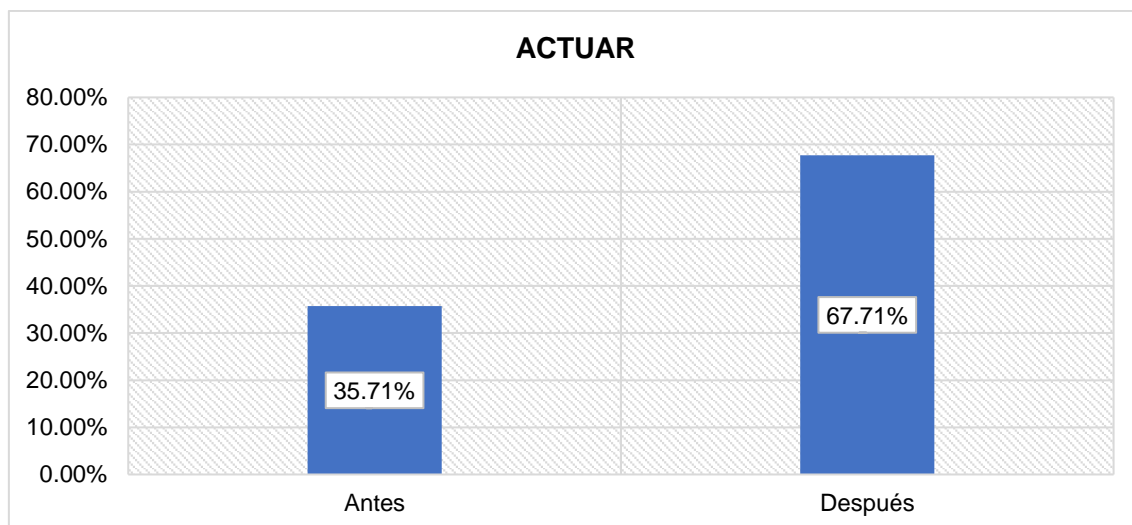


4.1.1.4 Dimensión Actuar

Así mismo, se encontró en la dimensión Actuar un porcentaje de avance de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en un 35.71%. sin embargo, después de la implementación se logró alcanzar el 67.71% de avance de cumplimiento.

Figura 20

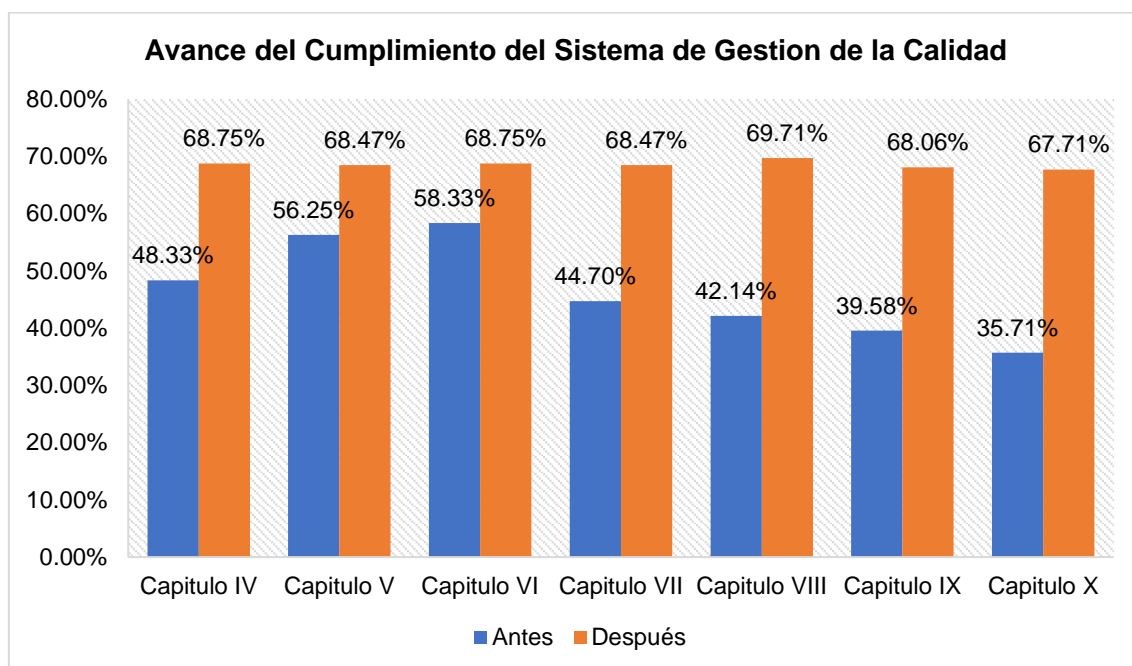
Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Actuar



En la Figura 1 se muestra el avance del cumplimiento del sistema de Gestión de la Calidad disgregados por cada capítulo de la norma ISO 9001:2015. Logrando abarcar más diferencias del anterior y después de la implementación.

Figura 21

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Actuar



4.1.2 VI – Aplicativo Web

Tabla 2

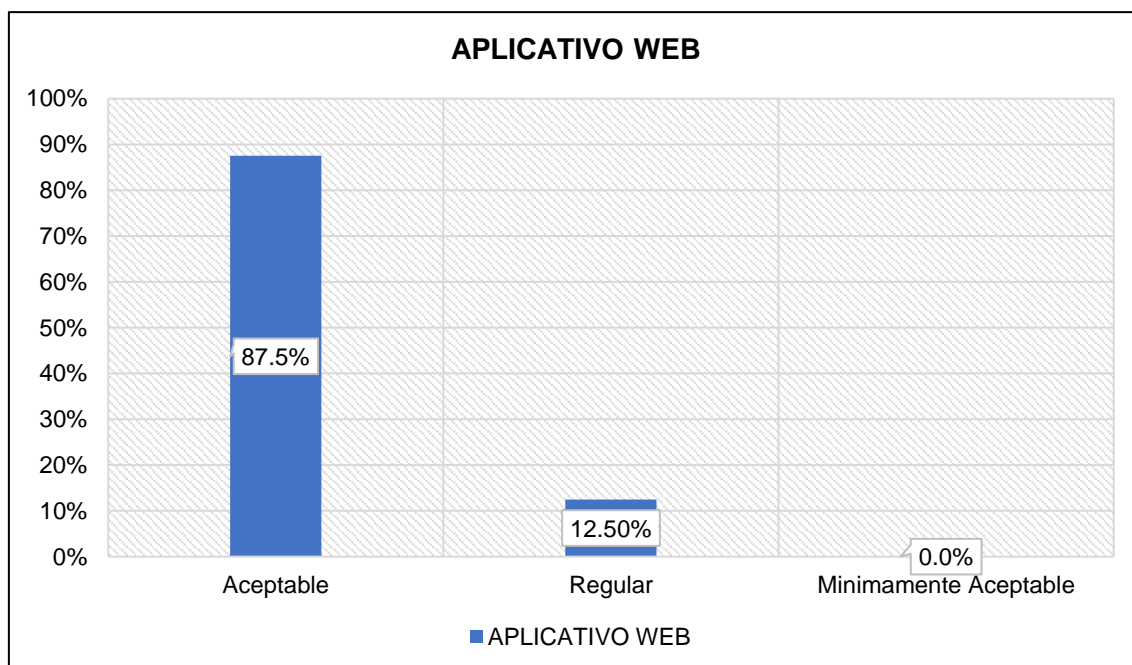
Resultados Descriptivos de la Variable Aplicativo Web

APLICATIVO WEB	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Aceptable	7	87,5	62,5	62,5
Regular	1	12,50	25,0	87,5
Mínimamente aceptable	0	0,0	12,5	100,0
TOTAL	8	100,0	100,0	

El mayor porcentaje de los usuarios 87,5% indican que se encuentran satisfecho con el Aplicativo Web encontrándose en un nivel Aceptable. Sin embargo, el 12,5% de los usuarios manifiestan que el Aplicativo Web se encuentra como Regular para el soporte de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 22

Resultados de la Variable Aplicativo Web



4.1.2.1 Dimensión Funcionalidad

Tabla 3

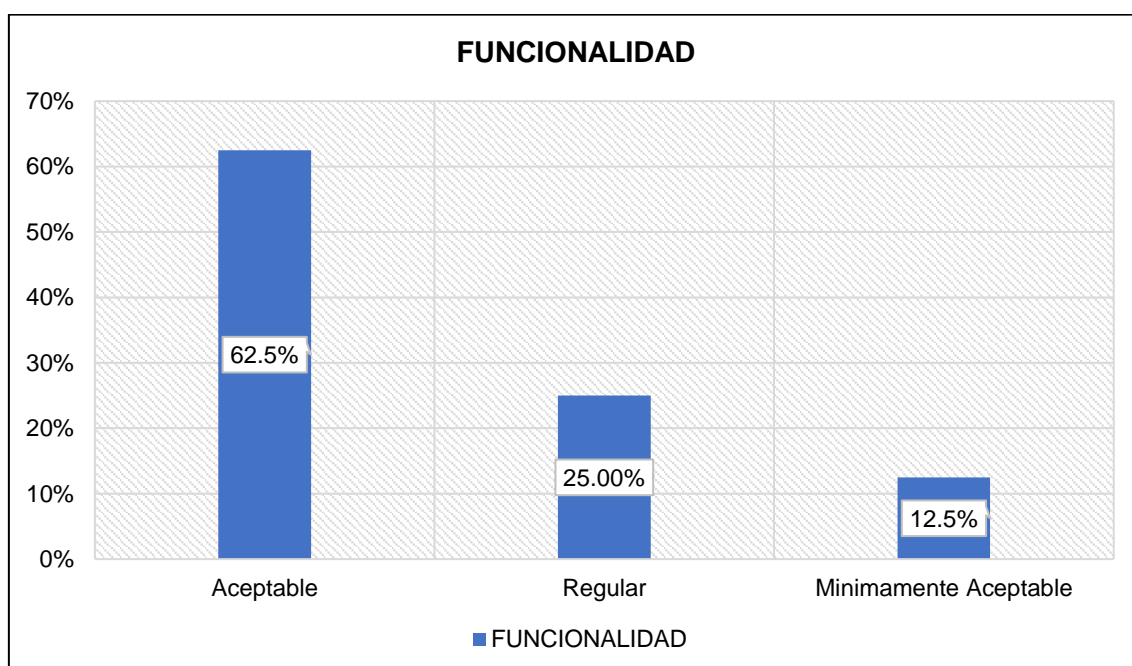
Resultados de la Dimensión Funcionalidad

FUNCIONALIDAD	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Aceptable	5	62,5	62,5	62,5
Regular	2	25,0	25,0	87,5
Mínimamente aceptable	1	12,5	12,5	100,0
TOTAL	8	100,0	100,0	

Bajo el análisis de la Dimensión Funcionalidad, los usuarios manifestaron encontrar una Funcionalidad Aceptable 62,5%, mientras un 25% resaltaron encontrar el nivel Regular y 12,5% señala encontrar mínimamente Aceptable la Funcionalidad del Aplicativo Web como Soporte para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 23

Resultados de la dimensión Funcionalidad



4.1.2.2 Dimensión Confiabilidad

Tabla 4

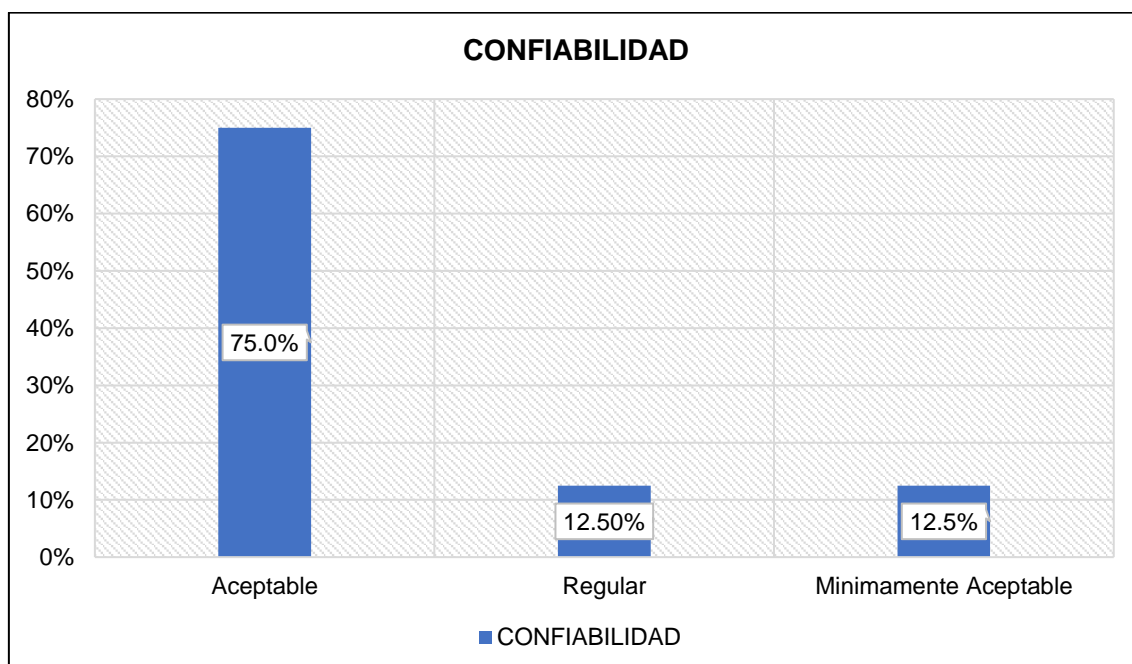
Resultados de la Dimensión confiabilidad

CONFIABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Aceptable	6	75,0	75,0	75,0
Regular	1	12,5	12,5	87,5
Mínimamente aceptable	1	12,5	12,5	100,0
TOTAL	8	100,0	100,0	

Para la dimensión Confiabilidad, los usuarios mostraron encontrar una Confiabilidad Aceptable 75,0%, mientras un 12,5% resaltaron hallar el Aplicativo Web a un nivel Regular y el 12,5% señala encontrar Mínimamente Aceptable la Confiabilidad del Aplicativo Web como Soporte para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 24

Resultados de la Dimensión Confiabilidad



4.1.2.3 Dimensión Usabilidad

Tabla 5

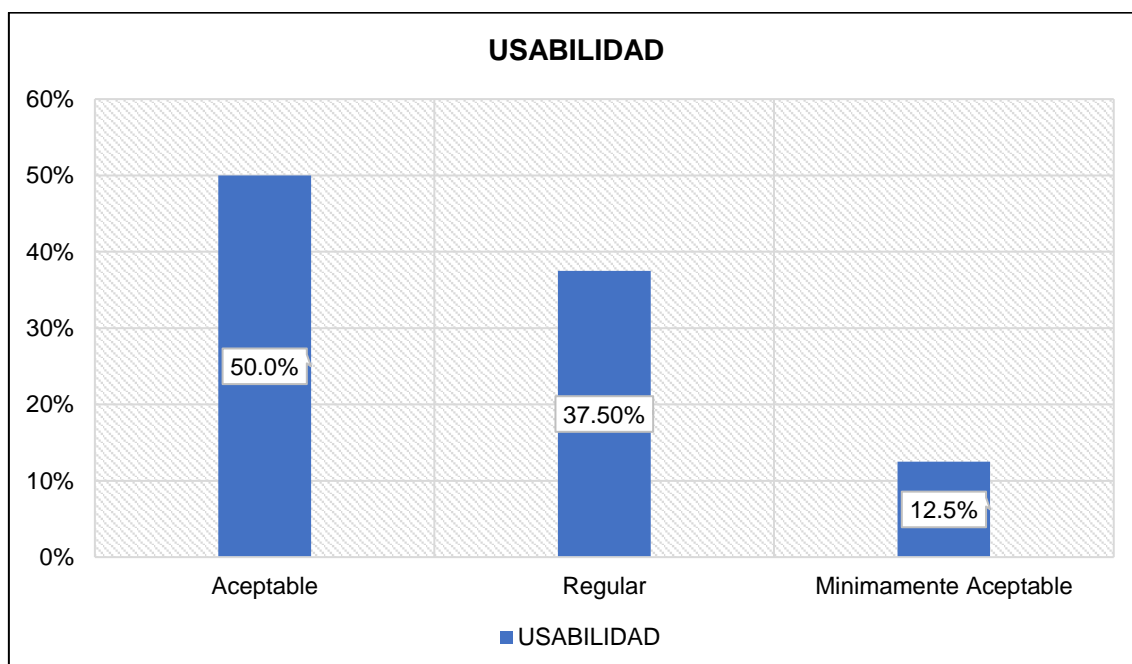
Resultados de la Dimensión Usabilidad

USABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Aceptable	4	50,0	50,0	50,0
Regular	3	37,5	37,5	87,5
Mínimamente aceptable	1	12,5	12,5	100,0
TOTAL	8	100,0	100,0	

Para la dimensión Usabilidad, los usuarios manifestaron encontrar una Usabilidad Aceptable 50,0%, mientras un 37,5% indicaron hallar el Aplicativo Web a un nivel Regular y el 12,5% señala encontrar Mínimamente Aceptable la Confiabilidad del Aplicativo Web como Soporte para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 25

Resultados de la Dimensión Usabilidad



4.1.2.4 Dimensión Eficiencia

Tabla 6

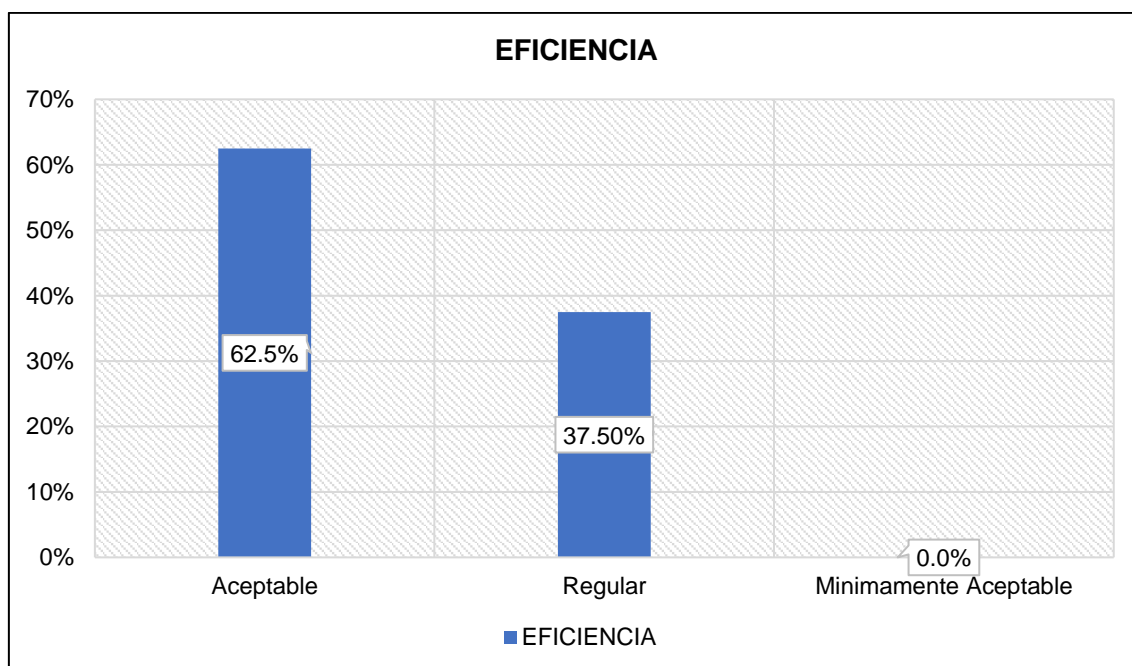
Resultados de Dimensión Eficiencia

EFICIENCIA	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Aceptable	5	62,5	62,5	62,5
Regular	3	37,5	37,5	100,0
Mínimamente aceptable	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	8	100,0	100,0	

En la dimensión de la Eficiencia, los usuarios indican encontrar una Eficiencia Aceptable del 62,5%, mientras un 37,5% indicaron hallar el Aplicativo Web a un nivel Regular el Aplicativo Web como Soporte para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 26

Resultados de la Dimensión Eficiencia



4.1.2.5 Dimensión Mantenibilidad

Tabla 7

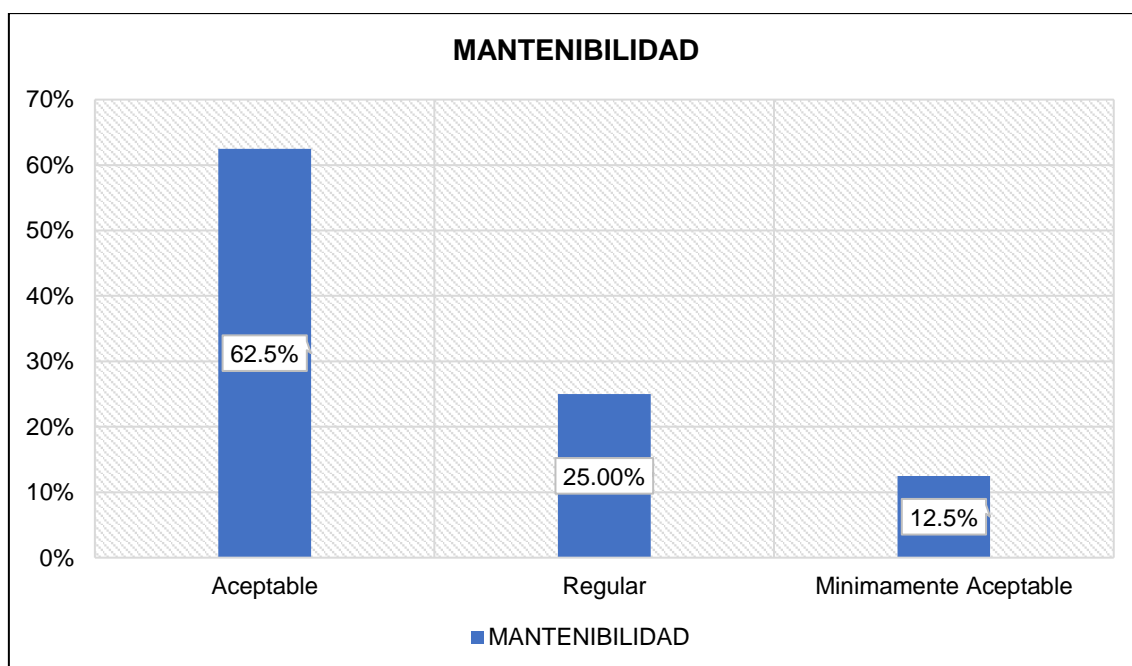
Resultados de la Dimensión Mantenibilidad

MANTENIBILIDAD	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Aceptable	5	62,5	62,5	62,5
Regular	2	25,0	25,0	87,5
Mínimamente aceptable	1	12,5	12,5	100,0
TOTAL	8	100,0	100,0	

Correspondiente a la Dimensión de Mantenibilidad, los usuarios indican encontrar una Mantenibilidad Aceptable 62,5%, mientras un 25% resalta encontrar el nivel Regular y 12,5% señala encontrar mínimamente Aceptable la Mantenibilidad del Aplicativo Web como Soporte para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 27

Resultados de la Dimensión Mantenibilidad



4.1.2.6 Dimensión Portabilidad

Tabla 8

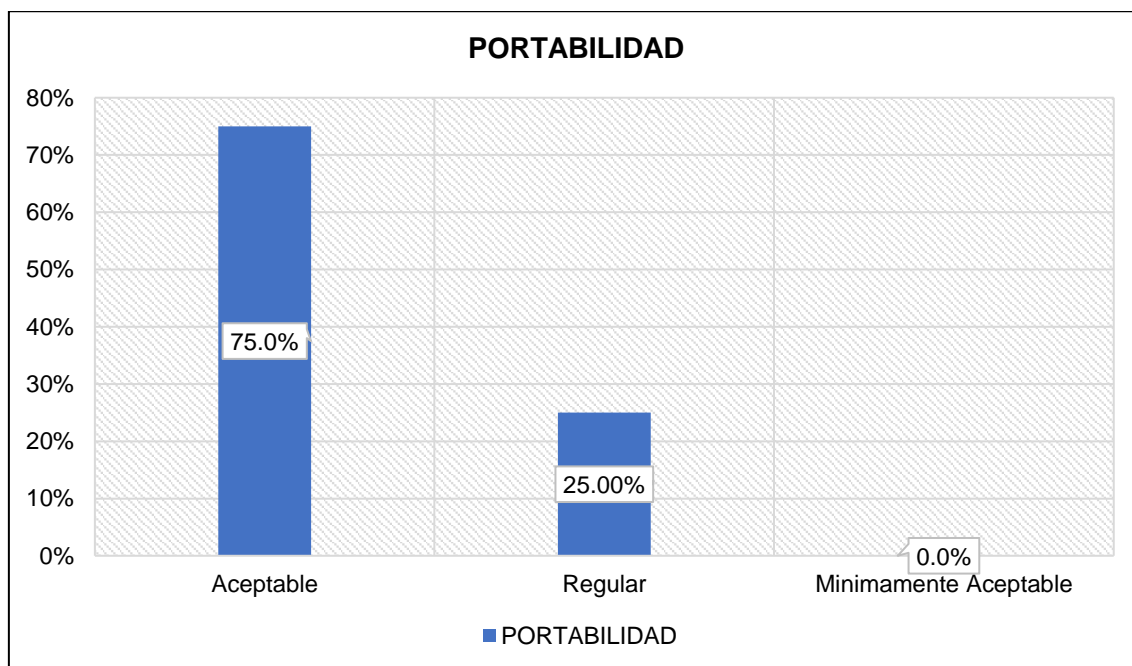
Resultados de la Dimensión Portabilidad

PORTABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Aceptable	6	75,0	75,0	75,0
Regular	2	25,0	25,0	100,0
Mínimamente aceptable	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	8	100,0	100,0	

Correspondiente a la dimensión de Portabilidad, los usuarios indican encontrar una Portabilidad Aceptable del 75,0%, mientras un 25% señalan hallar el Aplicativo Web a un nivel Regular como Soporte para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura 28

Resultado de la Dimensión Portabilidad



4.1.3 VD – Satisfacción Estudiantil

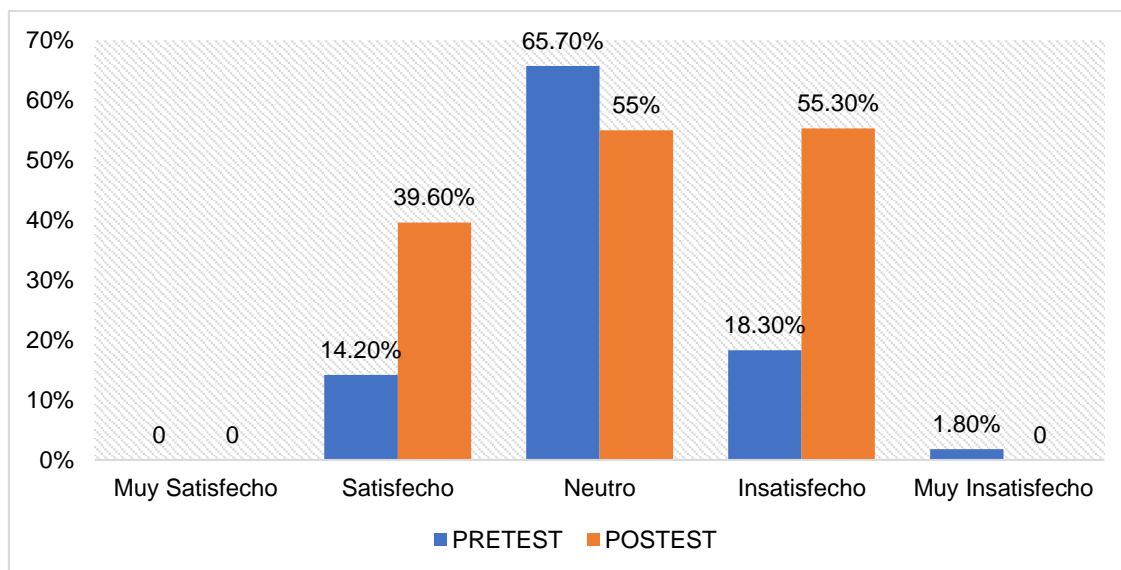
Tabla 9

Resultados de la Variable Satisfacción Estudiantil

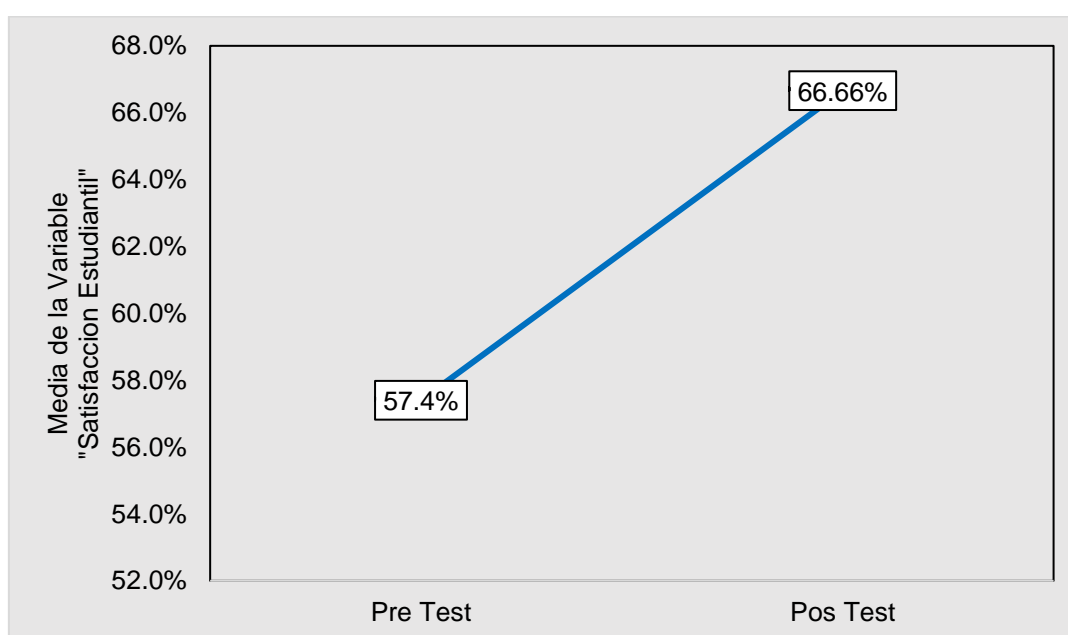
	PRETEST		POSTEST	
	f	%	f	%
Muy Satisfecho	0	0,0	0	0,0
Satisfecho	24	14,2	67	39,6
Neutro	111	65,7	93	55,0
Insatisfecho	31	18,3	9	5,3
Muy Insatisfecho	3	1,8	0	0,0
TOTAL	169	100,0	169	100,0

Después de aplicar el instrumento de investigación a los estudiantes de la Facultad de Enfermería, una muestra total de 169 estudiantes.

En el Pretest, el nivel Neutro tiene un mayor valor con un 65.7%, en segundo lugar, el nivel Insatisfecho cuenta con 18.3%, el tercer nivel Satisfecho contiene un porcentaje de 14.2% y en el nivel Muy Insatisfecho con 1.8%. En el Postest, el nivel Neutro disminuyó hasta un 55%, el nivel Insatisfecho también disminuyó hasta el 5.3%; los niveles Satisfecho y Muy Satisfecho aumentaron en un 26% y 0% respectivamente. Esto nos muestra que con la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad aumenta la satisfacción estudiantil en la Facultad de Enfermería.

Figura 29*Resultados de Cuestionario Satisfacción estudiantil*

Satisfacción		N	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Estudiantil	Pre Test	169	2,92	0,627	1	4
	Pos Test	169	3,34	0,578	2	4

Figura 30*Porcentaje de medias de la Variable "Satisfacción Estudiantil"*

4.1.3.1 Dimensión Servicios Administrativos

Tabla 10

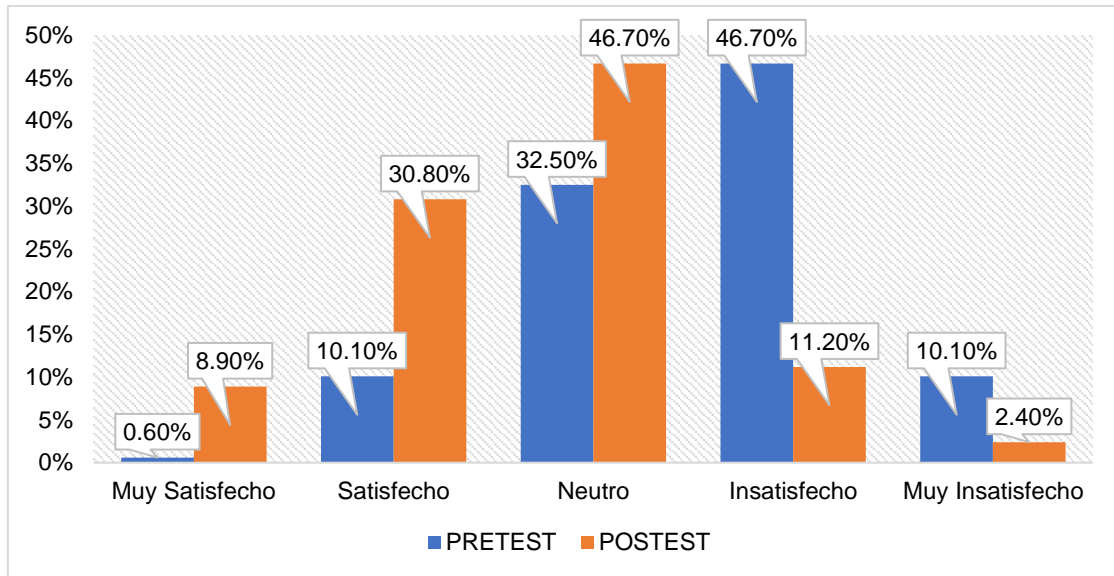
Resultados Descriptivos de la Dimensión Servicios Administrativos

	PRETEST		POSTEST	
	f	%	f	%
Muy Satisfecho	1	0,6	15	8,9
Satisfecho	17	10,1	52	30,8
Neutro	55	32,5	79	46,7
Insatisfecho	79	46,7	19	11,2
Muy Insatisfecho	17	10,1	4	2,4
TOTAL	169	100,0	169	100,0

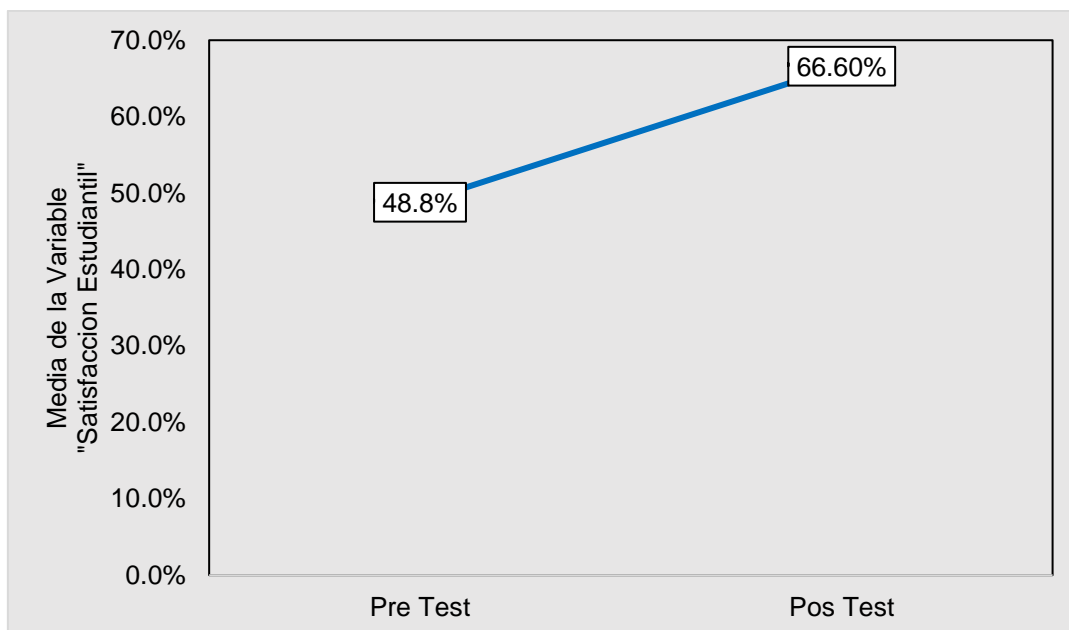
De la Tabla 10 de Resultados Descriptivos de la Dimensión Servicios Administrativos se observa, en el Pretest el nivel Muy Satisfecho encabeza con 0,6%, luego el nivel Satisfecho alcanzo solo un 10,1%, a su vez el nivel Neutro tiene un 32,5%, y en Insatisfecho y Muy Insatisfecho cuentan con 46,7% y 10,1% respectivamente. En el Postest los niveles Muy Satisfecho y Satisfecho aumentaron hasta en 8,9% y 30,8%, en el nivel Neutro aumento hasta 46,7% y los niveles Insatisfecho y Muy Insatisfecho disminuye hasta 11,2% y 2,4%. Demostrando que en la dimensión de Servicios Administrativos aumento la Satisfacción Estudiantil en los estudiantes de la Facultad de Enfermería.

Figura 31

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Servicios Administrativos

**Figura 32**

Grafica de Porcentaje de Medias de la Variable "Servicios Administrativos"



4.1.3.2 Dimensión Enseñanza Aprendizaje

Tabla 2

Resultados Descriptivos de la Dimensión Enseñanza Aprendizaje.

PRETEST	POSTEST
---------	---------

	f	%	f	%
Muy Satisfecho	0	0	0	0
Satisfecho	16	9,5	50	29,6
Neutro	118	69,8	112	66,3
Insatisfecho	32	18,9	7	4,1
Muy Insatisfecho	3	1,8	0	0
TOTAL	169	100,0	169	100,0

Figura 33

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Enseñanza Aprendizaje

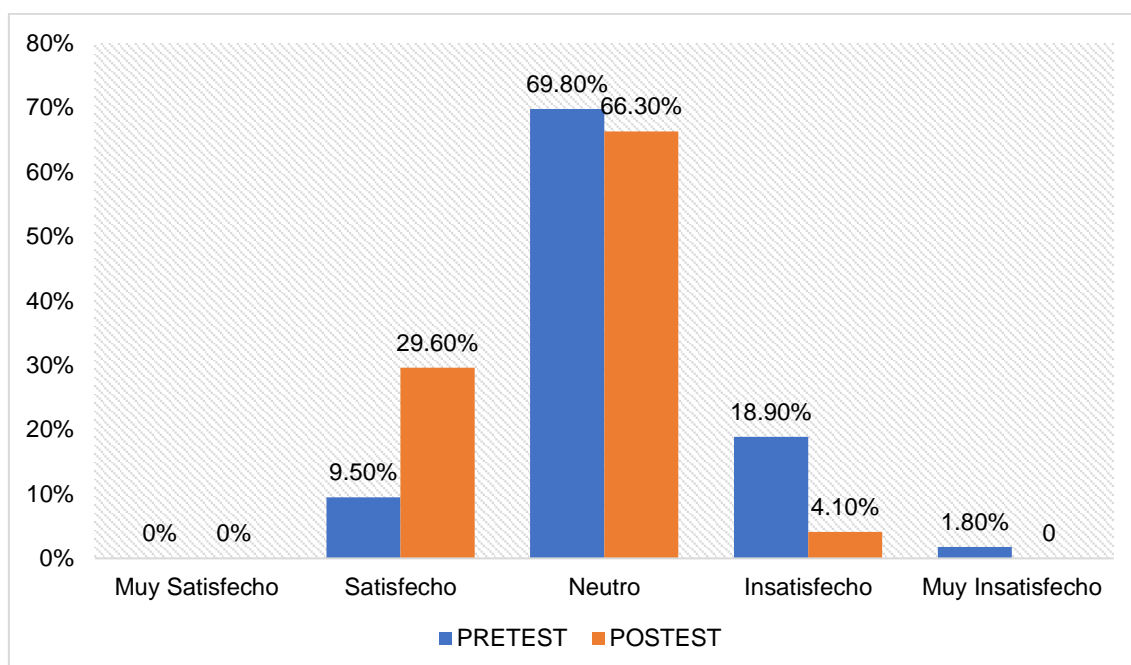
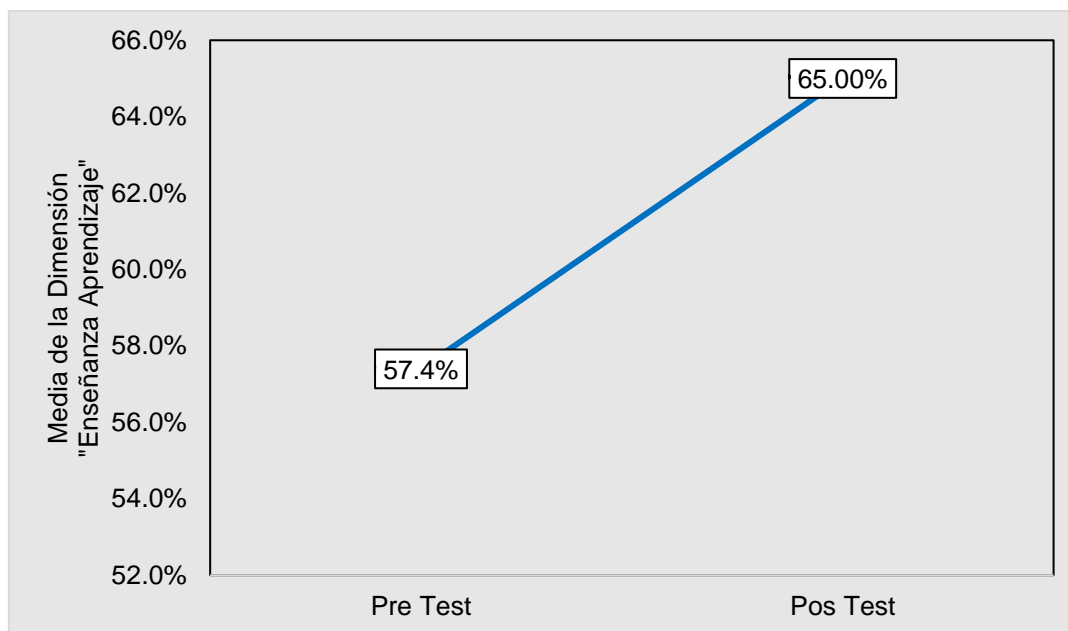


Figura 34

Grafica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Enseñanza Aprendizaje



4.1.3.3 Dimensión Infraestructura y Equipamiento

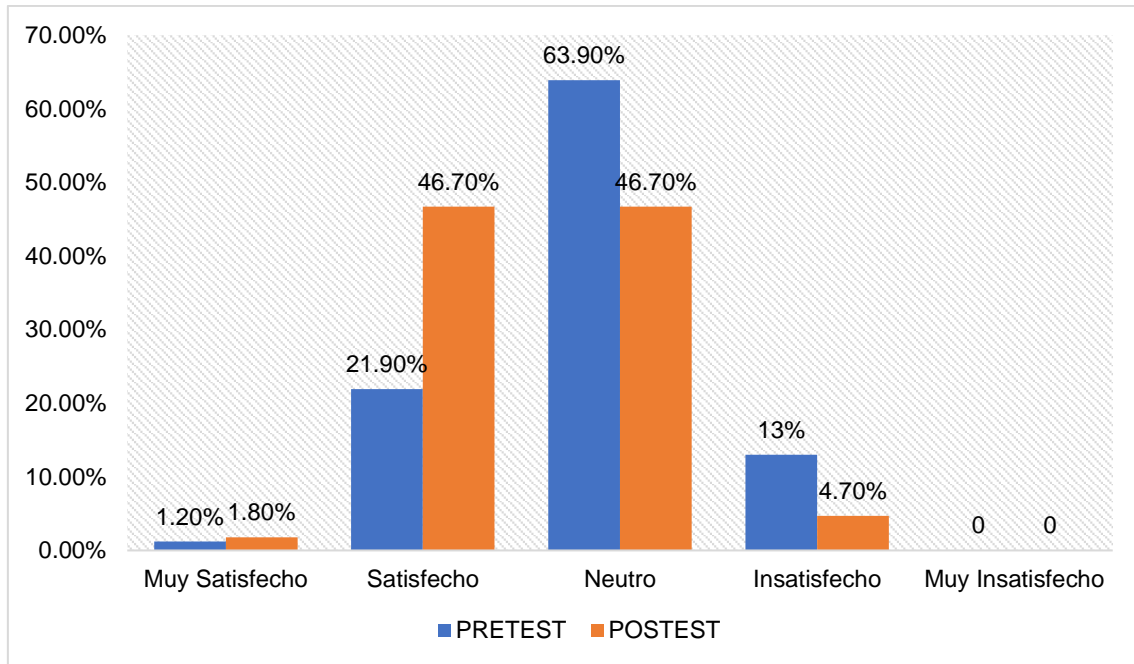
Tabla 11

Resultados Generales de la Dimensión Infraestructura y Equipamiento

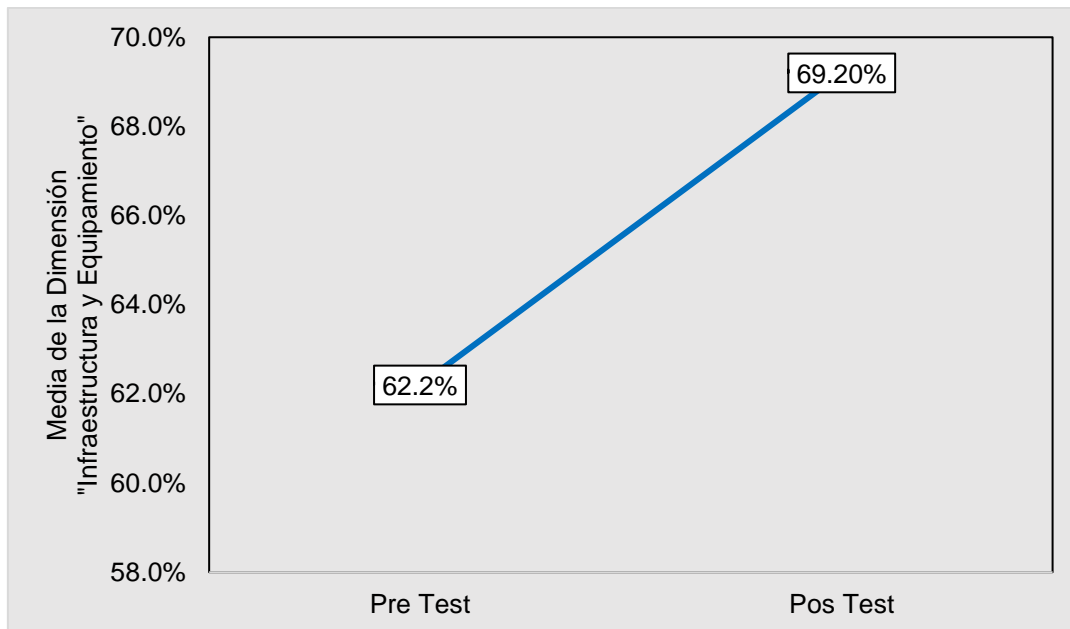
	PRETEST		POSTEST	
	f	%	f	%
Muy Satisfecho	2	1,2	3	1,8
Satisfecho	37	21,9	79	46,7
Neutro	108	63,9	79	46,7
Insatisfecho	22	13	8	4,7
Muy Insatisfecho	0	0	0	0
TOTAL	169	100,0	169	100,0

Figura 35

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Infraestructura y Equipamiento

**Figura 36**

Gráfica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Infraestructura y Equipamiento



4.1.3.4 Dimensión Bienestar

Tabla 12

Resultados Generales de la Dimensión Bienestar

	PRETEST		POSTEST	
	f	%	f	%
Muy Satisfecho	3	1,8	16	9,2
Satisfecho	48	28,4	94	55,6
Neutro	96	56,8	47	27,8
Insatisfecho	21	12,4	6	3,6
Muy Insatisfecho	1	0,6	0	0
TOTAL	169	100,0	173	100,0

Figura 37

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Bienestar

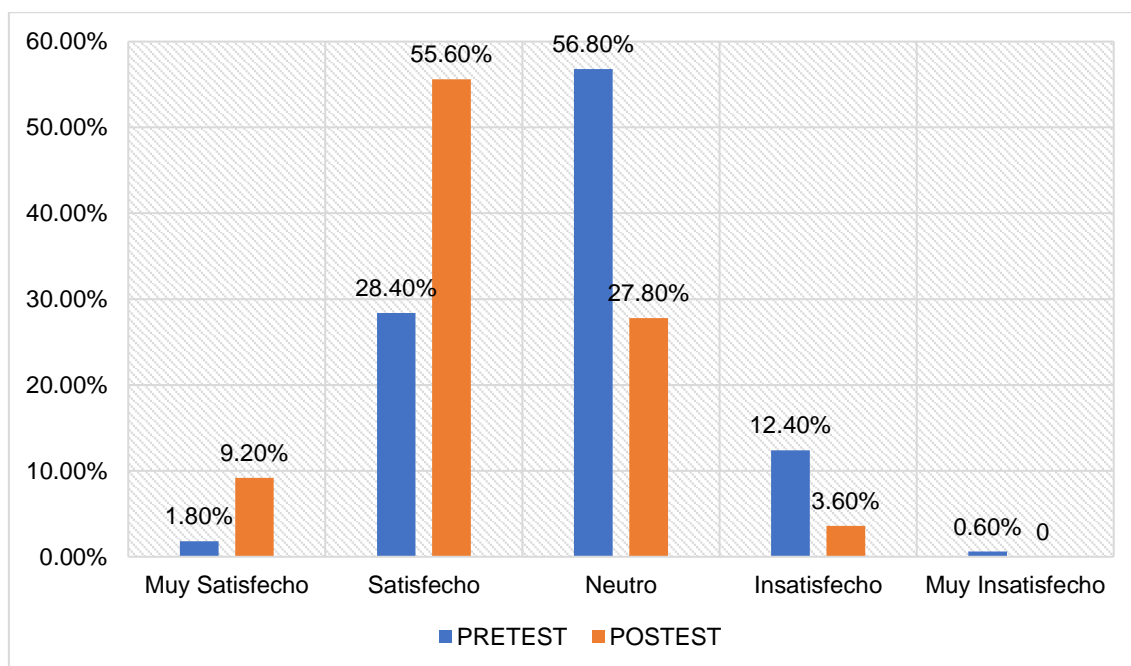
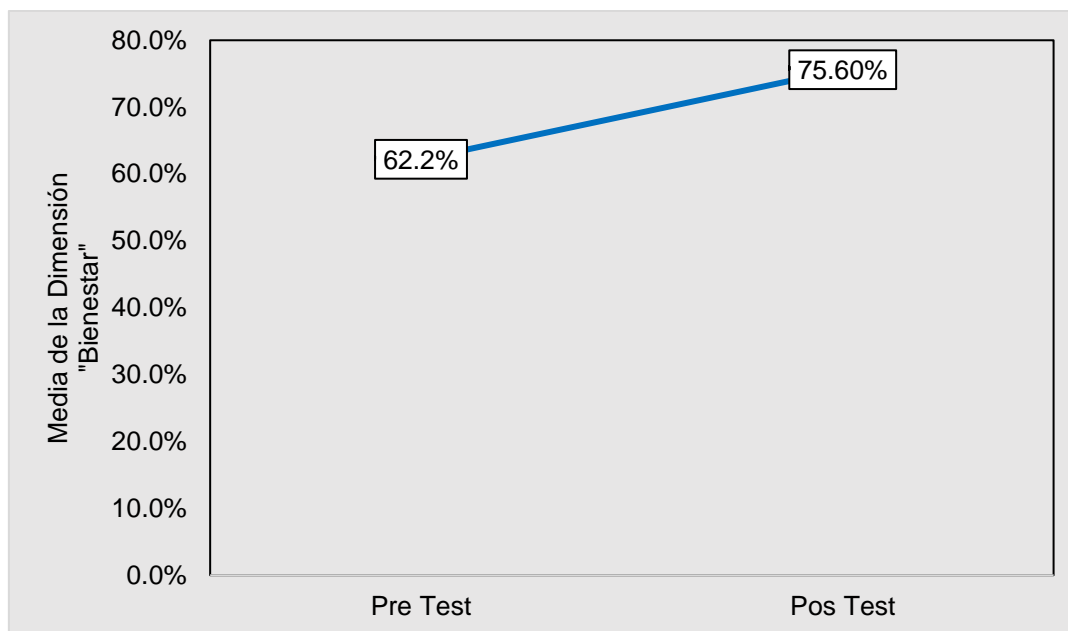


Figura 38

Grafica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Bienestar



4.1.3.5 Dimensión Apoyo

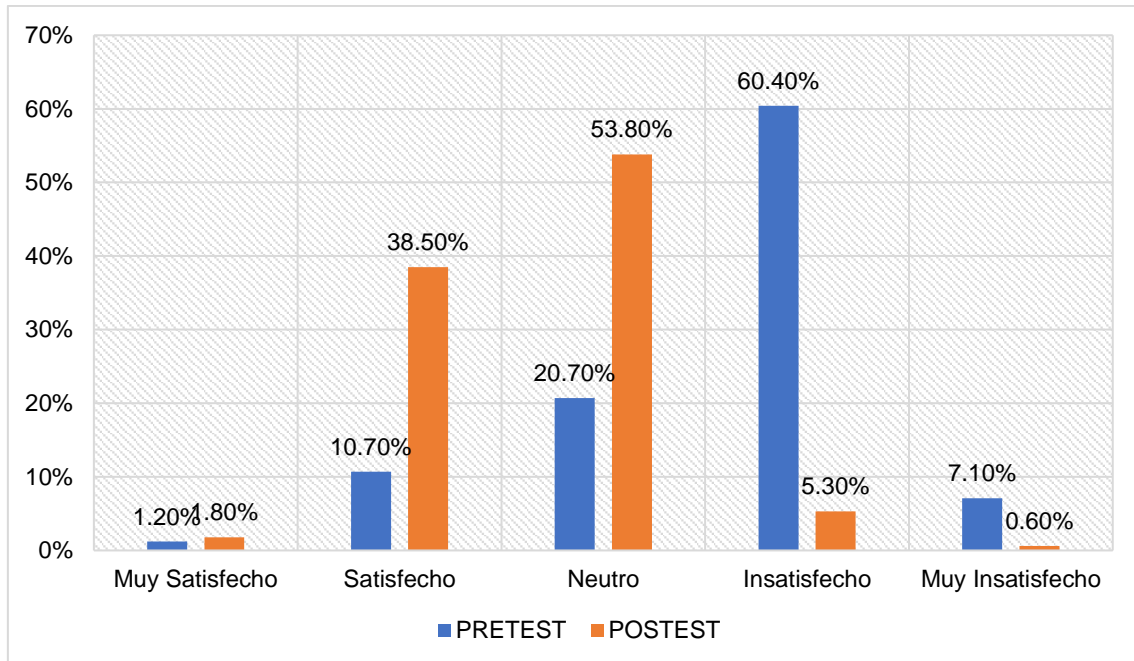
Tabla 13

Resultados Generales de la Dimensión Apoyo

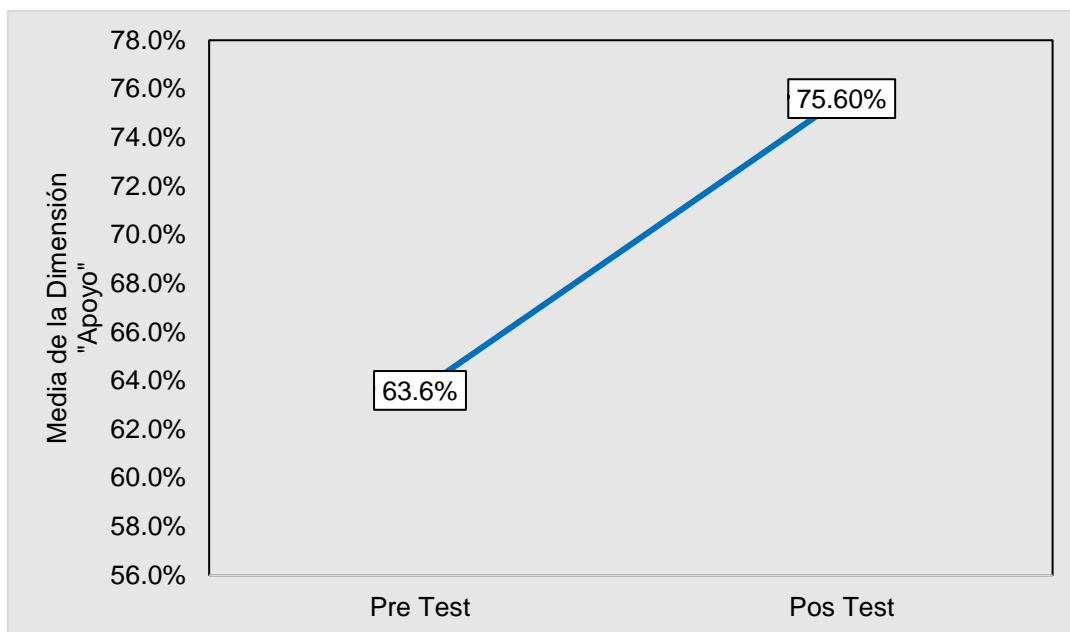
	PRETEST		POSTEST	
	f	%	f	%
Muy Satisfecho	2	1,2	3	1,8
Satisfecho	18	10,7	65	38,5
Neutro	35	20,7	91	53,8
Insatisfecho	102	60,4	9	5,3
Muy Insatisfecho	12	7,1	1	0,6
TOTAL	169	100,0	169	100,0

Figura 39

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Apoyo

**Figura 40**

Gráfica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Apoyo



4.1.3.6 Dimensión Investigación, Desarrollo e Innovación

Tabla 14

Resultados Generales de la Dimensión Investigación, Desarrollo e Innovación

	PRETEST		POSTEST	
	f	%	f	%
Muy Satisfecho	1	0,6	0	0
Satisfecho	4	2,4	14	8,3
Neutro	80	47,3	112	66,3
Insatisfecho	70	41,4	36	21,3
Muy Insatisfecho	14	8,3	7	4,1
TOTAL	169	100,0	169	100,0

Figura 41

Gráfico de Barras de los Resultados de la Dimensión Investigación, Desarrollo e Innovación

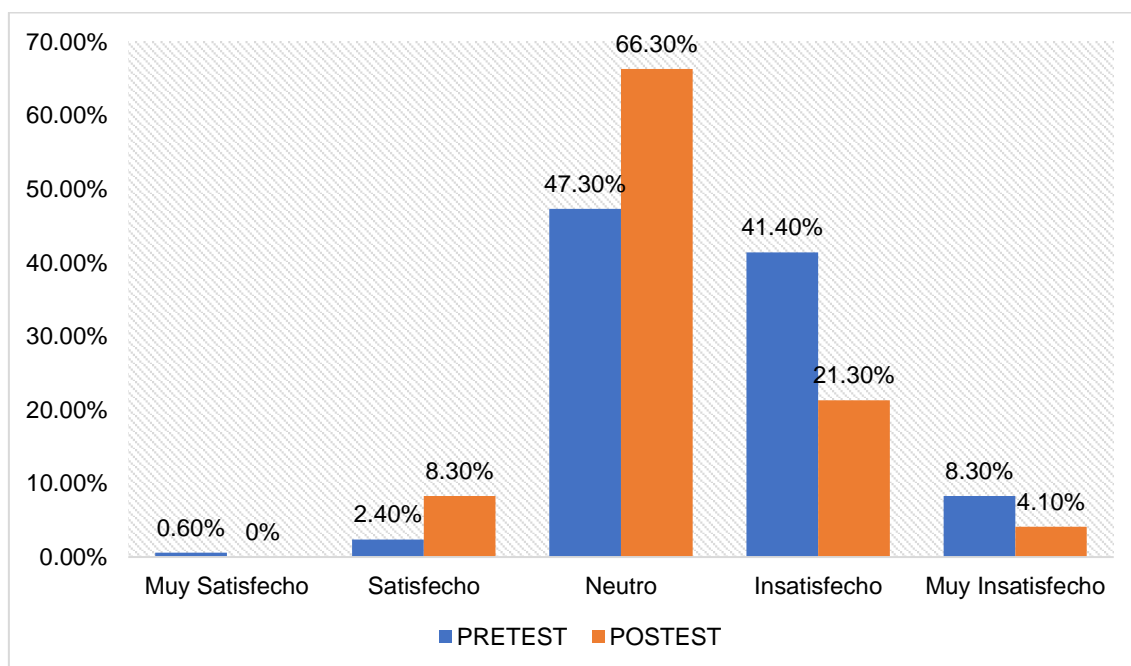
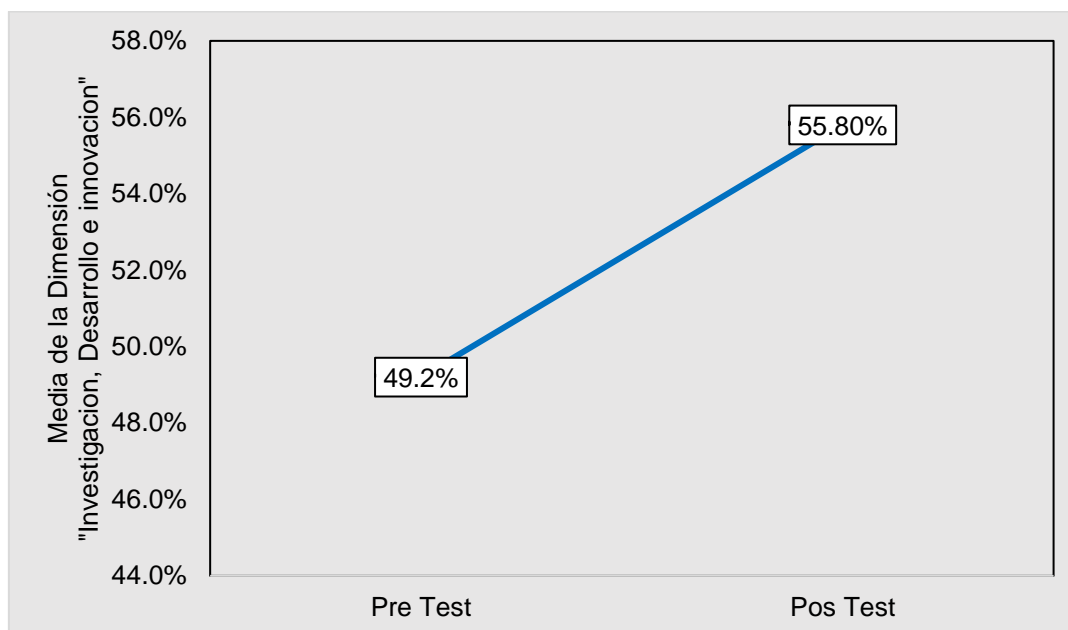


Figura 42

Grafica de Porcentaje de Medias de la Dimensión Investigación, Desarrollo e Innovación



4.2 Análisis Inferencial

4.2.1 Contrastación de hipótesis general

- H_i : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Satisfacción Estudiantil.
- H_0 : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la Satisfacción Estudiantil.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba: Kolmogorov-Smirnov por tratarse de más de 50 datos

H_0 : Siguen una distribución normal

H_i : No siguen una distribución normal

- $Sign > 0.05$: Se rechaza la alterna y se acepta la nula
- $Sign < 0.05$: Se acepta la alterna y se rechaza la nula

Tabla 15*Prueba Kolmogorov-Smirnov de la variable Satisfacción Estudiantil*

		DiferenciaVariable
N		169
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.165
	Positivo	0.087
	Negativo	-0.165
Estadístico de prueba		0.165
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

El valor de significancia o p-valor es 0.000 (0%), menor al 0.05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, el cual afirma que los datos no siguen una distribución normal.

Debido a lo mencionado previamente, la evaluación de hipótesis se llevará a cabo mediante la aplicación de la prueba estadística de Wilcoxon. Esta prueba se emplea para datos que no cumplen con los supuestos paramétricos, ordinales y se utiliza específicamente para la comparación de muestras relacionadas.

CONTRASTACIÓN

Tabla 16*Prueba de Wilcoxon – Satisfacción estudiantil (Antes y Después)*

		Satisfacción Estudiantil (Después) - Satisfacción Estudiantil (Antes)
Z		-9,382 ^b
Sig. asintótica(bilateral)		0.000

Después de procesar los datos de Satisfacción Estudiantil antes y después, se obtiene un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis del investigador, el cual afirma que

la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Satisfacción Estudiantil.

4.2.2 Contratación de hipótesis 1

- H_{i1} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará los Servicios Administrativos.
- H_{01} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará los Servicios Administrativos

PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba: Kolmogorov-Smirnov por tratarse de más de 50 datos

H_0 : Siguen una distribución normal

H_i : No siguen una distribución normal

- $Sign > 0.05$: Se rechaza la alterna y se acepta la nula

$Sign < 0.05$: Se acepta la alterna y se rechaza la nula

Tabla 17

Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Servicios administrativos

		DiferenciaDimension1
N		169
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.124
	Positivo	0.081
	Negativo	-0.124
Estadístico de prueba		0.124
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

El valor de significancia o p-valor es 0.000 (0%), menor al 0.05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, el cual afirma que los datos no siguen una distribución normal.

Debido a lo mencionado previamente, la evaluación de hipótesis se llevará a cabo mediante la aplicación de la prueba estadística de Wilcoxon. Esta prueba se emplea para datos que no cumplen con los supuestos paramétricos, ordinales y se utiliza específicamente para la comparación de muestras relacionadas.

CONTRASTACIÓN

Tabla 18

Prueba de Wilcoxon – Servicios administrativos (Antes y Después)

	Servicios administrativos (Después) - Servicios administrativos (Antes)
Z	-8,249 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Después de procesar los datos de Servicios administrativos antes y después, se obtiene un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis del investigador, el cual afirma que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará los Servicios Administrativos.

4.2.3 Contrastación de hipótesis 2

- H_{i2} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Enseñanza - Aprendizaje.
- H_{02} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la Enseñanza – Aprendizaje

Prueba: Kolmogorov-Smirnov por tratarse de más de 50 datos

H_0 : Siguen una distribución normal

H_i : No siguen una distribución normal

- Sign > 0.05: Se rechaza la alterna y se acepta la nula

Sign < 0.05: Se acepta la alterna y se rechaza la nula

Tabla 19

Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Enseñanza aprendizaje

		DiferenciaDimension2
N		169
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.076
	Positivo	0.063
	Negativo	-0.076
Estadístico de prueba		0.076
Sig. asintótica(bilateral)		,018 ^c

El valor de significancia o p-valor es 0.018 (1.8%), menor a 0.05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, el cual afirma que los datos no siguen una distribución normal.

Debido a lo mencionado previamente, la evaluación de hipótesis se llevará a cabo mediante la aplicación de la prueba estadística de Wilcoxon. Esta prueba se emplea para datos que no cumplen con los supuestos paramétricos, ordinales y se utiliza específicamente para la comparación de muestras relacionadas.

CONTRASTACIÓN

Tabla 20

Prueba de Wilcoxon – Enseñanza aprendizaje (Antes y Después)

		Enseñanza aprendizaje (Después) - Enseñanza aprendizaje (Antes)
Z		-7,819 ^b
Sig. asintótica(bilateral)		0.000

Después de procesar los datos de Enseñanza aprendizaje antes y después, se obtiene un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. En consecuencia, se

rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis del investigador, el cual afirma que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Enseñanza - Aprendizaje.

4.2.4 Contrastación de hipótesis 3

- H_{i3} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Infraestructura y equipamiento
- H_{03} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la Infraestructura y equipamiento

Prueba: Kolmogorov-Smirnov por tratarse de más de 50 datos

H_0 : Siguen una distribución normal

H_i : No siguen una distribución normal

- $Sign > 0.05$: Se rechaza la alterna y se acepta la nula
- $Sign < 0.05$: Se acepta la alterna y se rechaza la nula

Tabla 21

Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Infraestructura y equipamiento

		DiferenciaDimension3
N		169
	Absoluto	0.083
Máximas diferencias extremas	Positivo	0.052
	Negativo	-0.083
Estadístico de prueba		0.083
Sig. asintótica(bilateral)		,007 ^c

El valor de significancia o p-valor es 0.007 (0.7%), menor a 0.05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, el cual afirma que los datos no siguen una distribución normal.

Debido a lo mencionado previamente, la evaluación de hipótesis se llevará a cabo mediante la aplicación de la prueba estadística de Wilcoxon. Esta prueba se emplea para datos que no cumplen con los supuestos paramétricos, ordinales y se utiliza específicamente para la comparación de muestras relacionadas.

CONTRASTACIÓN

Tabla 22

Prueba de Wilcoxon – Infraestructura y equipamiento (Antes y Después)

	Infraestructura y equipamiento (Después) - Infraestructura y equipamiento (Antes)
Z	-5,924 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Después de procesar los datos de Infraestructura y equipamiento antes y después, se obtiene un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis del investigador, el cual afirma que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Infraestructura y equipamiento.

4.2.5 Contrastación de hipótesis 4

- H_{i4} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Bienestar.
- H_{04} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará el Bienestar.

Prueba: Kolmogorov-Smirnov por tratarse de más de 50 datos

H_0 : Siguen una distribución normal

H_i : No siguen una distribución normal

- Sign > 0.05: Se rechaza la alterna y se acepta la nula
- Sign < 0.05: Se acepta la alterna y se rechaza la nula

Tabla 23*Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Bienestar*

		DiferenciaDimension4
N		169
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.093
	Positivo	0.072
	Negativo	-0.093
Estadístico de prueba		0.093
Sig. asintótica(bilateral)		,001 ^c

El valor de significancia o p-valor es 0.001 (0.1%), menor al 0.05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, el cual afirma que los datos no siguen una distribución normal.

Debido a lo mencionado previamente, la evaluación de hipótesis se llevará a cabo mediante la aplicación de la prueba estadística de Wilcoxon. Esta prueba se emplea para datos que no cumplen con los supuestos paramétricos, ordinales y se utiliza específicamente para la comparación de muestras relacionadas.

CONTRASTACIÓN

Tabla 24*Prueba de Wilcoxon – Bienestar (Antes y Después)*

		Bienestar (Después) - Bienestar (Antes)
Z		-7,274 ^b
Sig. asintótica(bilateral)		0.000

Después de procesar los datos de Bienestar antes y después, se obtiene un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. En consecuencia, se rechaza la

hipótesis nula y se respalda la hipótesis del investigador, el cual afirma que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Bienestar.

4.2.6 Contrastación de hipótesis 5

- H_{i5} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Apoyo.
- H_{05} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará el Apoyo.

Prueba: Kolmogorov-Smirnov por tratarse de más de 50 datos

H_0 : Siguen una distribución normal

H_i : No siguen una distribución normal

- $Sign > 0.05$: Se rechaza la alterna y se acepta la nula
- $Sign < 0.05$: Se acepta la alterna y se rechaza la nula

Tabla 25

Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Apoyo

		DiferenciaDimension5
N		169
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.112
	Positivo	0.053
	Negativo	-0.112
Estadístico de prueba		0.112
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

El valor de significancia o p-valor es 0.000 (0%), menor a 0.05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, el cual afirma que los datos no siguen una distribución normal.

Debido a lo mencionado previamente, la evaluación de hipótesis se llevará a cabo mediante la aplicación de la prueba estadística de Wilcoxon. Esta prueba se emplea para datos que no cumplen con los supuestos paramétricos, ordinales y se utiliza específicamente para la comparación de muestras relacionadas.

CONTRASTACIÓN

Tabla 26

Prueba de Wilcoxon – Apoyo (Antes y Después)

	Apoyo (Después) - Apoyo (Antes)
Z	-8,880 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Después de procesar los datos de Apoyo antes y después, se obtiene un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis del investigador, el cual afirma que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Apoyo.

4.2.7 Contrastación de hipótesis 6

- H_{i6} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la investigación, desarrollo e innovación.
- H_{06} : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la investigación, desarrollo e innovación.

Prueba: Kolmogorov-Smirnov por tratarse de más de 50 datos

H_0 : Siguen una distribución normal

H_i : No siguen una distribución normal

- $Sign > 0.05$: Se rechaza la alterna y se acepta la nula

- Sign < 0.05: Se acepta la alterna y se rechaza la nula

Tabla 27

Prueba Kolmogorov-Smirnov de la dimensión Investigación, desarrollo e innovación

		DiferenciaDimension6
N		169
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.111
	Positivo	0.089
	Negativo	-0.111
Estadístico de prueba		0.111
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

El valor de significancia o p-valor es 0.000 (0%), menor al 0.05 (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, el cual afirma que los datos no siguen una distribución normal.

Debido a lo mencionado previamente, la evaluación de hipótesis se llevará a cabo mediante la aplicación de la prueba estadística de Wilcoxon. Esta prueba se emplea para datos que no cumplen con los supuestos paramétricos, ordinales y se utiliza específicamente para la comparación de muestras relacionadas.

CONTRASTACIÓN

Tabla 28

Prueba de Wilcoxon – Investigación, desarrollo e innovación (Antes y Después)

	Investigación, Desarrollo e Innovación (Después) - Investigación, Desarrollo e Innovación (Antes)
Z	-5,648 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Después de procesar los datos de Satisfacción Estudiantil antes y después, se obtiene un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se respalda la hipótesis del investigador, el cual afirma que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la investigación, desarrollo e innovación.

Capítulo V. Discusiones

En esta investigación al determinar, en que medida la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influye en la Satisfacción Estudiantil, lo que nos da entender que existe influencia entre las variables. Es decir que el Contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, la evaluación y mejora continua tienden a influir con la satisfacción estudiantil, mejorando los servicios administrativos, la enseñanza aprendizaje, la infraestructura, el bienestar, al apoyo y la investigación e innovación. Frente a lo mencionado el valor ($\text{Sign} < 0.05$) rechaza la hipótesis nula y aceptando la alterna. Estos resultados son corroborados por Quesada (2021) quienes en su investigación llegan a concluir que existe relación significativa entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción estudiantil. Así también Silvia y Jofree (2018) con un valor ($p=0,000$) determinan una influencia significativa entre la gestión de calidad y el reconocimiento de necesidades y expectativas de los alumnos resultando un aspecto crucial para los estudiantes y docentes. Esto es una particularidad clave para que exista eficacia en los niveles de educación, formación, desempeño y evaluación. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se afirma que al instituir un Sistema de Gestión de Calidad ayudara a una adecuada satisfacción por los estudiantes, docentes y administrativos.

Así mismo al determinar en que medida la implementación de un sistema de Gestión de Calidad con soporte Aplicativo Web influye en la enseñanza-aprendizaje, se halló el valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. Esto refiere que existe influencia entre ambas variables. También que el contexto de la organización, el liderazgo el apoyo y operación tienden a influir con la enseñanza-aprendizaje. Es decir, mejora la comprensión de los estudiantes sobre el conocimiento, funcionamiento y desempeño de la facultad de enfermería. Entonces según lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Este resultado confirma lo sustentado por Llanos

de Tarazona et.al. (2019) donde resalta su conclusión que existe relación significativa y positiva la satisfacción y el desempeño docente con una sign < 0.05. De esta manera, al analizar y corroborar estos resultados, se determina que si se trabaja una adecuada Sistema de Gestión de Calidad, conllevara a un resultado de niveles óptimos de compromiso en la programación, ejecución y evaluación de la enseñanza-aprendizaje.

Conclusiones

- Con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ se demuestra que la implementación de un **Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejora la Satisfacción Estudiantil.**
- Con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ se demuestra que la implementación de un **Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejora los Servicios Administrativos.**
- Con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ se demuestra que la implementación de un **Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejora la Enseñanza - Aprendizaje.**
- Con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ se demuestra que la implementación de un **Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejora la Infraestructura y equipamiento.**
- Con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ se demuestra que la implementación de un **Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejora el Bienestar.**
- Con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ se demuestra que la implementación de un **Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Apoyo.**
- Con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ se demuestra que la implementación de un **Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la investigación, desarrollo e innovación.**

Recomendaciones

A la institución

- Realizar evaluación periódica respecto a la satisfacción de los estudiantes, para determinar la evolución del impacto que genera la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar actividades de mejora continua respecto a la base de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

A los investigadores

- Abordar la investigación desde una perspectiva más genérica, o comparativa respecto a dos o más facultad, para determinar el grado de variabilidad de uno con respecto a otra.

Referencias bibliográficas

- Alava Mieles, J. L., & Loor Delgado, E. A. (2017). La satisfacción de los estudiantes de Psicopedagogía con la metodología docente: un estudio diagnóstico. Ecuador.
- Alcañiz, J. (12 de Marzo de 2021). ¿Cómo afecta la calidad a una empresa? Obtenido de <https://iauditoria.com/como-afecta-la-calidad-a-una-empresa/>
- Aldana. (21 de Marzo de 2014). UIKit un interesante Framework para diseñar paginas web. Obtenido de <https://www.frogx3.com/2014/03/21/uikit-framework-disenar-paginas-web/>
- Amazon Web Services. (2022). ¿Qué es una aplicación web? Obtenido de <https://aws.amazon.com/es/what-is/web-application/>
- Anabel. (19 de Noviembre de 2021). El proceso de enseñanza-aprendizaje. Obtenido de <https://virgulablog.es/programacion-didactica/elementos-de-la-programacion-didactica/metodologia/el-proceso-de-ensenanza-aprendizaje/>
- Bao Condor, C., Marcelo Armas, M., Gutierrez Solorzano, M., Bardales Gonzales, R., Corcino Barrueta, F., & Huamanyauri Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. Húanuco.
- Camacho Galindo, H. A. (2020). ISO 9001 versión 2015 Sistema de Gestión de Calidad. Obtenido de <https://www.youtube.com/@ISOTvInterContinental>
- Carrasco Díaz, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: San Marcos.
- CodeIgniter. (2022). CodeIgniter The small framework with powerful features. Obtenido de <https://www.codeigniter.com/>
- Concepto. (s.f.). HTML. Obtenido de <https://concepto.de/html/>

De Souza, I. (09 de Marzo de 2020). Descubre qué es el lenguaje de programación PHP y en qué situaciones se hace útil. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/php/>

Díaz Donato, T. (2022). ISO 9001 VERSIÓN 2015 Sistema de Calidad ISO 9001. Obtenido de <https://www.youtube.com/@ISOTvInterContinental>

DiccionarioActual. (29 de Enero de 2017). ¿Qué es equipamiento? Obtenido de <https://diccionarioactual.com/equipamiento/>

Dioses Lescano, N., Morales Huamán, H. I., Díaz de Angulo, D. M., & Vasquez Muñoz, A. (Mayo de 2021). NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA FORMACIÓN DE CALIDAD A NIVEL UNIVERSITARIO. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3510>

GCFGLOBAL. (s.f.). ¿Qué son las aplicaciones web? Obtenido de <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/que-son-las-aplicaciones-web/1/#>

Gehisy. (18 de Septiembre de 2016). La ISO 9001:2015 punto por punto. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/>

Gonzáles, L. (15 de Marzo de 2023). Qué entendemos por servicios administrativos. Obtenido de <https://www.emagister.com/blog/que-entendemos-por-servicios-administrativos/>

Gutiérrez Arboleda, P. (12 de Enero de 2021). Empresas Latinoamericanas Apuestan por la Gestión de Calidad. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/empresas-latinoamericanas-apuestan-por-la-gesti%C3%B3n-de-paula->

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6. México.

- Intertec. (7 de Octubre de 2020). ¿Qué es un sistema de gestión de calidad y por qué implementarlo? Obtenido de <https://ingertec.com/que-es-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- IONOS. (16 de Marzo de 2020). CodeIgniter, el peso pluma de los frameworks PHP. Obtenido de <https://www.ionos.es/digitalguide/paginas-web/desarrollo-web/codeigniter-framework-php-rapido-y-versatil/>
- Isik, M. (1 de November de 2022). Expectations and Level of Satisfaction of University Students from the Higher Education System. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1332133.pdf>
- ISOTools. (19 de Julio de 2022). Norma ISO 9001. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- ISOTools. (2022). Sistema de Gestión de Calidad. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/>
- Llanos de Tarazona, M., Perales Flores, R., & Marcelo Armas, M. (Agosto de 2019). Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú. Huánuco.
- Masadelante. (s.f.). Definición de CSS - ¿Qué son las hojas de estilo o cascading style sheets? Obtenido de <https://www.masadelante.com/faqs/css>
- MDN Web Docs. (s.f.). Recursos para desarrolladores por desarrolladores. Obtenido de <https://developer.mozilla.org/es/>
- Medina, E. (2020). ISO 9001 versión 2015 Sistema de gestión de calidad ISO 9001. Obtenido de <https://www.youtube.com/@ISOTvInterContinental>
- Najdat Hameed, A.-R., Musli, M., Md Fauzi, A., & Mohd Shahir, Y. (19 de August de 2022). Total quality management (TQM) practices, ISO9001 implementation, and organizational performance: A literature review and a proposed framework in an

Iraqi manufacturing context. Obtenido de
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85137733071&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=ISO+9001&nlo=&nlr=&nls=&sid=bc50a5f94237cb7cfc8661459e85eeb6&sot=b&sdt=b&sl=23&s=TITLE-ABS-KEY%28ISO+9001%29&relpos=21&citeCnt=0&searchTerm=>

Perez, F. (2022). ISO 9001 VERSIÓN 2015 Sistema de Calidad ISO 9001. Obtenido de
<https://www.youtube.com/@ISOTvInterContinental>

Pinedo Jara, E. C. (2017). La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva - CETPRO - Daniel Villar de Caraz, 2017. Caraz, Áncash.

PLANNACIONALIDI. (2016). ¿Que es I+D+I? Obtenido de
<http://www.plannacionalidi.es/que-es-idi/>

PowerData. (09 de Mayo de 2019). ¿Qué es un gestor de datos y para qué sirve? Obtenido de <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/que-es-un-gestor-de-datos-y-para-que-sirve>

Quesada, J. (8 de Octubre de 2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios.

Rafa Ramos. (25 de septiembre de 2021). ¿Qué es JavaScript y para qué sirve? Obtenido de <https://soyrafamos.com/que-es-javascript-para-que-sirve/>

Robledano, A. (24 de Septiembre de 2019). Qué es MySQL: Características y ventajas. Obtenido de <https://openwebinars.net/blog/que-es-mysql/>

Ruales Guzmán, B. V. (2020). Fortalecimiento de la productividad mediante la gestión de calidad en el sector agroindustrial. Estudio de caso: empresas de la industria

láctea colombiana. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77755/59314644.2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Sánchez Pérez, L. C., & Tipula Tipula, R. (2019). Cultura organizacional y la productividad del laboratorio HOFARM, Lurín 2019. Lima, Perú.

Siesquén Coronel, S. (28 de Enero de 2019). ¿Cuántas empresas certificadas en ISO 9001 tenemos en Perú? Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/cuantas-empresas-certificadas-en-iso-9001-tenemos-siesqu%C3%A9n-coronel>

Silvia, S. L., & Jofree, H. N. (2018). Gestión de la Calidad y Satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas".

SYDLE. (13 de Febrero de 2023). Satisfacción estudiantil: ¿por qué es importante, cómo medir y cómo mejorar? Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/satisfaccion-estudiantil-63dd609ad6ea9a475e44a17e>

Tchiki, D. (27 de Abril de 2020). ¿Qué es el bienestar? Definición, tipos y habilidades para el bienestar. Obtenido de <https://www.psychologytoday.com/es/blog/que-es-el-bienestar-definicion-tipos-y-habilidades-para-el-bienestar>

Torres, I. (2016). Como Implantar ISO 9001:2015.

Torres, I. (17 de Setiembre de 2021). ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad? *MEGA GUÍA*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Valenzuela, J., Miranda Ossandón, J., Gonzáles Sanzana, Á., & Muñoz, C. (28 de Enero de 2021). Apoyos académicos demandados por estudiantes universitarios. Evidencia para las políticas de apoyos académicos en la educación superior. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

50062021000300127#:~:text=Por%20apoyos%20acad%C3%A9micos%20institucionales%20nos,avanzar%20en%20sus%20estudios%20universitarios.

Westreicher, G. (7 de Agosto de 2020). Gestión. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente Sistema de Gestión de Calidad	Planificar	4. Contexto de la organización	Tipo de investigación Aplicada Nivel de investigación Explicativo – Causal Diseño de investigación Experimental con Pre prueba/Pos prueba con una sola medición Población 302 estudiantes de la Facultad de Enfermería Muestra 1 estudiantes de la Facultad de Enfermería					
¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la Satisfacción Estudiantil?	Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la Satisfacción estudiantil.	Hi: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Satisfacción Estudiantil.			Hacer		5. Liderazgo				
							Verificar	6. Planificación			
								7. Apoyo			
				Actuar			8. Operación				
					9. Evaluación del desempeño						
					10. Mejora						
					Funcionalidad		Ítems 1 - 3				
					Confiability		Ítems 4 - 5				
					Usabilidad		Ítems 6 - 10				
			Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente Sistema de Gestión Documental	Eficiencia	Ítems 11 - 12			
Mantenibilidad	Ítems 13 - 14										
	Portabilidad	Ítems 15 - 16									
¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en los Servicios Administrativos?	Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en los Servicios Administrativos.	Hi ₁ : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará los Servicios Administrativos.						Servicios administrativos	Atención	Quejas y reclamos	
										Trámites académicos	Programación
¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la enseñanza-aprendizaje?	Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la enseñanza-aprendizaje.	Hi ₂ : La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Enseñanza - Aprendizaje.						Evaluación			

		H02: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la Enseñanza - Aprendizaje		Infraestructura y equipamiento	Condición física ambiental de la infraestructura y equipamiento	
					Sistemas informáticos	
¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la infraestructura y equipamiento?	Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la infraestructura y equipamiento.	Hi3: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la Infraestructura y equipamiento		Bienestar	Física	
		H03: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la Infraestructura y equipamiento			Mental	
		Hi4: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Bienestar.			Social	
¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en el Bienestar?	Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en el Bienestar.	H04: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará el Bienestar.		Apoyo	Tutorías	
		Hi5: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará el Apoyo.			Convenios	
¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en el Apoyo?	Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en el Apoyo.	H05: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará el Apoyo.		I+D+i	Innovación	
		Hi6: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web mejorará la investigación, desarrollo e innovación.			Desarrollo	
¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la investigación, desarrollo e innovación?	Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web influirá en la investigación, desarrollo e innovación.	H06: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con soporte de Aplicativo Web no mejorará la investigación, desarrollo e innovación.			Investigación	

Anexo 02. Instrumentos

Variable independiente – Sistema de Gestión de Calidad

Criterios de evaluación

CALIFICACIÓN	CRITERIOS
0	No han identificado ni desarrollado actividad alguna para cumplir este requisito o no se dispone de evidencias
25	Han identificado actividades para cumplir este requisito y se encuentran en desarrollo
50	Las actividades han sido identificadas y desarrolladas, pero no se ajustan plenamente a la norma o están implementadas parcialmente
75	Las actividades han sido implementadas y se ajustan al estándar considerando como criterio de evaluación (actividades aprobadas e implementadas)
100	Además de lo anterior las actividades han sido validadas y muestran mejoras

CAPÍTULOS DE LA NORMA		CALIFICACIÓN				
CAPÍTULO IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0	25	50	75	100
4.1.	¿De qué manera se determinan y analizan las cuestiones internas y externas que influyen en el logro de los propósitos de los procesos, la dirección estratégica y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad de la carrera profesional / institución?					
4.1.	¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento, la revisión y actualización de la información sobre las cuestiones internas y externa determinadas para la carrera profesional / institución?					
4.1.	¿De qué manera se identifican los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución y su Sistema de Gestión de la Calidad?					
4.2	¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento y la revisión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución?					
4.3	¿Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?					
4.3	¿Se han delimitado claramente los límites y las actividades aplicables en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?					
4.3	El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ha considerado: - ¿Las cuestiones internas y externas del apartado 4?1. de la Norma? - ¿Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4?2 de la Norma? - ¿Los tipos de productos y servicios brindados por la institución?					
4.3	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos de la Norma que la carrera profesional / institución considera no aplicable?, además se ha comprobado que: ¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos y servicios o la satisfacción de los clientes?					
4.4	¿Se tiene disponible y documentado los procesos necesarios de la carrera profesional / institución, de acuerdo con el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?					
4.4	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas y la secuencia e interacciones de los procesos necesarios de la carrera profesional / institución, de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?					
4.4	¿Se ha determinado y se aplican criterios y métodos (incluyendo seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?					
4.4	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades para cada proceso?					
4.4	¿Se ha tomado en cuenta y se abordan los riesgo y oportunidades determinados para el Sistema de Gestión de la Calidad, según el requisito 61 de la Norma Internacional ISO 9001:2015?					
4.4	¿Existe evidencia de la evaluación y mejoras necesarias realizadas en los procesos, para asegurar el logro los resultados previstos?					
CAPÍTULO V. LIDERAZGO						
5.1	¿De qué manera la Alta Dirección de la carrera profesional / institución demuestra su responsabilidad y obligación de rendir cuentas respecto al funcionamiento y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?					

5.1	¿La Alta Dirección de la carrera profesional / institución se asegura de que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos, poniendo a disposición los recursos necesarios, compromiéndose y apoyando al personal docente y administrativo y promoviendo la mejora dentro de la Institución? ¿De qué manera?				
5.1	¿De qué manera la Alta Dirección de la carrera profesional / institución, promueve y asegura el uso del enfoque a Procesos, el Pensamiento basado en Riesgos y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad?				
5.1	¿De qué manera la Alta Dirección de la carrera profesional / institución garantiza que los requisitos de los estudiantes universitarios y los requisitos legales y reglamentarios se determinan, se comprenden y se cumplen?				
5.1	¿De qué manera la Alta Dirección de la carrera profesional / institución se asegura de determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios, y la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes universitarios?				
5.2	¿Se tiene documentada la Política de la Calidad y se encuentra disponible para los grupos de interés y partes interesadas de la Institución?				
5.2	La Política de la Calidad: - ¿Es apropiada al propósito y contexto de la carrera profesional / institución? (Apoya a su Dirección Estratégica) - ¿Existe una relación entre la Política y los Objetivos de la Calidad? (6.2) - ¿Incluye el compromiso de cumplir los requisitos y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad?				
5.2	¿La Política de la Calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la carrera profesional / institución?				
5.3	¿De qué manera se ha asegurado de que se asignen, comuniquen y entiendan las responsabilidades y autoridades correspondientes para cada uno de los roles en la carrera profesional / institución?				
5.3	¿La Alta Dirección de la carrera profesional / institución se ha asegurado de asignar la responsabilidad y autoridad para informar sobre el desempeño e integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos de la Norma?				
5.3	¿De qué manera se ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?				
5.3	¿La Alta Dirección de la carrera profesional / institución ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueva el enfoque al estudiante universitario en la carrera profesional / institución?				
CAPÍTULO VI. PLANIFICACIÓN					
6.1	¿Se ha determinado los riesgos y oportunidades derivados del estudio de las cuestiones internas y externas; las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos; para asegurarse que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr los resultados deseados?				
6.1	¿Se han evaluado y priorizado estos riesgos y oportunidades para determinar las acciones proporcionales al impacto potencial? ¿bajo qué criterios?				
6.1	¿De qué manera se ha planificado acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, la forma de integrarlas e implementarlas al Sistema de Gestión de la Calidad y la evaluación de su eficacia?				
6.2	¿Se ha documentado y comunicado los Objetivos de la Calidad y se encuentran establecidos para las funciones y procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad?				
6.2	¿Los objetivos son medibles y disponen de alguna metodología para su seguimiento?				
6.2	¿Los objetivos son pertinentes para la conformidad de los servicios brindados y para el aumento de la satisfacción de los estudiantes universitarios?				
6.2	Se ha determinado: ¿Qué se va a hacer?, ¿Cuáles son los recursos necesarios?, ¿Quién será el responsable?, ¿Cuándo se finalizará? y ¿Cómo se evaluarán los resultados?				
6.3	¿Cómo se planifican y ejecutan los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad en la carrera profesional / institución?				
6.3	La planificación de los cambios considera: - ¿El propósito, las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad? - ¿La necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?				
CAPÍTULO VII. APOYO					
7.1	¿De qué manera se determinan y se proporciona los recursos necesarios (humanos, infraestructura, equipos, económicos, tecnológicos, etc.) para el funcionamiento, mantenimiento y mejora de las operaciones diarias en la carrera profesional / institución?				
7.1	Para determinar y proporcionar los recursos necesarios, se ha considerado: ¿Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes? ¿Qué se necesita de proveedores externos?				
7.1	¿Se ha analizado y obtenido las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad?				
7.1	¿Se ha analizado y obtenido el personal (docente y administrativo) necesario para la dirección, operación y control de los procesos de la carrera profesional / institución?				
7.1	¿Se han identificado la infraestructura, maquinaria y equipos que son necesarios para el adecuado funcionamiento de las operaciones diarias de la carrera profesional / institución?				
7.1	¿De qué manera se programado el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, maquinaria y equipos que son necesarios para el adecuado funcionamiento de las operaciones diarias de la carrera profesional / institución?				
7.1	¿Se han definido claramente las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura, maquinaria y equipos de la carrera profesional / Institución?				

7.1	¿Se proporciona y se mantiene ambientes de trabajo adecuados y bajo condiciones controladas, para el adecuado funcionamiento de las operaciones de la carrera profesional / institución? es decir: ambientes tranquilos, libres de conflictos (sociales); cuidado de las emociones, reducción de estrés, (psicológicos); calor humedad, iluminación (físicos)				
7.1	¿Se han planificado actividades, plazos y responsabilidades para mantener o mejorar los ambientes de trabajo dentro de la carrera profesional / institución?				
7.1	¿Se identifican y proporcionan los recursos (máquinas y equipos) de seguimiento y medición necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos en los talleres y laboratorios de la carrera profesional / institución?				
7.1	¿Se tiene información documentada que garantice que los recursos (máquinas y equipos) son adecuados para el tipo de actividad en los talleres y laboratorios y además que se realiza el mantenimiento adecuado para su idoneidad y conservación?				
7.1	¿De qué manera se asegura de realizar la calibración y/o verificación contra patrones de medición trazables (nacionales o internacionales)? (Cuando no exista tales patrones debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración y/o calibración)				
7.1	¿Se identifican (codifican) los recursos (máquinas y equipos) para determinar su estado y además se protege contra ajustes, daños o deterioros que puedan invalidar el estado de la calibración y los posteriores resultados de la medición?				
7.1	¿De qué manera se determina la necesidad de la adquisición o acceso a conocimientos nuevos, adicionales o necesarios para lograr la conformidad de las operaciones diarias de la carrera profesional / institución?				
7.1	¿De qué manera los conocimientos adquiridos son mantenidos y puestos a disposición en la medida de lo necesario al personal (docente / administrativo) de la carrera profesional / institución?				
7.2	¿Se han determinado las competencias (capacidades y aptitudes) necesarias para el desarrollo de las funciones y actividades (académicas y administrativas), especialmente de aquellos que puedan genera un impacto en la conformidad del servicio que ofrece la carrera profesional / institución?				
7.2	¿Se tiene información documentada (evidencia) de que el personal (docente o administrativo) que se selecciona y trabaja en la carrera profesional / institución es competente, basándose en su educación, formación o experiencia apropiados?				
7.2	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la carrera profesional / institución? ¿Cómo se evalúa su eficacia?				
7.3	¿Qué procedimientos o metodologías se utilizan para difundir en el personal de la carrera profesional / institución (docente y administrativo) el cumplimiento de las Políticas y Objetivos de la calidad?				
7.3	¿De qué manera se puede comprobar que el personal (docente y administrativo) de la carrera profesional / institución toma conciencia de su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y la implicancia del incumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015?				
7.4	¿De qué manera se realiza la comunicación interna y externa en la carrera profesional / instituciones pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad?				
7.4	¿De qué manera se realiza la comunicación interna y externa en la carrera profesional / instituciones pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad?				
7.5	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y la necesaria para la implementación y el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad?				
7.5	Sobre la creación y actualización de información documentada: ¿Existe un procedimiento o metodología que establezca cómo identificar y describir apropiadamente los documentos dentro de la institución? (Es decir: cómo se debe redactar: el título, fecha, autor, número, código o identificación de referencia, etc.)				
7.5	Sobre la creación y actualización de información documentada: ¿Existe un procedimiento o metodología que establezca los formatos (es decir: la estructura de la información, idioma, tamaño y tipo de letras, márgenes, gráficos, versión software, etc.) y soporte (es decir: papel o electrónico) que se debe emplear en cada documento?				
7.5	Sobre la creación y actualización de información documentada: ¿Existe un procedimiento o metodología adecuada que establezca quién o quiénes serán los responsables de su revisión y aprobación de los documentos?				
7.5	Sobre el control de la información documentada: ¿Existe una metodología o procedimiento adecuado para controlar los cambios que puedan realizarse en los documentos (Es decir: modificaciones de contenido, actualizaciones, versión, etc.)				
7.5	Sobre el control de la información documentada: ¿De qué manera se ha establecido dónde la documentación debe estar disponible (accesible) y ser idónea (legible, actualizada) para su uso, cuando se necesiten?				
7.5	Sobre el control de la información documentada: ¿De qué manera se ha establecido cómo la documentación debe estar adecuadamente protegida contra pérdida o uso inadecuado?				
7.5	Sobre el control de la información documentada: ¿Existe una metodología o procedimiento para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?				
7.5	Sobre el control de la información documentada: ¿Existe una metodología o procedimiento que contemple las actividades necesarias y adecuadas para el almacenamiento y preservación de los documentos (archivos, copias de seguridad, etc.)?				
7.5	Sobre el control de la información documentada: ¿Existe una metodología o procedimiento que contemple las actividades necesarias y adecuadas para la conservación y disposición final de los documentos?				

7.5	¿Se ha identificado y controla la documentación de origen externo necesarios para la planificación y desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad?					
CAPÍTULO VIII. OPERACIÓN						
8.1	¿La carrera profesional / institución ha planificado e implementado los procesos establecidos en los Manual de Procedimientos, teniendo en cuenta la determinación de los requisitos necesarios y los criterios de aceptación para los procesos y la provisión del o de los servicios(s)?					
8.1	¿Se ha planificado e implementado actividades de control necesarios (es decir: revisión, aprobación, inspección de tareas, etc.), de acuerdo con los criterios de aceptación, de modo que permitan a la carrera profesional / institución cumplir con los requisitos para la provisión del o de los servicios(s)?					
8.1	¿De qué manera se asegura de controlar los procesos contratados externamente que están a cargo de la carrera profesional / institución? (puede ser mediante requisitos a cumplir en los contratos)					
8.2	¿Se ha determinado claramente la manera en la que se debe proporcionar información necesaria (a través de presentaciones, boletines, eventos, página web, redes sociales, etc.) para brindar información acerca de los servicios que ofrece la carrera profesional / institución?					
8.2	¿Se ha establecido la forma correcta de gestionar los asuntos (consultas, solicitudes, cambios, etc.) acerca de los servicios que ofrece la carrera profesional / institución, despejando cualquier duda acerca de lo requerido?					
8.2	¿De qué manera se conoce la opinión (retroalimentación) público en general y/o estudiantes universitarios sobre los servicios que ofrece la carrera profesional / institución (incluido las quejas)?					
8.2	¿Se ha determinado que se va a hacer y cómo se va proceder en el caso de que se produzcan determinadas contingencias?					
8.2	Antes de comprometerse con la prestación del o de los servicios(s), ¿la carrera profesional / institución se asegura de determinar los requisitos necesarios (personal, equipos, maquinas, métodos, ambientes, etc.) incluido los requisitos legales y reglamentarios aplicables?					
8.2	Antes de comprometerse con la prestación del o de los servicios(s) ¿La carrera profesional / institución revisa la definición de los requisitos: - Especificados por sus partes interesadas pertinentes y los no establecidos pero elementales, evidentes e inherentes - Especificados por la institución (política de propiedad, códigos de ética, etc.) - Legales y reglamentarios aplicables (por ejemplo, los especificado en la Ley 30220)					
8.2	Antes de comprometerse con la prestación del o de los servicios(s) ¿la carrera profesional / institución revisa la posibilidad de cumplimiento de los requisitos determinados para los productos y servicios?					
8.2	¿La carrera profesional / institución conserva toda la información documentada sobre los resultados de la revisión y cualquier requisito nuevo para la prestación del servicio?					
8.2	¿Cómo se asegura la carrera profesional / institución de conservar información documentada y comunicar a las personas pertinentes sobre los cambios o modificaciones realizadas para el cumplimiento de los requisitos determinados para los productos y servicios?					
8.3	Cuando se planifica el proceso de diseño curricular de la carrera profesional, ¿se tiene en cuenta la naturaleza, duración y complejidad de las actividades que se realizarán?					
8.3	Cuando se planifica el proceso de diseño curricular de la carrera profesional, ¿se tiene en cuenta las actividades requeridas para realizar la verificación y validación, así como las personas responsables durante el proceso?					
8.3	Cuando se planifica el proceso de diseño curricular de la carrera profesional, ¿se establecen las necesidades de recursos internos y externos (humanos, materiales, económicos, etc.), así como la participación de los estudiantes universitarios y otras partes interesadas (puede ser: grupos de interés) durante el proceso?					
8.3	¿Se ha determinado los requisitos de entrada esenciales para el proceso de diseño curricular de la carrera profesional, teniendo en cuenta los requisitos funcionales y de desempeño que ha de cumplir el servicio educativo determinado por las partes interesadas o grupos de interés? (como por ejemplo el perfil de egreso)					
8.3	¿Se ha determinado los requisitos de entrada esenciales para el proceso de diseño curricular de la carrera profesional, teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios determinados por los organismos públicos y los métodos y procedimientos que la institución se compromete a realizar durante el proceso de diseño?					
8.3	¿Durante el proceso de diseño curricular de la carrera profesional, se realiza o aplican controles, como: -Revisiones (comprobaciones de la conveniencia, adecuación o eficacia de objetivos especificados en cada etapa del proceso), -Verificaciones (corroboración mediante la aportación de evidencias que se han cumplido los requisitos de entrada especificados por los grupos de interés, requisitos legales, los especificados por la institución, etc.) -Validaciones (confirmar, mediante la aportación					
8.3	¿De qué manera se asegura que el resultado del diseño curricular de la carrera profesional (plan de estudios, malla curricular, etc.), cumplen con los requisitos de entrada (pueden ser legales y reglamentarios, perfil de egreso, etc.)?					
8.3	¿De qué manera se asegura que el resultado del diseño curricular de la carrera profesional (plan de estudios, malla curricular, etc.), son adecuados para procesos posteriores (pueden ser I+D+i, proyección y extensión universitaria, seguimiento al egresado, ¿etc.)?					
8.3	¿De qué manera se asegura que los cambios introducidos durante el diseño curricular no impactan de forma negativa en la conformidad de los requisitos del servicio educativo?					

8.3	¿De qué manera se asegura la carrera profesional de conservar la información documentada referente a los cambios del diseño curricular, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?					
8.4	¿De qué manera se asegura la carrera profesional / institución de conocer los procesos, productos o servicios que suministran los proveedores externos y de qué forma se definen y aplican los controles necesarios? (solicitud de presupuestos, contratos o cualquier documento que comprometa y detalle que y como se va a suministrar los productos o servicios)					
8.4	¿De qué manera la carrera profesional / institución considera los impactos adversos que los procesos, productos o servicios suministrados por proveedores externos, podrían ocasionar?					
8.4	¿Se revisa si los controles con los que trabaja actualmente el proveedor externo son suficientes o insuficientes, antes de aplicar nuevos controles?					
8.4	¿De qué manera se comunica, los requisitos (para la aprobación, las competencias necesarias de las personas, las interacciones, control y seguimiento del desempeño y actividades de verificación o validación) relacionados con los procesos, productos o servicios que se contratan a los proveedores?					
8.5	¿Qué controles aplica la carrera profesional para alcanzar los resultados deseados en la prestación de su servicio educativo? (planes, objetivos, calibración/mantenimiento de equipos de seguimiento, actividades de seguimiento, verificación de infraestructura adecuada, designación de personas competentes, acciones para prevenir errores humanos, etc.)					
8.5	¿De qué manera se asegurar la carrera profesional / institución de cuidar la información (datos personales, datos académicos, etc.) de propiedad de los estudiantes universitarios en caso de pérdida, deterioro o de algún tipo de uso inadecuado?; en caso de pérdida, daño, deterioro u otros similar ¿De qué manera se informa a los estudiantes universitarios de lo sucedido?					
8.5	¿De qué manera se asegura la carrera profesional / institución de cuidar la documentación, equipos o productos de propiedad de los proveedores externos? ¿De qué manera se informa a los proveedores externos en caso de pérdida, deterioro u otro tipo de daño?					
8.5	¿De qué manera la carrera profesional / institución preserva y protege (contra pérdidas, daños, robo, etc.) la información (digital o física) requerida por los estudiantes universitarios y egresados (constancias, certificados, grados, títulos, etc.)? (pueden ser: controles de acceso al sistema, seguridad de equipos, copias de seguridad, custodia de información física, etc.)					
8.5	¿De qué manera se asegura la carrera profesional de identificar y cumplir con las actividades obligatorias (requisitos legales y reglamentarios) y los requeridos por los estudiantes y los grupos de interés, posterior a la prestación de su servicio educativo?					
8.5	¿De qué manera se asegura la carrera profesional / institución de recabar y analiza las opiniones y sugerencias de los egresados, relacionado a la prestación de su servicio educativo?					
8.5	¿De qué manera en la carrera profesional se revisa y controla los cambios (relacionados con la prestación del servicio, recursos, cambios en las partes interesada o en los procedimientos de trabajo) para asegurarse de que no afectaran negativamente la prestación del servicio educativo?					
8.6	¿Qué procedimientos o metodologías emplea la carrera profesional para asegurarse de verificar que los procesos y el servicio educativo brindado a los estudiantes universitarios cumplió con los requisitos planificados por la carrera profesional (cumplimiento del perfil de egreso)?					
8.7	¿De qué manera la carrera profesional se asegura de identificar y controlar los procesos y servicios educativos considerados no aptos o no conformes; y que acciones se realiza para su tratamiento? (es decir: los que no cumplieron con los requisitos planificados por la carrera profesional)					
CAPÍTULO IX. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1	¿De qué manera se ha determinado los procesos que necesitan seguimiento y medición en la carrera profesional / institución y cuáles son los métodos de seguimiento y medición empleados que permitan asegurar la validez de los resultados? (por ejemplo: Ficha de indicadores)					
9.1	¿De qué manera se ha determinado el momento oportuno para llevar a cabo el seguimiento y la medición y cuándo analizar y evaluar los resultados?					
9.1	¿Se conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados?					
9.1	¿De qué manera ha previsto la carrera profesional / institución para recabar la percepción del grado de satisfacción y cumplimiento de las necesidades y expectativas de los estudiantes universitarios?					
9.1	¿En qué momento la carrera profesional / institución recaba y se analiza el grado de satisfacción y la percepción del grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los estudiantes universitarios?					
9.1	¿Dónde se refleja los resultados del análisis y la evaluación del seguimiento y la medición? (informe de revisión por la alta dirección)					
9.2	¿Se planifican y realizan auditorías internas a intervalos planificados en la carrera profesional / institución? ¿se cuenta con algún programa de auditoría?					
9.2	En el momento de realizar la auditoría interna, ¿de qué manera se determinan los criterios de auditoría, el equipo auditor y el alcance de la auditoría?					
9.2	¿Cómo se asegura en la carrera profesional / institución de la objetividad e imparcialidad del equipo auditor interno?					
9.2	¿Cómo se asegura de comunicar la información a la alta dirección de la carrera profesional / institución el resultado de la auditoría y la resolución de las desviaciones detectadas?					
9.3	¿De qué manera y en qué momento la alta dirección de la carrera profesional institución realiza la revisión del sistema de gestión de la calidad y los resultados de las mediciones y auditorías realizadas?					
9.3	¿Para aquellos casos en que las salidas de la revisión conlleven cambios o acciones a realizar, ¿Cómo se controlan y se llevan a cabo por la institución?					

CAPÍTULO X. MEJORA						
10.1	¿De qué manera se identifican las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos) y se seleccionan las oportunidades de mejora en la carrera profesional / institución? (mejora orientada a cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de nuestro cliente)					
10.1	¿Las oportunidades de mejora determinadas en la carrera profesional / institución, están orientadas a: n- Mejorar nuestros servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes (internos y externos). ¿Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados?					
10.1	¿De qué manera se gestionan e implementan las oportunidades de mejora en la carrera profesional / institución?					
10.2	¿De qué manera se analizan y se toman acciones correctivas sobre las no conformidades y quejas ocurridas en la carrera profesional / institución? ¿Dónde se encuentra establecido el procedimiento adecuado?					
10.2	¿De qué manera la carrera profesional / institución implanta o proponen las acciones correctivas y cómo se verifica su eficacia?					
10.2	¿Existe información documentada como evidencia de la aparición de una no conformidad y el estudio realizado posteriormente?					
10.3	¿Cómo demuestra la carrera profesional / institución la intención de mejorar continuamente?					



Variable dependiente – Aplicativo Web

Criterios De evaluación:

1	Aceptable
2	Neutro
3	Mínimamente aceptable

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3
Funcionalidad	¿Puede el software realizar las funciones requeridas?			
	¿Los resultados del software son los previstos?			
	¿Puede el software prevenir el acceso no autorizado?			
Confiabilidad	¿Con el tiempo se han eliminado las fallas que pudiese representar el software?			
	¿Es el software capaz de manejar errores?			
Usabilidad	¿Los usuarios reconocen fácilmente cómo usar el sistema?			
	¿Se puede aprender fácilmente el sistema?			
	¿Puede el software funcionar con un mínimo esfuerzo de los usuarios?			
	¿Es adecuado la interfaz del software?			
Eficiencia	¿Cree que el software cumple con los estándares de usabilidad existentes?			
	¿Qué tan rápido responde el software?			
Mantenibilidad	¿Cree que el software se adhiere a los estándares de eficiencia existentes?			
	¿Tras modificaciones puede seguir funcionando el software?			
Portabilidad	¿Se puede probar fácilmente el software?			
	¿Puede el sistema ubicarse dentro de la plataforma web?			
	¿Puede el software reemplazar otro sistema con facilidad?			

Variable dependiente – Satisfacción Estudiantil

 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL 						
		FACULTAD DE ENFERMERÍA				
		1	2	3	4	5
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS						
1	¿Realizan atención con cortesía, respeto e información acertada?					
2	¿Resuelven con prontitud quejas y reclamos?					
3	¿Gestionan con prontitud los tramites académicos?					
ENSEÑANZA APRENDIZAJE						
4	¿Estas satisfecho con los temas y contenidos del plan de estudios?					
5	¿Los objetivos planteados en los cursos despiertan su interés?					
6	¿Utilizan recursos didácticos (compendios, boletines, practicas, etc.) y tecnológicos (computadoras, proyectores, etc.)?					
7	¿Demuestran dominio y actualidad de cursos que imparten?					
8	¿Toman en cuenta tus conocimientos previo al desarrollo de clases?					
9	¿Desarrollan las clases con ideas y palabras que entiendes?					
10	¿Utilizan metodologías adecuadas que permiten aprender a tu ritmo de aprendizaje?					
11	¿Los docente demuestran interés en los estudiantes para que participen en sus clases?					
12	¿Razonan con los estudiantes la utilidad de lo que se aprendio en clase?					
13	¿Estás conforme con las actividades desarrolladas en los talleres o laboratorios?					
14	¿Estas satisfecho con el proceso de evaluación del desempeño académico desarrollado en la facultad?					
15	¿Realizan feedback de los puntos que no se entendieron claramente?					
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO						
16	¿Aulas confortables (mobiliario, iluminación, ventilación, limpieza)?					
17	¿Las aulas cuentan con proyector, equipo de audio - video, en buen estado?					
18	¿Los talleres y laboratorios cuentan con una adecuada iluminación, pizarra, mesas, limpieza y ventilación?					
19	¿Los talleres y laboratorios cuentan con equipamiento adecuado y en buen estado para sus actividades?					
20	¿Los ambientes sanitarios son confortables (iluminación, ventilación, limpieza)?					
21	¿Los sanitarios tienen un adecuado equipamiento (urinarios, lavaderos, tachos, etc)?					
22	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los diferentes sistemas web que proporciona la universidad (intranet, aula virtual, biblioteca virtual, etc)?					
23	¿Los recursos y herramientas proporcionados a través de sistemas web apoyan a su desarrollo académico y profesional?					
BIENESTAR						
24	¿Has tenido acceso a programas de actividad física o deportes organizados en la facultad?					
25	¿Estas satisfecho con las actividades físicas que organiza la facultad?					
26	¿Recibe trato respetuoso por parte de personal docente?					
27	¿Recibe trato respetuoso por parte de personal no docentes de su facultad?					
28	¿La facultad te ha ayudado a descubrir y cultivar tus fortalezas individuales?					
29	¿Te sientes parte de una comunidad estudiantil solida y conectada en la facultad?					
30	¿La facultad promueve un ambiente inclusivo y diverso que fomenta el bienestar social?					
APOYO						
31	¿La atención personalizada y nivel de apoyo por parte de sus tutores fueron los adecuadas durante tu tiempo en la univervdad?					
32	¿La estructura y organización de tutorías (horarios, duración, recursos utilizados, etc) son los adecuados?					
33	¿Las tutorías impartida por docentes se adaptan a tus necesidades y estilos de aprendizaje?					
34	¿Existe una adecuada variedad de convenios que ofrece la facultad?					
35	¿La universidad proporciona informacion suficiente sobre los convenios disponibles?					
36	¿La facultad ofrece apoyo para los estudiantes que desean participar en convenios?					
37	¿Los convenios se ajustan a tus necesidades e intereses academicos?					
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN						
38	¿Consideras que la facultad promueve un ambiente propicio para la innovación?					
39	¿Consideras que la facultad fomenta el desarrollo de habilidades prácticas y técnicas necesarias para el desarrollo de soluciones?					
40	¿Crees que la investigacion realizada en la facultad contribuye al avance del conocimiento?					

Anexo 03. Validación de los instrumentos

Experto 1

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS DEL EXPERTO

Nombres completos: HONNY HENRY PIÑAN GARCÍA

Grado académico: MAGISTER

Institución o empresa donde labora:

II. CALIFICACIÓN

Escala de valoración

MUY BAJO	BAJO	ALTO	MUY ALTO
1	2	3	4

- Variable dependiente - Sistema de Gestión de Calidad

PREGUNTAS		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CAPÍTULO IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1.	¿De que manera se determinan y analizan las cuestiones internas y externas que influyen en el logro de los propósitos de los procesos, la dirección estratégica y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad de la carrera profesional / institución?	4	4	4	4
4.1.	¿Con que frecuencia se realiza el seguimiento, la revisión y actualización de la información sobre las cuestiones internas y externa determinadas para la carrera profesional / institución?	4	4	4	4
4.1.	¿De que manera se identifican los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución y su Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.2.	¿Con que frecuencia se realiza el seguimiento y la revisión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución?	4	3	4	4
4.3.	¿Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.3.	¿Se han delimitado claramente los límites y las actividades aplicables en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.3.	El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ha considerado: -¿Las cuestiones internas y externas del apartado 4.1. de la Norma? -¿Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2 de la Norma? -¿Los tipos de productos y servicios brindados por la institución?	4	4	4	4
4.3.	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos de la Norma que la carrera profesional / institución considera no aplicable?, además se ha comprobado que: ¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos y servicios o la satisfacción de los clientes?	4	3	4	4
4.4.	¿Se tiene disponible y documentado los procesos necesarios de la carrera profesional / institución, de acuerdo al Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	3
4.4.	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas y la secuencia e interacciones de los procesos necesarios de la carrera profesional / institución, de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.4.	¿Se ha determinado y se aplican criterios y métodos (incluyendo seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?	4	4	3	4
4.4.	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades para cada proceso?	4	4	4	4
4.4.	¿Se ha tomado en cuenta y se abordan los riesgo y oportunidades determinados para el Sistema de Gestión de la Calidad, según el requisito 6.1 de la Norma Internacional ISO 9001:2015?	4	4	4	4
4.4.	¿Existe evidencia de la evaluación y mejoras necesarias realizadas en los procesos, para asegurar el logro los resultados previstos?	4	4	4	4
CAPÍTULO V. LIDERAZGO		4			

30	¿La facultad promueve un ambiente inclusivo y diverso que fomenta el bienestar social?	4	4	4	4
APOYO					
31	¿La atención personalizada y nivel de apoyo por parte de sus tutores fueron los adecuados durante tu tiempo en la universidad?	4	4	4	4
32	¿La estructura y organización de tutorías (horarios, duración, recursos utilizados, etc.) son los adecuados?	4	3	4	4
33	¿Las tutorías impartidas por docentes se adaptan a tus necesidades y estilos de aprendizaje?	4	4	3	4
34	¿Existe una adecuada variedad de convenios que ofrece la facultad?	4	4	4	4
35	¿La universidad proporciona información suficiente sobre los convenios disponibles?	4	4	4	4
36	¿La facultad ofrece apoyo para los estudiantes que desean participar en convenios?	4	4	3	4
37	¿Los convenios se ajustan a tus necesidades e intereses académicos?	4	4	3	4
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN					
38	¿Consideras que la facultad promueve un ambiente propicio para la innovación?	4	4	4	3
39	¿Consideras que la facultad fomenta el desarrollo de habilidades prácticas y técnicas necesarias para el desarrollo de soluciones?	4	4	3	4
40	¿Crees que la investigación realizada en la facultad contribuye al avance del conocimiento?	4	4	4	4

El instrumento debe ser aplicado: Sí (X) No ()

06 de Junio... del ...2023.....



Experto 2

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS DEL EXPERTO

Nombres completos: CECILIA WILFREDO ROSAS ELMEDIANAGrado académico: MAESTROInstitución o empresa donde labora: CONTEVA

II. CALIFICACIÓN

Escala de valoración

MUY BAJO	BAJO	ALTO	MUY ALTO
1	2	3	4

- Variable dependiente - Sistema de Gestión de Calidad

PREGUNTAS		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CAPÍTULO IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1	¿De que manera se determinan y analizan las cuestiones internas y externas que influyen en el logro de los propósitos de los procesos, la dirección estratégica y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad de la carrera profesional / institución?	4	4	4	4
4.1	¿Con que frecuencia se realiza el seguimiento, la revisión y actualización de la información sobre las cuestiones internas y externa determinadas para la carrera profesional / institución?	4	4	4	4
4.1	¿De que manera se identifican los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución y su Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.2	¿Con que frecuencia se realiza el seguimiento y la revisión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución?	4	4	4	4
4.3	¿Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.3	¿Se han delimitado claramente los límites y las actividades aplicables en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	3	4	4	4
4.3	El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ha considerado: -¿Las cuestiones internas y externas del apartado 4.1. de la Norma? -¿Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2 de la Norma? -¿Los tipos de productos y servicios brindados por la institución?	4	4	4	4
4.3	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos de la Norma que la carrera profesional / institución considera no aplicable?, además se ha comprobado que: ¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos y servicios o la satisfacción de los clientes?	4	4	4	4
4.4	¿Se tiene disponible y documentado los procesos necesarios de la carrera profesional / institución, de acuerdo al Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.4	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas y la secuencia e interacciones de los procesos necesarios de la carrera profesional / institución, de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.4	¿Se ha determinado y se aplican criterios y métodos (incluyendo seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?	4	4	4	4
4.4	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades para cada proceso?	4	3	4	4
4.4	¿Se ha tomado en cuenta y se abordan los riesgos y oportunidades determinados para el Sistema de Gestión de la Calidad, según el requisito 5.1 de la Norma Internacional ISO 9001:2015?	4	3	3	4
4.4	¿Existe evidencia de la evaluación y mejoras necesarias realizadas en los procesos, para asegurar el logro los resultados previstos?	4	3	4	4
CAPÍTULO V. LIDERAZGO					

30	¿La facultad promueve un ambiente inclusivo y diverso que fomenta el bienestar social?	4	4	4	4
APOYO					
31	¿La atención personalizada y nivel de apoyo por parte de sus tutores fueron los adecuados durante tu tiempo en la universidad?	4	4	4	4
32	¿La estructura y organización de tutorías (horarios, duración, recursos utilizados, etc.) son los adecuados?	4	4	4	4
33	¿Las tutorías impartidas por docentes se adaptan a tus necesidades y estilos de aprendizaje?	4	4	4	4
34	¿Existe una adecuada variedad de convenios que ofrece la facultad?	4	3	4	4
35	¿La universidad proporciona información suficiente sobre los convenios disponibles?	4	4	4	4
36	¿La facultad ofrece apoyo para los estudiantes que desean participar en convenios?	4	4	4	4
37	¿Los convenios se ajustan a tus necesidades e intereses académicos?	3	4	4	4
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN					
38	¿Consideras que la facultad promueve un ambiente propicio para la innovación?	4	4	3	4
39	¿Consideras que la facultad fomenta el desarrollo de habilidades prácticas y técnicas necesarias para el desarrollo de soluciones?	4	4	4	4
40	¿Crees que la investigación realizada en la facultad contribuye al avance del conocimiento?	4	4	4	4

El instrumento debe ser aplicado: Sí No ()

07 de JUNIO del 2023.....



R. ROSAS
ECHEVARRÍA

Experto 3

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS DEL EXPERTO

Nombres completos: JIMMY GÓMEZ FLORES VIALGrado académico: MAESTRO GESTIÓN TECNOLOGÍA EMPRESARIALInstitución o empresa donde labora: UNHEVAL

II. CALIFICACIÓN

Escala de valoración

MUY BAJO	BAJO	ALTO	MUY ALTO
1	2	3	4

- Variable dependiente - Sistema de Gestión de Calidad

PREGUNTAS		RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CAPÍTULO IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1.	¿De que manera se determinan y analizan las cuestiones internas y externas que influyen en el logro de los propósitos de los procesos, la dirección estratégica y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad de la carrera profesional / institución?	4	4	4	4
4.1.	¿Con que frecuencia se realiza el seguimiento, la revisión y actualización de la información sobre las cuestiones internas y externa determinadas para la carrera profesional / institución?	4	4	4	4
4.1.	¿De que manera se identifican los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución y su Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.2.	¿Con que frecuencia se realiza el seguimiento y la revisión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución?	4	4	3	4
4.3.	¿Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.3.	¿Se han delimitado claramente los límites y las actividades aplicables en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.3.	El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ha considerado: -¿Las cuestiones internas y externas del apartado 4.1. de la Norma? -¿Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2 de la Norma? -¿Los tipos de productos y servicios brindados por la institución?	4	4	4	3
4.3.	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos de la Norma que la carrera profesional / institución considera no aplicable?, además se ha comprobado que: ¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos y servicios o la satisfacción de los clientes?	4	4	4	4
4.4.	¿Se tiene disponible y documentado los procesos necesarios de la carrera profesional / institución, de acuerdo al Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.4.	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas y la secuencia e interacciones de los procesos necesarios de la carrera profesional / institución, de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	4	4	4	4
4.4.	¿Se ha determinado y se aplican criterios y métodos (incluyendo seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?	4	4	4	4
4.4.	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades para cada proceso?	4	3	4	4
4.4.	¿Se ha tomado en cuenta y se abordan los riesgos y oportunidades determinados para el Sistema de Gestión de la Calidad, según el requisito 6.1 de la Norma Internacional ISO 9001:2015?	4	4	4	4
4.4.	¿Existe evidencia de la evaluación y mejoras necesarias realizadas en los procesos, para asegurar el logro los resultados previstos?	4	4	4	4
CAPÍTULO V. LIDERAZGO					

30	¿La facultad promueve un ambiente inclusivo y diverso que fomenta el bienestar social?	4	4	4	4
APOYO					
31	¿La atención personalizada y nivel de apoyo por parte de sus tutores fueron los adecuados durante tu tiempo en la universidad?	4	4	4	4
32	¿La estructura y organización de tutorías (horarios, duración, recursos utilizados, etc.) son los adecuados?	4	4	4	4
33	¿Las tutorías impartidas por docentes se adaptan a tus necesidades y estilos de aprendizaje?	4	4	4	4
34	¿Existe una adecuada variedad de convenios que ofrece la facultad?	4	4	4	4
35	¿La universidad proporciona información suficiente sobre los convenios disponibles?	4	3	4	4
36	¿La facultad ofrece apoyo para los estudiantes que desean participar en convenios?	4	4	4	4
37	¿Los convenios se ajustan a tus necesidades e intereses académicos?	4	4	4	4
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN					
38	¿Consideras que la facultad promueve un ambiente propicio para la innovación?	4	4	4	4
39	¿Consideras que la facultad fomenta el desarrollo de habilidades prácticas y técnicas necesarias para el desarrollo de soluciones?	4	4	4	3
40	¿Crees que la investigación realizada en la facultad contribuye al avance del conocimiento?	4	4	4	4

El instrumento debe ser aplicado: Sí () No ()

11 de Junio del 2023



Anexo 04. Confiabilidad

Grupo 1

RESULTADOS DE ENCUESTA - SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL																																									
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			ENSEÑANZA APRENDIZAJE											INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO							BIENESTAR							APOYO						INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN			PUNTAJE			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37		P38	P39	P40
ENC.1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	1	2	2	3	2	3	4	2	2	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	1	3	4	2	2	4	3	4	2	102
ENC.2	4	2	1	3	5	3	1	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	5	4	1	1	5	4	2	3	5	4	3	4	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	3	113
ENC.3	5	3	3	4	3	3	3	2	5	1	2	2	5	4	3	1	3	5	4	3	2	3	2	5	2	5	1	5	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	117
ENC.4	3	2	4	4	4	3	3	2	5	5	1	3	3	2	3	2	4	1	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	2	2	3	2	3	3	4	3	117
ENC.5	2	2	3	4	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	3	3	5	2	3	3	2	1	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	113
ENC.6	4	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	2	3	1	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2	4	2	1	1	3	3	3	3	127
ENC.7	4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	5	2	3	3	4	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	118
ENC.8	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	5	3	1	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	2	5	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	115

Grupo 2

RESULTADOS DE ENCUESTA - SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL																																											
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			ENSEÑANZA APRENDIZAJE											INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO							BIENESTAR							APOYO						INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN			PUNTAJE					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37		P38	P39	P40		
ENC.1	3	4	3	5	3	5	4	2	4	4	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	1	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	144

ENC.2	3	4	1	4	3	4	5	1	4	4	2	3	3	3	4	4	5	3	3	5	4	1	3	2	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	3	2	4	2	139	
ENC.3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	1	2	4	3	3	5	4	1	3	3	4	3	2	4	3	4	5	2	4	3	4	4	3	3	5	1	1	4	4	3	135	
ENC.4	5	1	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	3	2	4	5	5	4	4	4	5	3	1	1	3	3	4	5	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	1	3	135	
ENC.5	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	1	5	5	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	5	5	3	1	3	3	3	4	4	4	131	
ENC.6	4	1	2	2	5	4	4	3	1	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	2	4	3	5	3	3	2	1	1	2	5	5	3	3	2	1	125	
ENC.7	4	3	4	4	3	5	4	3	4	1	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	2	1	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	143	
ENC.8	4	5	5	4	3	3	1	3	4	4	2	5	1	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	136

PRETEST	102	113	117	117	113	127	118	115
POSTEST	144	139	135	135	131	125	143	136

Escala	Categoría
r = 1	Confiabilidad perfecta
0,90 ≤ r ≤ 0,99	Confiabilidad muy alta
0,70 ≤ r ≤ 0,89	Confiabilidad alta
0,60 ≤ r ≤ 0,69	Confiabilidad aceptable
0,40 ≤ r ≤ 0,59	Confiabilidad moderada
0,30 ≤ r ≤ 0,39	Confiabilidad baja
0,10 ≤ r ≤ 0,29	Confiabilidad muy baja
0,01 ≤ r ≤ 0,09	Confiabilidad despreciable
r = 0	Confiabilidad nula

Coefficiente = 0.712

- $0.70 \leq 0.712 \leq 0.89$, el instrumento tiene un **Confiabilidad Alta**

Anexo 05. Datos recopilados

RESULTADOS DE ENCUESTA - SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL - ANTES																																									
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			ENSEÑANZA APRENDIZAJE										INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO										BIENESTAR							APOYO							INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
ENC.1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	
ENC.2	3	2	1	3	3	2	1	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	5	4	1	1	3	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	3	
ENC.3	5	3	1	4	3	3	3	2	5	4	2	2	5	4	3	1	3	5	4	3	2	3	2	5	2	5	1	5	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	
ENC.4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	4	4	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2		
ENC.5	2	2	1	3	3	2	3	4	5	3	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	1	3	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	1	2	2	3	2	1	
ENC.6	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3	1	4	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	3	5	5	3	4	3	2	4	2	1	1	4	3	4	3	
ENC.7	4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	5	2	3	1	4	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	
ENC.8	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	1	2	5	3	1	3	4	4	3	3	2	4	1	2	3	3	3	2	2	5	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	
ENC.9	3	4	3	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	2	2	3	5	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	1	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	
ENC.10	3	3	3	4	5	1	1	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	1	4	2	2	2	5	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
ENC.11	4	1	2	3	1	1	3	2	5	3	2	2	2	3	5	4	5	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3	2	3	5	1	2	3	4	4	1	4	3	
ENC.12	4	4	1	5	3	4	3	2	5	3	3	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	5	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	5	3	1	
ENC.13	4	2	4	4	2	4	3	1	3	2	2	1	2	3	2	5	4	4	1	4	2	3	4	4	3	2	1	3	4	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	5	
ENC.14	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	1	3	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2		
ENC.15	4	3	2	3	4	1	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	5	3	3	2	2	2	2	3	5	3	3		
ENC.16	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	4	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1		
ENC.17	4	2	3	3	2	2	4	3	5	3	5	2	3	3	4	4	4	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	4	2	2	1	3	4	5	2	2		
ENC.18	2	3	2	2	2	2	3	1	5	4	3	1	3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	1	2	3	4	5	4	2	1	2	2	3	3	5	3	
ENC.19	4	1	2	3	5	5	2	2	5	3	3	1	3	2	3	2	5	4	2	2	3	2	5	2	3	2	3	5	5	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	4	
ENC.20	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
ENC.21	3	4	3	1	3	3	3	4	5	3	3	2	3	2	3	3	4	5	3	2	2	3	2	3	4	3	4	5	3	3	2	2	4	1	1	2	3	3	3	1	
ENC.22	3	2	4	4	3	4	4	1	5	2	2	3	4	2	2	2	5	5	4	4	2	1	2	2	2	5	3	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	
ENC.23	3	1	2	3	4	3	3	2	4	5	3	2	3	3	4	2	1	5	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	1	2	3	3	1	2	
ENC.24	2	3	3	2	3	2	1	4	5	3	4	1	3	3	2	4	2	4	5	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	1	2
ENC.25	1	2	4	4	3	3	2	3	4	3	1	1	2	3	2	3	2	4	3	1	1	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	
ENC.26	2	2	2	3	3	3	1	3	4	3	2	1	3	3	3	5	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	1	1	2	5	3	4	2	3	
ENC.27	3	4	5	5	1	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	5	1	3	3	2	2	2	3	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	
ENC.28	2	3	2	3	4	3	3	2	4	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	3	
ENC.29	4	3	1	3	3	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	3	4	5	3	1	3	2	1	3	5	5	3	3	2	4	1	2	3	1	3	4	4	2	3	3	
ENC.30	2	2	4	5	2	3	2	2	5	4	2	2	3	3	3	2	5	4	2	2	1	2	3	2	3	4	3	2	1	4	3	4	1	3	3	3	3	2	3	4	3

ENC.31	1	3	2	3	2	2	3	1	4	4	2	2	4	2	3	3	5	5	4	4	2	2	3	3	2	5	3	4	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3
ENC.32	4	4	1	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	2	2	2	4	3	5	4	3	5	2	5	4	3	4	2	3	3	4	3
ENC.33	2	3	2	4	2	3	3	2	5	3	2	1	2	2	3	5	4	2	4	4	5	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	1	2	2	5	2	3	2
ENC.34	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	4	4	4	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	2	2	1	2
ENC.35	2	2	1	3	2	2	1	2	4	3	1	2	3	5	1	3	5	4	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1
ENC.36	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	4	1	4	3	4	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	3	1	2
ENC.37	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	1	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2
ENC.38	3	2	3	3	5	3	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	5	3	1	4	5	5	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	4
ENC.39	3	1	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	1	3	4	5	2	3	3	4	1	3	5	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	4
ENC.40	3	1	2	5	3	3	2	2	4	4	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	1	3	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	1
ENC.41	3	3	5	3	3	2	4	2	5	2	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	3	2	2	2	4	1	2	1	1	3	3	5	3
ENC.42	5	2	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
ENC.43	3	3	4	5	2	5	3	1	4	4	5	3	3	2	1	1	4	3	4	3	2	4	4	4	1	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
ENC.44	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1	1	2	1	3	3	2	3	3
ENC.45	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	1	2	5	3	4	2	3	4	5	2	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3
ENC.46	3	4	2	4	1	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	5	4	5	4	1	3	4	2	4	3	5	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1
ENC.47	3	1	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	5	4	5	2	2	3	2	1	3	5	3	3	2	5	2	1	2	2	2	1	2	
ENC.48	4	1	2	4	3	3	5	2	5	2	2	2	3	4	2	4	5	5	3	3	2	3	4	2	2	2	5	4	1	2	2	2	1	1	2	4	2	1	3	5
ENC.49	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	4	5	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2
ENC.50	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	2	3	2	2	3	4	4	4	5	3	3
ENC.51	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	4	4	3	1	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2
ENC.52	4	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	1	1	2	3	5	3	4	1	3	2	4	3	2	4	5	3	2	3	3	3	3	1	4	1	1	3	1	3	4
ENC.53	2	3	5	3	2	4	5	2	4	2	2	2	3	2	2	5	3	3	1	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3
ENC.54	4	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	5	4	3	4	4	4	1	3	2	1	3	5	2	2	5	3	4	2	3	2	2	1	4	1	4	2	3	4	3
ENC.55	2	2	2	1	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	4	5	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3	3
ENC.56	4	2	5	5	2	1	3	3	5	3	2	2	2	2	2	3	4	5	3	4	1	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	4	4	3
ENC.57	2	2	1	4	1	4	1	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	4	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	3	4
ENC.58	3	3	3	4	3	2	2	1	4	3	3	2	2	5	2	1	4	5	2	2	3	3	4	2	3	5	4	4	2	4	3	3	3	1	2	2	3	2	3	4
ENC.59	1	2	1	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	5	4	5	4	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	1	1	3	5	2	4	3	3	3
ENC.60	3	2	4	5	3	1	3	2	2	4	1	4	2	2	3	5	2	5	2	4	2	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	2	3	2	4	2
ENC.61	4	3	3	3	2	2	3	1	4	3	3	3	4	3	2	2	4	5	4	2	2	4	3	3	3	5	1	3	3	2	2	2	3	1	2	3	4	4	3	2
ENC.62	2	2	3	4	2	5	1	2	5	3	3	3	2	2	2	4	3	5	1	2	3	2	3	5	3	5	5	5	4	1	3	3	2	1	1	2	4	2	2	1
ENC.63	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	2	1	2	5	3	4	4	5	3	3	2	3	4	3	4	5	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3
ENC.64	4	3	2	5	4	3	3	5	5	4	4	2	4	5	3	2	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
ENC.65	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4
ENC.66	3	2	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	3	2	4	3	5	2	3	1	2	3	4	4	2	4	4	5	4	3	3	2	2	1	1	1	3	3	4	2
ENC.67	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	5	3	1	3	5	5	2	3	4	3	1	2	3	2	5	4	3	2	2	3	2	2	3	2	5	5	1	3	3

ENC.68	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3					
ENC.69	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	3	1	2	5	4	4	4	3	2	2	4	1	2	4	4	3	3	5	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2			
ENC.70	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	2	5	2	1	3	5	5	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	2	2	1	1	2	3	3	2	2					
ENC.71	3	1	4	5	2	2	4	5	4	3	4	2	5	3	3	3	3	5	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	2	2	1	1	1	2	3	5	1			
ENC.72	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	1	2	1	2	2	4	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	1	1	1	2	3	2	1	3	2			
ENC.73	3	2	4	2	2	4	2	2	3	5	2	3	3	2	3	5	2	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	1	1	1	3	4	2	2	4			
ENC.74	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	4	5	5	3	3	2	3	3	2	2	1	5	5	2	2	3	3	3	5	2	1	2	3	2	2	4			
ENC.75	2	2	3	1	3	2	3	2	5	3	3	2	2	3	2	3	5	3	1	3	3	3	2	2	2	4	4	3	1	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	2			
ENC.76	2	1	1	2	1	3	2	3	5	1	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1		
ENC.77	2	1	2	4	3	4	3	2	5	2	2	2	4	2	3	3	2	5	4	2	3	2	1	3	3	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	1	2	3	2	4	3		
ENC.78	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	3	3	4	4	2	4	3	1	4	1	2	1	3	4	5	5	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2		
ENC.79	4	3	1	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	5	4	2	4	4	1	2	4	2	4	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5			
ENC.80	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	5	4	3	2	3	2	1	3	2	4	2	3	3	5	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2		
ENC.81	3	1	5	4	2	2	3	4	3	4	2	3	2	2	1	3	5	2	3	3	1	1	3	4	2	5	2	4	3	3	3	2	1	2	1	2	4	3	3	2			
ENC.82	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	2			
ENC.83	3	5	5	4	2	5	3	2	4	4	3	1	3	2	4	2	5	5	2	2	1	4	2	3	4	3	4	5	2	3	3	2	2	3	2	1	5	2	2	1			
ENC.84	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	5	2	2	3	3	4	4	4	3			
ENC.85	3	3	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1	5	2	1	3	3			
ENC.86	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	1	2	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2			
ENC.87	1	1	4	3	5	4	2	2	4	4	4	1	4	2	3	1	4	5	5	4	1	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3		
ENC.88	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1		
ENC.89	3	2	3	4	1	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	5	2	2	2	3	5	2	5	3	2	4	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3			
ENC.90	2	4	2	4	2	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	2	2	1	2	5	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3			
ENC.91	3	2	1	4	3	2	4	5	4	4	2	2	3	2	4	2	5	3	1	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	5	3	1	3	2	1	3	4	4	1	3			
ENC.92	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	5	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3			
ENC.93	4	3	1	3	2	4	4	5	4	2	2	2	3	3	3	5	4	3	3	4	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	3	1	2	3	1	4	2	3	1	3			
ENC.94	3	2	4	4	3	3	3	1	4	4	4	1	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	4	3	3	1			
ENC.95	2	1	4	3	2	2	4	4	5	4	2	3	3	4	3	3	1	4	2	4	2	2	4	2	4	3	4	3	1	2	3	2	1	3	1	2	5	3	3	3			
ENC.96	3	1	3	4	2	4	4	2	4	5	3	2	3	4	2	3	1	3	2	4	2	2	3	3	3	2	1	3	5	3	3	2	2	4	1	2	2	1	4	4			
ENC.97	4	2	2	4	2	5	2	1	4	4	3	1	2	3	5	4	5	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	1	4	2	2	4	3	3	3				
ENC.98	2	2	3	5	4	3	3	4	4	5	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	4	2	5	2	3	2	4	5	1	2	3	2	4	2			
ENC.99	2	2	3	5	4	3	2	2	5	3	2	4	3	2	5	3	3	5	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	5	3	3	2	3	3			
ENC.100	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	2	1	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	1	2	1	2	1	1	3	2			
ENC.101	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	2	4			
ENC.102	2	3	3	4	2	2	3	2	4	4	2	2	5	2	3	4	5	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3		
ENC.103	2	3	2	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
ENC.104	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	4	4	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3

ENC.105	4	1	2	5	2	2	2	2	4	4	2	2	2	1	4	3	3	3	1	4	2	2	4	2	4	3	5	3	4	5	3	2	1	2	1	1	4	3	1	3	
ENC.106	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	4	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3		
ENC.107	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	1	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	4	
ENC.108	5	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	5	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	5	2	1	3	1	3	
ENC.109	3	2	2	4	2	2	3	2	5	3	4	1	3	2	3	5	4	5	3	2	3	4	4	1	2	4	1	2	2	3	4	2	1	1	1	1	3	3	3	5	
ENC.110	2	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	5	3	3	5	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	
ENC.111	2	2	5	2	5	3	3	2	3	4	2	3	1	5	2	3	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	2	3	4	4	2	1	2	1	3	1	2	3	3	3	
ENC.112	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
ENC.113	3	3	4	5	5	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	3	3	1	4	4	2	3	2	
ENC.114	4	2	2	4	3	1	3	3	4	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	5	3	3	3	5	1	3	1	1	3	3	2	2	
ENC.115	2	2	2	3	2	1	2	2	4	4	1	1	2	2	3	4	3	3	4	5	2	3	4	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	
ENC.116	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	5	2	2	3	4	1	4	3	5	1	3	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	1	3	4	2	3	2	
ENC.117	2	1	2	4	2	3	3	4	2	3	2	1	2	3	1	5	4	5	2	4	5	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	5	2	2	1	1	3	4	2	3	
ENC.118	5	2	3	5	3	2	3	2	5	2	2	2	1	3	2	5	2	3	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	1	1	2	1	2	4	3	2	2	
ENC.119	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	2	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	
ENC.120	5	3	5	3	2	2	3	4	5	2	3	1	3	3	1	4	4	4	3	2	2	1	2	3	3	5	4	4	4	2	2	2	2	1	2	3	2	4	2	2	
ENC.121	4	4	2	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	5	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	
ENC.122	1	3	3	4	2	2	2	1	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	4	
ENC.123	3	2	3	3	1	2	4	5	3	2	5	5	1	2	2	3	1	4	3	4	1	2	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	1	1	4	2	4	3	
ENC.124	4	2	2	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	2	3	3	4	2	1	3	1	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	
ENC.125	2	1	3	2	5	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	5	3	2	2	4	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2
ENC.126	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
ENC.127	4	5	3	4	2	3	4	2	4	2	3	1	3	3	3	5	5	4	3	3	2	2	3	4	2	4	4	1	3	5	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	
ENC.128	4	1	1	4	3	4	2	2	4	2	5	1	2	1	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	3	2	4	1	2	2	2	3	2	3	3	
ENC.129	4	3	3	3	3	4	3	1	1	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	5	1	4	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	
ENC.130	3	2	4	3	2	4	4	2	5	3	3	2	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	1	2	4	5	4	4	4	3	2	4	3	1	2	2	3	3	2	4	
ENC.131	4	2	5	4	2	3	3	2	5	3	3	1	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	
ENC.132	3	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	5	3	5	3	2	4	2	4	2	3	3	2	2	3	5	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC.133	4	2	4	2	4	5	4	4	4	5	3	3	2	4	2	5	5	4	4	3	5	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	5	3	4	4	4	4	3	4	
ENC.134	3	4	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3
ENC.135	2	2	3	5	3	2	3	3	4	3	2	2	2	4	5	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	
ENC.136	4	4	5	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	2	2	3	5	2	5	4	3	3	5	5	
ENC.137	1	1	2	3	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	3	2	5	4	4	3	5	3	4	3	4	1	3	4	2	3	5	2	3	2	1	2	2	4	2	3	
ENC.138	2	2	3	5	5	4	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	1	3	1	4	3	2	2	4	3	3	3	
ENC.139	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	5	3	4	3	4	2	2	5	2	3	5	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
ENC.140	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	1	4	1	3	3	3	
ENC.141	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	3	5	3	1	4	5	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	5	4	2	1	1	1	3	2	3	4		

ENC.142	1	4	2	4	3	3	4	3	1	2	3	2	3	3	4	1	4	5	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	1	2	3	2	3	2	1	3	4	2	4	3
ENC.143	2	1	2	3	2	3	4	2	2	4	1	2	2	5	3	5	4	5	2	3	2	4	4	1	2	5	3	2	5	4	3	3	1	2	2	4	2	3	3	3
ENC.144	3	3	2	4	4	3	4	2	5	4	2	5	3	3	2	4	4	5	2	2	3	1	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	5	2	1	2	2	3	2
ENC.145	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	1	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5
ENC.146	3	2	2	4	3	1	3	4	4	2	3	2	1	2	3	2	2	5	3	4	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	4	1	1	1	2	2	2	1	2	3
ENC.147	3	2	5	3	3	3	4	2	5	1	2	1	1	2	3	4	4	4	2	3	1	3	5	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	1	4	2	2
ENC.148	4	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4
ENC.149	4	3	2	1	1	2	4	3	4	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	2	2	1	4	5	2	3	3	4	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	5
ENC.150	3	2	3	5	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	3	4	5	3	4	3	2	2	5	2	2	3	4	4	3	4	2	1	2	1	1	1	1	3	3	1
ENC.151	3	1	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	3	2	2	3	5	4	2	3	3	5	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3
ENC.152	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	5	3	4	4	2	2	3	1	2	2	4	3	3	3	4	3	2	2	1	2	5	2	1	3
ENC.153	2	2	2	1	4	5	4	1	4	4	2	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	1	2	3	3	4	3
ENC.154	4	5	2	4	5	3	3	3	3	2	5	2	3	2	2	4	3	4	1	4	1	2	2	3	1	3	4	4	3	3	2	4	3	1	1	2	3	2	3	3
ENC.155	4	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	4	4	3	1	2	3	3	2	3	5	4	1	2	3	2	2	3	2	1	1	2	5	3	2
ENC.156	4	2	2	2	2	5	3	1	4	3	5	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4	1	4	5	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3
ENC.157	3	4	3	4	1	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	4	4	5	3	5	3	5	2	3	3	4	2	3	2	3	2	4	1	2	3	3	4	3	
ENC.158	5	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	4	
ENC.159	2	2	3	4	3	2	1	4	1	4	1	3	2	3	3	1	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	5	2	3	5	1	4	3	3	3	
ENC.160	3	3	2	4	2	3	2	2	4	3	4	5	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	3	3
ENC.161	4	1	4	5	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
ENC.162	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2
ENC.163	3	2	2	4	5	2	2	2	5	1	3	5	3	2	2	4	4	5	4	5	3	1	4	2	2	5	3	3	5	3	3	5	5	4	1	4	4	3	2	3
ENC.164	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	5	5	3	2	2	3	2	2	3	4	1	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	5	4	3
ENC.165	4	2	2	1	3	1	1	4	4	4	2	1	4	2	1	2	4	5	4	3	2	1	5	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	2	2	4	4	2
ENC.166	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3
ENC.167	4	2	2	4	2	2	4	2	4	1	3	3	2	3	3	4	5	2	3	4	4	5	3	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	5
ENC.168	3	2	2	5	1	3	4	2	4	4	5	2	2	2	3	3	4	3	2	5	2	3	3	3	5	5	4	2	3	3	3	2	1	1	2	1	3	5	2	2
ENC.169	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	2	3	4	2	3	3	4	4

RESULTADOS DE ENCUESTA - SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL																																								
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			ENSEÑANZA APRENDIZAJE											INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO								BIENESTAR							APOYO							INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
ENC.1	3	4	3	5	3	5	4	2	4	4	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	1	2	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3
ENC.2	3	4	1	4	3	4	5	1	4	4	2	3	3	4	4	5	3	3	5	4	1	3	2	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	3	2	4	2	
ENC.3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	1	2	4	3	3	5	4	1	3	3	4	3	2	4	3	4	5	2	4	3	4	4	3	3	5	1	1	4	4	3
ENC.4	5	1	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	3	2	4	5	5	4	4	4	5	3	1	1	3	3	4	5	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	1	3
ENC.5	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	1	5	5	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	5	5	3	1	3	3	3	4	4	4	
ENC.6	3	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
ENC.7	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2
ENC.8	4	5	5	4	3	3	1	3	4	4	2	5	1	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3
ENC.9	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2	1	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4
ENC.10	5	4	4	5	3	1	5	3	5	4	3	2	4	1	4	2	4	5	2	4	3	5	1	3	4	2	5	5	2	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	2
ENC.11	4	3	4	4	1	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	2
ENC.12	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	2	1	3	3	3	3	5	3	1	5	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	2	5	4	5	1
ENC.13	5	1	5	2	2	2	4	2	4	4	3	5	3	3	5	2	1	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	1	2	1	4	4	3	4	4	3	3
ENC.14	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	5	5	3	1	4	1	2	4	2	3	5	3	4	3
ENC.15	5	4	1	5	4	2	4	2	4	3	1	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	1	5	3	1	2	3	5	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3
ENC.16	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	2	5	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	5	3
ENC.17	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	2	4	2	3	3	4	2	5	5	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	4	3	
ENC.18	2	4	4	4	4	2	4	3	4	5	1	2	3	3	4	4	5	3	2	4	1	4	3	2	3	4	4	5	3	3	1	2	5	2	5	2	4	5	4	3
ENC.19	2	5	4	5	3	5	4	4	4	4	2	2	5	4	3	5	5	2	3	4	2	3	2	4	3	3	1	4	4	4	1	2	3	5	2	4	2	4	3	2
ENC.20	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	3	1	5	3	4	3	3	3	4	2
ENC.21	4	4	5	4	4	3	5	2	5	4	3	5	3	3	3	4	5	5	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	1	3

ENC.22	4	4	3	4	3	4	1	3	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4				
ENC.23	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	2	3	3	2	1	4	3	3	3	4	3	5	3	1	2	3	2	3	3	5	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4		
ENC.24	1	3	1	3	2	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2			
ENC.25	4	2	3	3	3	5	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	5	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2			
ENC.26	5	3	4	4	4	3	2	5	1	4	3	2	3	4	1	4	2	3	5	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	5	4	4	1	2	2	2	1	4	3	2	2			
ENC.27	1	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4		
ENC.28	5	5	5	4	3	1	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	2	4	4	3	4	4	5	3	1	3	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2			
ENC.29	5	4	1	3	3	3	5	3	3	5	4	2	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4		
ENC.30	4	5	4	1	1	3	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	2	1	5	3	3	3	4	5	2	3	4	3	4	2	1	4	2	4	5	2	2	2			
ENC.31	3	5	3	4	3	3	4	2	4	1	5	3	3	1	4	2	4	5	3	3	4	2	3	5	4	3	5	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2		
ENC.32	3	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	4	4	4	5	3	4	3	2	4	3	5	2	3	1	4	3	5	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2			
ENC.33	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	5	4	5	3	3	2	3	3	4	1	4	4	5	3	2	3	4	5	3	4	3	3	1	4	3	2	2			
ENC.34	5	4	5	5	3	3	4	2	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	2	4	2	2	3	4	2	5	1	3	2	1	5	4	2	5	3	3	4	3	2	2	2			
ENC.35	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	1	2	2	2			
ENC.36	3	4	4	2	3	4	5	4	4	3	2	2	4	2	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	1	4	4	5	1	4	4	4	3	2			
ENC.37	1	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	2	1	3	5	4	5	2	3	4	4	4	2	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	2	2	2	2		
ENC.38	4	4	4	2	3	1	5	2	4	3	4	2	5	3	4	5	4	4	2	3	4	3	1	4	3	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2		
ENC.39	4	4	4	5	3	2	3	3	5	4	3	2	3	3	4	5	2	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	2	
ENC.40	4	4	4	5	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	5	4	3	1	3	4	4	1	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2
ENC.41	4	3	3	5	3	3	4	3	1	2	4	2	4	4	3	2	2	1	5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2	3	2	1	2	4	3	5	3	2	2	2		
ENC.42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	1	4	2	3	4	3	4	3	3	2		
ENC.43	3	4	3	5	4	4	4	1	4	4	3	4	5	2	4	4	3	4	5	4	4	4	1	3	5	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	
ENC.44	5	3	1	4	3	3	5	3	3	4	3	2	3	2	3	4	5	2	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	1	5	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2		
ENC.45	5	3	3	1	4	5	1	3	2	4	3	1	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2		
ENC.46	4	4	3	4	3	2	5	3	4	4	4	3	3	3	1	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	4	2	2	2		
ENC.47	5	1	4	5	2	2	4	3	5	4	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	2	5	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
ENC.48	4	3	4	4	2	2	3	3	4	1	3	5	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	4	1	4	4	3	5	3	1	4	5	4	4	4	4	4		

ENC.49	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5	3	2	5	2	3	2	2	3	5	4	3	3		
ENC.50	2	3	5	4	3	5	5	5	4	3	3	3	1	3	3	4	3	4	2	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	5	3	3	4	5	2	4	5	3	4	3		
ENC.51	2	4	5	5	2	2	4	3	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3		
ENC.52	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	1	3	3	2	3	4	5	3	2	4	2	5	4	3	4	1	3	3	3	1	3	4	1	4	3	4	3	4	5	3		
ENC.53	4	3	4	5	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	5	3	5	3	4	3	2	3	2	3	4	5	4	2	4	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	4	
ENC.54	4	3	5	4	5	3	2	3	1	3	3	4	2	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	2	5	5	4	2	4	5	4	4	3	3	2	2	4	4	3		
ENC.55	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	2	3	3	2	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	5	4	2	4	2	3	2	3	3		
ENC.56	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	1	4	4	1	2	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	2	3	5	4	4	3	2	3	4	4		
ENC.57	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	3	3	4	4	4	1	3	4	5	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
ENC.58	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	4	2		
ENC.59	4	4	2	3	3	1	4	1	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3		
ENC.60	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	3	1	4	4	3	4	5	3	4	3		
ENC.61	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	5	2	3	3	3	2	5	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	5	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5		
ENC.62	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	3	1	4	4	4	2	3	4	2	5	2	2	3	2	1	5	2	5	4	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	5		
ENC.63	2	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	2	
ENC.64	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4
ENC.65	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	2	3	2	4	3	4	4	2	2	5	2		
ENC.66	3	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	5	1	3	4	5	3	5	5	5	3	2	2	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	5	3	3	4	4	1		
ENC.67	4	3	3	5	3	2	4	2	4	4	5	4	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	4	2	3	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	1	3	2	2		
ENC.68	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	5	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	2	5	3	1	4	3	3	3	1	5	3	4	4	3	2		
ENC.69	3	1	4	5	4	5	5	3	4	3	2	3	2	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	4	3	4	3	2	5	4	2	3	4	3		
ENC.70	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	2	5	5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	
ENC.71	3	4	5	3	3	4	3	2	4	1	4	3	1	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	2	4	5	3	4	5	4	4	2	1	4	4	3	4	3	3		
ENC.72	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	1	3	2	4	2	2	1	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3		
ENC.73	4	2	3	4	4	4	5	3	3	5	2	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	5	3	3	3	2	3	1	2	4	3	4	3	3		
ENC.74	4	3	1	2	4	3	5	2	4	3	2	4	1	2	3	5	4	5	2	2	3	5	2	4	3	4	4	4	3	2	3	1	3	2	4	3	4	3	4	1		
ENC.75	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	1	3	3	4		

ENC.76	4	5	5	1	2	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4	1	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	1	5	5	3	4	3	5	2	3	3	2	3	4	4	
ENC.77	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	4	1	4	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4
ENC.78	4	3	5	4	2	5	3	5	1	3	4	4	2	3	4	2	5	2	4	5	4	3	1	4	3	2	5	2	2	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	
ENC.79	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	1	3	2	4	4	5	2	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
ENC.80	4	3	4	5	4	4	1	3	5	3	4	2	3	2	3	3	5	4	2	1	4	4	3	3	3	5	1	3	5	4	4	4	3	2	4	1	4	2	3	3	
ENC.81	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	5	4	4	3	5	4	1	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	1	4	5	4	2	4	5	4	
ENC.82	4	3	2	4	4	4	3	1	5	4	3	2	2	3	4	4	5	4	4	1	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	1	4	2	2	3	3	5	4	4	4	
ENC.83	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	5	2	1	1	4	4	5	3	4	2	4	1	3	1	3	4	1	2	4	3	2	4	3	3	
ENC.84	5	5	5	1	4	3	4	4	5	3	4	1	3	4	2	5	2	5	3	4	2	4	4	4	3	5	3	5	3	4	2	4	4	3	1	2	3	3	4	3	
ENC.85	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	2	3	5	4	3	2	3	2	3	4	4	4	5	5	3	5	3	
ENC.86	5	1	4	3	3	4	4	2	1	3	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	1	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	
ENC.87	4	2	4	4	3	3	3	2	5	4	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	2	3	4	2	
ENC.88	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	
ENC.89	5	1	4	4	3	4	3	4	4	3	5	2	4	2	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	5	
ENC.90	5	4	3	5	2	3	4	2	3	4	5	2	2	3	3	4	4	3	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	4	3	
ENC.91	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	
ENC.92	4	2	4	4	4	1	5	4	5	1	5	4	3	3	2	3	5	5	4	5	4	3	2	3	4	5	5	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	
ENC.93	5	4	3	2	5	4	4	2	4	1	3	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	3	2	3	2	5	1	4	2	2	4	4	1	
ENC.94	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	2	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	
ENC.95	3	2	4	4	3	1	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
ENC.96	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	
ENC.97	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	5	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	
ENC.98	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2	3	1	2	2	3	4	4	5	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3	
ENC.99	5	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	5	4	3	5	3	5	4	2	5	5	4	3	4	2	3	3	3	2	
ENC.100	4	3	2	4	3	4	4	2	4	2	3	4	1	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	
ENC.101	5	3	3	3	4	2	5	3	4	4	3	1	3	3	4	5	5	1	3	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	2	4	5	1	2	5	3	5	1	5	3	
ENC.102	5	3	2	5	4	4	1	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4	4	4	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	1	1	4	3

ENC.103	4	5	4	5	2	4	2	3	4	2	3	1	2	1	3	3	4	3	1	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	
ENC.104	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	1	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3
ENC.105	4	4	4	1	2	4	5	5	5	4	4	1	3	4	2	5	5	5	3	4	4	2	3	1	4	4	5	4	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	4	3	
ENC.106	2	5	5	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	5	
ENC.107	2	5	3	4	5	3	5	5	1	1	4	4	2	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	1	5	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	2	
ENC.108	5	3	3	5	4	3	4	2	4	3	1	3	2	3	3	3	5	4	3	5	3	4	1	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1
ENC.109	3	3	5	4	3	4	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	
ENC.110	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	2	3	3	4	3	3	4	1	1	4	2	3	3	4	2	
ENC.111	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1	2	4	2	4	4	3	4	3	3	2	4	1	
ENC.112	2	4	3	5	3	4	4	2	5	4	4	4	2	4	1	4	4	5	4	4	3	5	2	4	3	4	5	3	1	2	3	3	1	3	3	3	4	3	5	4	
ENC.113	5	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3
ENC.114	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	
ENC.115	3	3	3	4	2	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	1	4	5	4	4	5	1	3	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	
ENC.116	5	3	1	2	2	5	5	4	4	4	3	4	3	1	2	5	5	2	3	3	5	5	3	3	3	4	4	1	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3	
ENC.117	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	3	1	4	4	4	3	2	4	3	1	2	2	4	4	4	3	
ENC.118	5	4	4	5	3	4	4	2	5	3	4	4	3	3	4	4	5	2	3	1	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	2	2	
ENC.119	5	3	4	5	4	3	2	3	5	1	2	2	2	4	5	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	2	4	2	3	2	4	4	2	3	4	3	
ENC.120	4	3	4	2	3	2	5	2	3	5	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	2	4	3	4	5	3	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	
ENC.121	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	
ENC.122	4	4	5	4	4	4	4	3	5	1	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	5	4	4	2	1	3	3	3	2	4	4	5	2	4	2	3	4	2	
ENC.123	4	2	4	2	3	2	4	3	2	4	4	1	3	4	3	4	1	4	4	5	2	3	4	4	1	5	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4	2	3	3	2	
ENC.124	4	2	3	4	5	4	2	4	3	5	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	1	2	3	3	2	3	2	2	
ENC.125	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	2	5	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	2	5	4	3	4	2	4	4	3	3	4	5	3	
ENC.126	1	3	3	2	4	1	1	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	2	5	3	2	3	3	1	1	3	4	3	3	3	5	
ENC.127	4	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	2	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	
ENC.128	4	4	4	5	4	3	3	1	1	4	3	3	1	3	3	5	2	5	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	2	5	3	4	4	4	2	
ENC.129	4	5	3	4	2	3	4	4	4	3	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	5	3

ENC.130	5	5	4	4	4	5	4	1	4	4	5	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	5	3	2	3	1	2	4	4	1	3	3	4	4	4	2	4	4	3	
ENC.131	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	1	2	4	2	3	5	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	1	4	5	5	3	5	3	3	4	3	2	
ENC.132	1	2	2	1	3	1	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3	1	3	3	2	4	1	2	4	1	3	1	3	3	3	3	4	2	3	2	
ENC.133	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	3	3	3	2	5	4	2	4	2	3	4	3	2	
ENC.134	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	1	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	5	3	1	3	3	3	2	4	1	1	3	5	3	
ENC.135	4	3	4	5	3	4	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	
ENC.136	5	2	5	5	4	3	4	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	
ENC.137	3	2	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4	2	4	3	2	1	3	1	4	3	3	4	4	2	
ENC.138	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	1	3	4	3	5	4	5	2	2	4	5	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	2	
ENC.139	4	4	4	5	4	4	2	1	5	5	4	3	4	3	2	5	3	3	3	2	1	3	3	1	4	2	5	4	5	5	4	3	4	3	2	2	5	4	2	3	
ENC.140	4	4	3	5	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	
ENC.141	5	4	5	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	2	4	5	4	2	3	4	5	3	3	3	4	3	4	2	
ENC.142	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	2	1	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	5	3	2	3	2	3	4	4	
ENC.143	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	5	2	3	4	2	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	1	3	5	
ENC.144	5	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	3	2	4	3	5	
ENC.145	2	2	2	3	3	2	2	5	3	2	2	3	2	1	2	3	5	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	4	2	5	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	
ENC.146	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	
ENC.147	5	3	3	4	1	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	1	4	2	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	1	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	
ENC.148	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	2	3	4	4	
ENC.149	2	4	1	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	5	5	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	5	1	3	3	2	3	3	4	2	
ENC.150	4	3	2	4	3	4	4	4	1	4	5	1	2	4	3	5	5	5	3	3	3	2	5	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
ENC.151	5	4	5	1	4	3	5	2	1	4	2	2	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	
ENC.152	2	2	3	5	3	5	3	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	4	2	2	2	2	1	
ENC.153	3	4	4	3	3	1	4	3	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	1	4	3	2	4	5	5	4	5	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
ENC.154	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	5	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	5	4	2	2	3	3	5	2	4	3	4	4	4	3	
ENC.155	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	5	5	1	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3
ENC.156	5	4	4	3	4	5	1	4	5	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	5	3	

ENC.157	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	
ENC.158	4	3	5	5	2	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	5	1	3	2	1	3	2	3	4	1	
ENC.159	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	2	2	3	5	4	4	1	4	1	2	3	4	3	4	5	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	
ENC.160	4	4	4	5	4	3	1	3	2	1	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	1	3	1
ENC.161	4	3	4	5	1	3	5	3	4	4	1	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2	4	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	2	4	4	3	
ENC.162	5	4	5	4	2	4	4	2	4	3	3	3	1	3	3	2	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	5	4
ENC.163	4	5	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	4	5	4	1	4	3	3	4	3	5	4	1	4	3	2	3	4	3	3	5	1	2	3	2	3	
ENC.164	4	4	1	4	1	4	5	4	4	2	3	5	3	3	3	5	4	5	1	5	4	5	2	4	5	5	4	2	3	1	4	4	1	3	3	2	4	3	3	4	
ENC.165	1	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	5	5	5	2	5	4	4	3	4	1	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	4	3	5	
ENC.166	4	1	4	3	4	4	2	3	4	5	3	2	3	2	3	4	5	4	3	1	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	5	4	4	2	4	2	
ENC.167	1	3	3	4	3	3	5	1	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	1	2	2	2	
ENC.168	5	4	4	3	3	3	5	2	5	3	3	1	2	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5	1	2	4	3	3	4	4	4	3	2	
ENC.169	3	4	4	4	3	4	5	1	4	5	2	1	3	3	3	4	5	4	3	2	4	2	3	3	3	5	4	5	2	3	1	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4

Anexo 06. Procesamiento de datos en software SPSS

Datos para inferencial.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 21 de 21 variables

	D5D	D6D	VariableSatisfaccionAntes	VariableSatisfaccionDespu	DiferenciaVariable	DiferenciaDimension1	DiferenciaDimension2	DiferenciaDimension3	DiferenciaDimension4	DiferenciaDimension5	DiferenciaDimension6	VAR	VB
1	25,00	10,00	69,00	144,00	75,00	5,00	22,00	12,00	20,00	11,00	5,00		
2	26,00	8,00	101,00	139,00	38,00	2,00	9,00	3,00	10,00	15,00	-1,00		
3	21,00	11,00	119,00	135,00	16,00	4,00	,00	2,00	3,00	4,00	3,00		
4	24,00	8,00	100,00	135,00	35,00	1,00	10,00	10,00	3,00	9,00	2,00		
5	23,00	12,00	101,00	131,00	30,00	2,00	10,00	6,00	,00	6,00	6,00		
6	12,00	5,00	143,00	98,00	-45,00	-5,00	-15,00	-5,00	-10,00	-5,00	-5,00		
7	19,00	7,00	116,00	110,00	-6,00	-8,00	-3,00	-1,00	3,00	5,00	-2,00		
8	20,00	9,00	102,00	136,00	34,00	7,00	6,00	9,00	4,00	7,00	1,00		
9	24,00	10,00	118,00	138,00	20,00	1,00	4,00	2,00	4,00	6,00	3,00		
10	18,00	8,00	115,00	128,00	13,00	4,00	5,00	-3,00	8,00	-3,00	2,00		
11	24,00	9,00	119,00	142,00	23,00	4,00	12,00	1,00	3,00	2,00	1,00		
12	23,00	10,00	120,00	138,00	18,00	5,00	2,00	-3,00	6,00	7,00	1,00		
13	19,00	10,00	112,00	133,00	21,00	1,00	10,00	3,00	5,00	2,00	,00		
14	21,00	10,00	102,00	139,00	37,00	6,00	12,00	10,00	2,00	4,00	3,00		
15	21,00	9,00	117,00	130,00	13,00	1,00	6,00	7,00	-4,00	5,00	-2,00		
16	20,00	11,00	97,00	145,00	48,00	5,00	16,00	11,00	6,00	4,00	6,00		
17	18,00	9,00	113,00	133,00	20,00	3,00	3,00	5,00	9,00	,00	,00		
18	21,00	12,00	110,00	132,00	22,00	3,00	8,00	2,00	6,00	2,00	1,00		
19	19,00	9,00	114,00	133,00	19,00	4,00	8,00	1,00	1,00	4,00	1,00		
20	22,00	9,00	66,00	138,00	72,00	5,00	20,00	12,00	17,00	12,00	6,00		
21	21,00	8,00	116,00	140,00	24,00	3,00	9,00	4,00	1,00	6,00	1,00		
22	23,00	11,00	111,00	133,00	22,00	2,00	4,00	,00	5,00	7,00	4,00		
23	21,00	11,00	110,00	129,00	19,00	5,00	4,00	2,00	,00	3,00	5,00		
24	18,00	5,00	100,00	97,00	-3,00	-3,00	-3,00	-2,00	-1,00	6,00	,00		
25	23,00	8,00	99,00	133,00	34,00	2,00	6,00	9,00	8,00	8,00	1,00		

Vista de datos Vista de variables

Resultado inferencial.sav [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Pruebas NPar
 - Título
 - Notas
 - Prueba de Kol
 - Registro
 - Título
 - Notas
 - Prueba de rang
 - Título
 - Notas
 - Rangos
 - Estadístic

Pruebas NPar

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

DiferenciaVariable

N	Media	Desv. Desviación
169	18,4497	18,92055

Máximas diferencias absolutas

Positivo	Negativo
,165	-,165

Estadístico de prueba .165

Sig. asintótica(bilateral) ,000^a

a. La distribución de prueba es normal.
b. Se calcula a partir de datos.
c. Corrección de significación de Lilliefors.

Pruebas NPar

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos

Satisfacción Estudiante (Después) - Satisfacción Estudiante (Antes)	Rangos negativos	N	Rango promedio	Suma de rangos
	28 ^a	41,96	1175,00	
	149 ^b	93,01	13021,00	
Empates	1 ^c			
Total	169			

a. Satisfacción Estudiante (Después) - Satisfacción Estudiante (Antes)
b. Satisfacción Estudiante (Después) - Satisfacción Estudiante (Antes)
c. Satisfacción Estudiante (Después) - Satisfacción Estudiante (Antes)

Resultado inferencial.sav [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Pruebas NPar
 - Título
 - Notas
 - Prueba de Kol
 - Registro
 - Título
 - Notas
 - Prueba de rang
 - Título
 - Notas
 - Rangos
 - Estadístic

Pruebas NPar

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos

Servicios administrativos (Después) - Servicios administrativos (Antes)	Rangos negativos	N	Rango promedio	Suma de rangos
	32 ^a	52,63	1684,00	
	130 ^b	88,61	11519,00	
Empates	7 ^c			
Total	169			

a. Servicios administrativos (Después) - Servicios administrativos (Antes)
b. Servicios administrativos (Después) - Servicios administrativos (Antes)
c. Servicios administrativos (Después) - Servicios administrativos (Antes)

Estadísticos de prueba^a

Servicios administrativos (Después) - Servicios administrativos (Antes)	Z	Sig. asintótica(bilateral)
	-8,249 ^b	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos negativos.

Anexo 07. Formatos

Matriz de Análisis Flor (Factores Claves Externos)

P6 Facultad de Enfermería

AB CDEFGH IJKLMN OPQRST UVWXYZ AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAABBBBBBBBBBBBBBBBBBBBB

MATRIZ DE ANÁLISIS FLOR (FACTORES CLAVES EXTERNOS)

Código: RG-E1-01
Versión: V.1.0
Página: 3 de 3
Fecha: 1/04/2023

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Dirección / Oficina / Facultad: Facultad de Enfermería

1.2. Unidad / Carrera profesional: Enfermería

Objetivo: Determinar y comprender las cuestiones internas y externas de la unidad orgánica o carrera profesional

Justificación: El requisito 4.1 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a que: "La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad"

II. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO

FACTORES INTERNOS (1)	PESO (2)	CALIFICACIÓN (3)	VALOR PONDERADO (4)
OPORTUNIDADES			
01 Ubicación	0.05	3.20	0.16
02 Crecimiento económico	0.05	3.40	0.17
03 Invección tecnológica	0.05	3.40	0.17
04 Crecimiento poblacional	0.05	3.40	0.17
05 Crecimiento local	0.05	2.80	0.14
06 Procesos de perfeccionamiento universitario	0.05	3.40	0.17
07 Política de acreditación universitaria	0.05	3.00	0.15
08 Ley universitaria	0.05	3.40	0.17
09 Fides de docentes	0.05	3.40	0.17
10 Legislación secundaria actual	0.05	3.00	0.15
11 Necesidad de servicios	0.05	3.20	0.16
12 Legislación actual para la constitución de empresas	0.05	2.50	0.13
13 Necesidad de recursos	0.05	3.40	0.17
14 Necesidades intersectoriales	0.05	3.40	0.17
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
RIESGOS			
36 Cambio postor	0.05	2.00	0.10
37 Transparencia tecnológica	0.05	2.20	0.11
38 Escalación vial	0.05	2.40	0.12
39 Escalación regional	0.05	2.40	0.12

FACTORES CLAVES INTERNOS FACTORES CLAVES EXTERNOS

Identificación de Partes Interesadas o Grupos de interés

A39 Instrucciones para el llenado del formato:

AB CDEFGH IJKLMN OPQRST UVWXYZ AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAABBBBBBBBBBBBBBBBBBBBBCCCC

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERÉS

Código: RG-E1-02
Versión: V.1.0
Página:
Fecha: 12/05/2022

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Dirección / Oficina / Facultad: Facultad de Enfermería

1.2. Unidad / Carrera profesional: Enfermería

Objetivo: Identificar y comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas o grupos de interés

Justificación: El requisito 4.2 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a que "Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar requerimiento productos y servicios que están sujetos a requisitos del cliente y las partes interesadas, la organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad, las requisitos pertinentes de estas partes interesadas para alcanzar la capacidad de la calidad."

II IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO EXTERNO

Tipo II	Parte Interesada Externa II	Influencia II				Conductor de II	Necesidad II	Expectativa II	Requisitos II
		C1	C2	C3	R				
15	Familias	2	1	2	Mediano	Contar con excelentes profesionales en quienes puedan confiar su salud.	Desarrollo de actividades que beneficien a la salud como las diversas campañas	Fomentar la educación en sus hogares para tener profesionales destacados y con	
16	Egresados de la Carrera Profesional de Enfermería	2	2	2	Mediano	Paso hacia las bolsas de trabajo Convenios empresariales	Desarrollo de especializaciones con mayores descuentos.	Gestionar el establecimiento de los convenios	
17	Fundaciones o asociaciones de apoyo	1	1	2	Bajo	Aporte de conocimientos de egresados con competencias resaltantes.	Desarrollar los conocimientos en base a metodologías nuevas, no quedarse en la antigüedad.	Gestionar con la Facultad para la ubicación de los egresados.	
18	Colegio de Enfermeros (CEP HUÁNUCO)	2	3	3	Alto	Titulación de egresados Infraestructura moderna	Tener un mayor prestigio a nivel institucional y profesional	Desarrollar un temario actualizado	
19	Facultad de Enfermería en otras universidades	3	2	2	Alto	Convenios entre escuelas profesionales	Movilidad estudiantil, pasantías.	Gestionar los proyectos de convenios entre EP de las universidades	
20	Dirección Regional de Salud	2	3	2	Alto	Investigaciones y proyectos innovadores.	Tener una gamma de proyectos realizables	Revisión minuciosa de las investigaciones 'Apoyo en la generación de	
21	Laboratorios externos	2	2	1	Mediano	Equipamiento de calidad	Tener tecnologías con mayor capacidad	Gestionar la implementación de los equipos de calidad	

II IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO INTERNO

Tipo II	Parte Interesada Interna II	Influencia II				Conductor de II	Necesidad II	Expectativa II	Requisitos II
		C1	C2	C3	R				
26	Docentes de la carrera profesional Enfermería	2	2	1	Mediano	Docentes calificados Curricula actualizada	Bienestar de cada estudiante Cumplimiento de compromisos	Llevar a cabo un control para manejar el control de lo requerido.	

4.2 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERÉS TABLA DE CRITERIOS

RG-A4-01 - REVISIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)

Archivo Inicio Insertar Dibujo Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda

Arial Narrow 9 A[^] A⁺ N K S

OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA
(Aulas teóricas comunes)

Código: RG-A4-01
Versión: V.2.0
Página:
Fecha:

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Dirección / Oficina / Facultad : OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.2. Unidad / Carrera profesional : OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo: Identificar y demostrar que la institución mantiene instalaciones y equipos en condiciones adecuadas para la operación diaria de sus procesos

Justificación: El requisito 7.1.3 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a que: "La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios." El Estándar 29 del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, menciona que: "El programa de estudios mantiene y ejecuta un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura y equipamiento garantizando su funcionamiento"

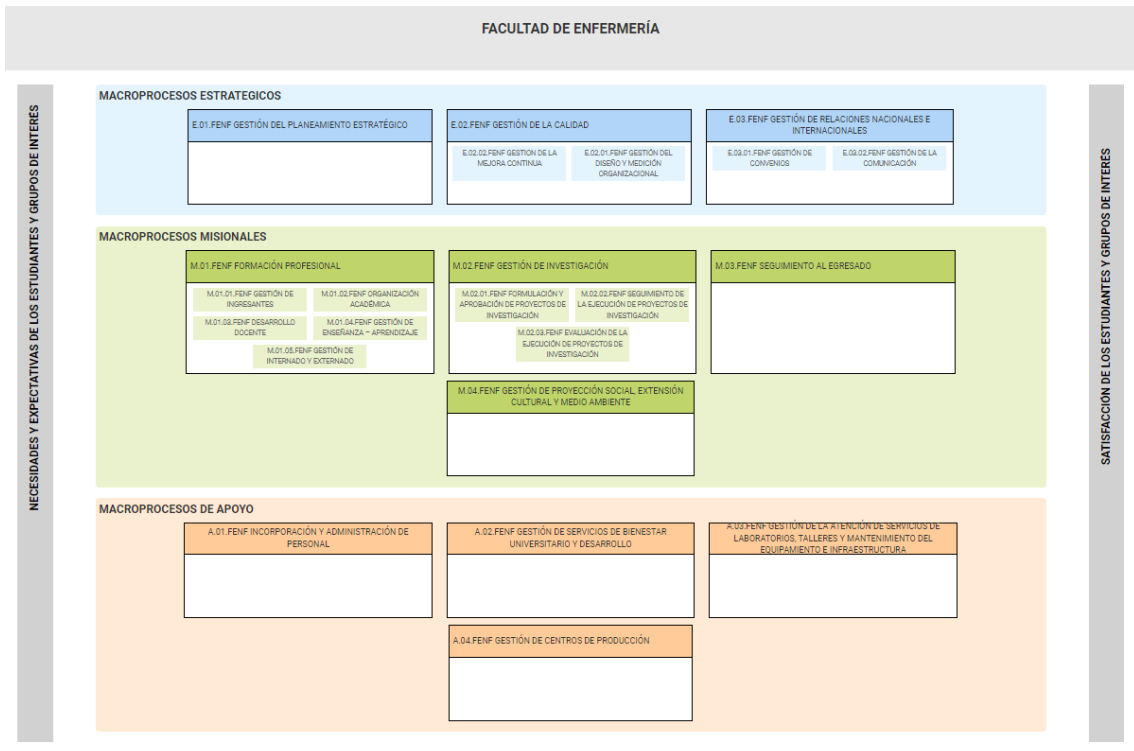
CÓDIGO:	AMBIENTE:	FUNCIÓN:
PISO: TERCERO	PABELLÓN:	REFERENCIA:

ÍTEM DE INSPECCIÓN					
	CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	N/A (3)	OBSERVACIONES (4)
1. INSTALACIONES LOCATIVAS					
Piso / Techo / Paredes / en buenas condiciones	X				
Puerta(s) / Ventanas en buenas condiciones	X				
Pintura / Mampostería de paredes en buen estado		X			
2. CONDICIONES GENERALES					
Iluminación natural y artificial adecuada	X				
Ventilación natural y artificial adecuadas		X			
Temperatura ambiental adecuada		X			
3. ORDEN Y LIMPIEZA					
Estado general del orden y limpieza en condiciones adecuadas	X				
Disposición de desechos y basuras en lugares correctos		X			

Aulas Laboratorios - Talleres Autoaprendizaje Exposición - Recreación Gestión docente Gestión administrativa SS,HH Áreas comunes

Estadísticas del libro de trabajo

Mapa de Procesos de Enfermería



Inventario de Procesos e indicadores

INVENTARIO DE PROCESOS E INDICADORES DE LA UNHEVAL										
									Código: RG-E2-02	
									Versión: V.1.0	
									Página:	
I. DATOS INFORMATIVOS									Fecha: 12/05/2023	
1.1. Dirección / Oficina / Facultad: Facultad de Enfermería										
1.2. Unidad / Carrera profesional: Enfermería										
Objetivo: Identificar los procesos e indicadores de la institución y los necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad										
Justificación: El requisito 4.4 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a que "La Organización debe establecer, implementar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional"										
II IDENTIFICACIÓN										
PROCESO NIVEL 0	INDICADOR NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO NIVEL 1			INDICADOR NIVEL 1				
COD.	NOMBRE	COD.	NOMBRE	COD.	NOMBRE	OBJETIVO	ENTRADA(S)	SALIDA(S)	COD.	NOMBRE
M.01	Selección de admisión	M.01.1.01	Porcentaje de ingresantes que logran el perfil de ingreso en el nivel de bueno y excelente.	M.01.0	Programación de la admisión	Elaborar y procesar el programa de admisión (prospecto) para indicar los requisitos de ingreso de postulantes según el perfil de ingreso y postgrado según el perfil de ingreso y postgrado.	- Necesidad de iniciar proceso de admisión	- Labor de vacantes de postgrado aprobado	M.01.01	Porcentaje de vacantes cubiertas en la carrera profesional
M.02	Organización académica	M.02.1.01	Porcentaje de egresados que logran el perfil de ingreso en el nivel de bueno y excelente.	M.02.0	Selección del postulante e incorporación del ingresante	Elaborar y procesar el programa de admisión (prospecto) para indicar los requisitos de ingreso de postulantes según el perfil de ingreso y postgrado según el perfil de ingreso y postgrado.	- Necesidad de iniciar proceso de admisión	- Laboratorio académico	M.02.01	Porcentaje de docentes con asignación de carga académica según el perfil profesional requerido.
M.02	Gestión de enseñanza - aprendizaje	M.02.2.01	Porcentaje de egresados que logran el perfil de ingreso en el nivel de bueno y excelente.	M.02.0	Organización académica	Elaborar y procesar el programa de admisión (prospecto) para indicar los requisitos de ingreso de postulantes según el perfil de ingreso y postgrado según el perfil de ingreso y postgrado.	- Necesidad de iniciar proceso de admisión	- Calendario académico	M.02.01	Porcentaje de docentes con asignación de carga académica según el perfil profesional requerido.
M.02	Gestión curricular	M.02.3.01	Porcentaje de egresados que logran el perfil de ingreso en el nivel de bueno y excelente.	M.02.0	Gestión de enseñanza - aprendizaje	Elaborar y procesar el programa de admisión (prospecto) para indicar los requisitos de ingreso de postulantes según el perfil de ingreso y postgrado según el perfil de ingreso y postgrado.	- Necesidad de iniciar proceso de admisión	- Registro de horas	M.02.02	Porcentaje de estudiantes con rendimiento académico "Regular, Bueno y Excelente"
M.02	Gestión curricular	M.02.3.02	Porcentaje de egresados que logran el perfil de ingreso en el nivel de bueno y excelente.	M.02.0	Gestión curricular	Elaborar y procesar el programa de admisión (prospecto) para indicar los requisitos de ingreso de postulantes según el perfil de ingreso y postgrado según el perfil de ingreso y postgrado.	- Necesidad de iniciar proceso de admisión	- Perfil de ingreso	M.02.03	Porcentaje de avance para implementación del documento curricular según el modelo educativo establecido.

Matriz de Riesgos

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES																
									Código: REG-E01.003							
									Versión: V.1.1							
									Página:							
I. DATOS INFORMATIVOS									Fecha:							
1.1. Dirección / Oficina / Facultad: ENFERMERIA																
1.2. Unidad / Carrera profesional: Equipo de Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua																
Objetivo: Analizar a través de esta matriz cuáles son los Riesgos y Oportunidades correspondiente al proceso.																
Justificación: Requisito 5.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: "Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe: a) determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora"; además "La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades"																
PROCESO / CONTEXTO / PARTE INTERESADA	RESULTADOS ESPERADOS	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			VALORACIÓN DEL RIESGO			EVALUACIÓN DEL RIESGO							
			RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA / IMPACTO	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLE DEL CONTROL DE RIESGO	CONTROL EXISTENTE	DESCRIBA EL CONTROL EXISTENTE	EFFECTIVO DEL CONTROL	EVALUACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES A TOMAR
E.02.02.P01 Medición y Análisis	Informe de resultados de los indicadores presentados fuera de fecha	Operativo	- Falta de personal para la elaboración de los resultados de la medición de los procesos. - El tiempo de ejecución de la medición es erróneo. - Falta de automatización de los resultados de los indicadores, por ser recurrentes	Operativo	- No tomar acciones de mejora en el momento adecuado.			0							0	
	Informe de resultados de los indicadores incompletos y con datos poco fiables	Operativo	- Los datos ingresados no cuentan con información ordenada para el cálculo de indicadores. - La data entrada del sistema de información no es correcta.	Operativo	- Tomar acciones de mejora a implementar de inmediato a los resultados del proceso.			0							0	
	Integrantes o miembros de los comités, circulos de mejora continua y equipos de mejora no cuentan con las competencias necesarias.	Operativo	- Escaso conocimiento, falta de compromiso y capacitaciones del personal docente y no docentes en temas de calidad y mejora continua.	Operativo	- Ejecución deficiente de los procedimientos de la mejora continua.		10	10	100	Riesgo muy alto	Oficina de Gestión de la Calidad	Si	La Oficina de Gestión del Cambio realiza acciones capacitaciones, promueve seguimiento, etc.	0,6	60	Riesgo alto
	Envío de datos personales de los miembros del Comité de Calidad	Operativo	- La secretaría de CFCD no tiene un registro actualizado de los datos personales de los docentes.	Operativo	- Comunicaciones enviadas por correo electrónico no llegan a los miembros del Comité de Calidad.		4	6	24	Riesgo bajo	Oficina de Gestión de la Calidad	Si	El responsable del registro de los comités de calidad envía la	0,2	4,8	Riesgo bajo
E.02.02.P02 Organización de Comités y Equipos de Mejora	No conformación de los Comités de Calidad en las reuniones convocadas.	Operativo	- Autoridades de la facultad y de la escuela de postgrado no promueven y participan en el desarrollo de actividades.	Operativo	- No se inicia con el proceso de acreditación de las carreras.		8	8	64	Riesgo	Consejo de Facultad y	Si		0,4	64	Riesgo

Lista de Verificación del liderazgo

BG5

LISTA DE VERIFICACIÓN DEL LIDERAZGO

Versión: V.1.0
Página: 1

Objetivo: Identificar el liderazgo y compromiso de la alta dirección con respecto al sistema de gestión de la calidad.

Justificación: El requisito 5.1 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a que: "La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la calidad"

ITEM	RESPONSABILIDAD (2)	SUÑO	EVIDENCIAS (3)	OBSERVACIONES
DÉCANO DE FACULTAD				
10	5.1.1 ¿Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC en su facultad respectivamente?	NO		No cuenta con un SGC existen procesos en la organización para los cuales se gestionan recursos y se promueve la mejora.
11	5.1.1 ¿Da y hace cumplir lo establecido en la política y objetivos de la calidad de la UNHEVAL?	NO		No cuenta con un documento de difusión de las Políticas y Objetivos de la Calidad
12	5.1.1 ¿Promueve el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través del uso de las fichas de procedimientos, la revisión de resultados de los indicadores de desempeño de procesos, matrices de riesgos y el seguimiento a las acciones definidas para	NO		No cuenta con un documento de difusión de la gestión por procesos y gestión de riesgos
13	5.1.1 ¿Comunica la importancia de una gestión eficaz conforme con los requisitos del SGC en cualquiera de los siguientes medios: canales de difusión, reuniones de trabajo, auditorías internas, entre otros?	NO		No se ha establecido un documento de difusión del SGC y su importancia.
14	5.1.1 ¿Asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos, a través de la medición, seguimiento, análisis, evaluación y mejora del SGC en su respectiva Facultad?	NO		No se encuentran identificados dentro de la organización la ficha de procedimiento.
15	5.1.1 ¿Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la participación y consulta a los trabajadores y reuniones de trabajo?	NO		No se ha organizado y asignado los roles de acuerdo con lo requerido en el sistema para contribuir en la eficacia del SGC.
16	5.1.1 ¿Determina, comprende y cumple regularmente los requisitos del cliente y los requisitos de cumplimiento	NO		No se ha establecido la indentificación de las necesidades

5.1 LIDERAZGO

Registro del Perfil del Personal Directivo, Docente y Administrativo

P6 Enfermería

REGISTRO DEL PERFIL DEL PERSONAL DIRECTIVO, DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Código: RG-A1-01
Versión: V.2.0
Página: 1
Fecha: 21/07/2023

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Dirección / Oficina / Facultad : Enfermería

1.2 Unidad / Carrera profesional : Enfermería

Objetivo: Registrar los datos del perfil del personal administrativo de las unidades orgánicas y carreras profesionales de la UNHEVAL para evidenciar que se cuenta con el recurso humano idóneo para dar soporte a las operaciones diarias.


Justificación: Requisito 7.1.2 Personas y 7.2 Competencias - Norma Internacional ISO 9001:2015
Estándar 32. Recursos humanos para la gestión del programa de estudios - Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria SINEACE

II. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO


N°	DATOS PERSONALES (1)				CARGO (2)	CONDICIÓN (3)	UNIDAD ORGÁNICA / FACULTAD	EDUCACIÓN (4)	NIVEL DE INSTRUCCIÓN (5)	GRADO ACADÉMICO	TÍTULO TÉCNICO O	OTROS ESTUDIOS AFINES AL CARGO REALIZADOS EN LOS	EXPERIENCIA LABORAL EN GESTIÓN Y/O AFINES AL CARGO (7)	CUMPLE PERFIL
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	DNI										
15	Villar	Curbajal	Est. Ido	22408286	Docente	Nombre	Facultad de Enfermería	Superior universitario completa	Doctorado en Ciencias de la Salud	Licenciado en Enfermería	MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA	Docente UNHEVAL (22 años)	SI	
16	Arango	Cumpo	Hélgar Alex	22422525	Director de Departamento Académico	Nombre	Facultad de Enfermería	Superior universitario completa	Doctor en Ciencias de la Salud	Licenciado en Enfermería	MAGISTER EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA, ESPECIALIDAD: GESTIÓN DE PROYECTOS DE SALUD	Docente universitario Asociado a División de Estudios (05 años) "Enfermero C.S. Apurílec Pomero"(9 años)	SI	
17	Ramírez	Montado	Rocelinda	22422932	Directora de la Escuela Profesional de enfermería	Nombre	Facultad de Enfermería	Superior universitario completa	Doctor en Ciencias de la Salud	Licenciado en Enfermería	"Química, Investigación y desarrollo profesional y Responsabilidad social."	"Presidenta ASPEFEEN" (7 años) "Docente (2 meses)"	SI	
18	Ortiz	Ortiz	Marta Luz	SINF.	Docente	Nombre	Facultad de Enfermería	Superior universitario completa		Licenciado en Enfermería			SI	
	Álvarez	Ortega	Luzmila Guadalupe	22422460	Docente	Nombre	Facultad de Enfermería	Superior universitario completa	Doctorado en Ciencias de la salud	Licenciado en Enfermería	"Segunda especialidad en salud familiar y comunitaria"	Docente nombrada UNHEVAL "Enfermera en curación biológica de la salud"	SI	

7.1.2 PERSONAS

No conformidades y acciones correctivas

	MATRIZ DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: FT-E2-03 Versión: V.1.0 Página: 1 de 1														
I. DATOS INFORMATIVOS																
1.1. Dirección / Oficina / Facultad :		Fecha :														
1.2. Unidad / Carrera profesional :																
Objetivo:	Implementar acciones correctivas y preventivas para las no conformidades															
Justificación:	El requisito 8.7 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a "La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios"															
II. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO																
Quién detecta							Responsable					Revisión				
Fuente (1)	Proceso (2)	Tipo de incidencia (3)	Valoración de la incidencia (4)	Fecha de detección (5)	Descripción de la no conformidad / Descripción de la incidencia (6)	Que se está incumpliendo (Requisito)	Acciones a emprender (Corrección inmediata) (7)	Responsable (8)	Tipo de acción (9)	Análisis de la causa raíz de la aparición de la no conformidad (10)	Acción correctiva a implantar (para que no vuelva a suceder) (11)	Fecha prevista (12)	Estado de la acción (13)	Resultados de la verificación (14)	Verificado por (15)	Fecha de verificación (16)

Control de cambios


	CONTROL DEL CAMBIO	Código: FT-E2-01 Versión: V.1.0 Página: 1 de 2	
I. DATOS INFORMATIVOS			
1.1. Dirección / Oficina / Facultad :		Fecha :	
1.2. Unidad / Carrera profesional :			
Objetivo:	Describir cuáles son los cambios que estén siendo requeridos para el Sistema de Gestión de la Calidad, explicando sus detalles y posibles áreas afectadas.		
Justificación:	El requisito 6.3 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a que: "Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada."		
EL CAMBIO CORRESPONDE AL ÁREA DE: (1)	EL CAMBIO AFECTA (+) O (-) (2)	NÚMERO DE SOLICITUD DE CAMBIO: (3)	
LIDER DEL CAMBIO: (4)			
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO: (5)			
POSIBLE IMPACTO EN LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O EN EL SGC: (6)			
PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CAMBIO: (7)			
N°	Acciones	Fecha programada y Responsable	Status de gestión del cambio



Verificación y calibraciones

	VERIFICACIÓN Y CALIBRACIONES	Código: FT-A6-02 Versión: V.1.0 Página: 1 de 1					
I. DATOS INFORMATIVOS		Fecha: <input style="width: 50px;" type="text"/>					
1.1. Dirección / Oficina / Facultad : _____							
1.2. Unidad / Carrera profesional : _____							
Objetivo:	Registrar el estado y la trazabilidad de las mediciones de los equipos de seguimiento y medición						
Justificación:	El requisito 7.1.5.1 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a que se debe "se debe conservar información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito."						
NOMBRE DEL EQUIPO:	TOLERANCIA:						
FECHA (1)	ESTADO GENERAL DEL EQUIPO / INSTRUMENTO (2)	VALOR PATRÓN (3)	VALOR MEDIDO (3)	DESVIACIÓN (3)	REALIZADO POR (6)	FECHA PROXIMA VERIFICACIÓN (7)	APROABDO POR (8)

Identificación de infraestructura y equipamiento

	IDENTIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ALINEADO A LAS COMPETENCIAS DEL PERFIL DE EGRESO (Aulas teóricas comunes)	Código: FT-A4-02 Versión: V.1.0 Página: 1 de 1																													
I. DATOS INFORMATIVOS		Fecha: <input style="width: 50px;" type="text"/>																													
1.1. Dirección/Oficina/Facultad : _____																															
1.2. Unidad/Carrera profesional : _____																															
Objetivo:	Identificar y reflexionar sobre las condiciones y necesidades de infraestructura y equipamiento de la carrera profesional necesarios para el logro de competencias de su perfil de egreso																														
Justificación:	El requisito 7.1.3 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a que: "La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios." El Estándar 28 del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, menciona que: "El programa de estudios tiene la infraestructura (...) y equipamiento pertinentes para su desarrollo"																														
II. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO																															
2.1. Índice de competencias genéricas y específicas actuales del perfil de egreso de la carrera profesional (G = Competencia Genérica; E = Competencia Específica)																															
G1	Espíritu emprendedor	Trabajo colaborativo	E1	E6	E11	E16																									
G2	Pensamiento complejo	Gestión de la calidad	E2	E7	E12	E17																									
G3	Idoneidad investigativa	Sostenibilidad ambiental	E3	E8	E13	E18																									
G4	Dominio de idioma español	Gestión social inclusiva	E4	E9	E14	E19																									
G5	Comunicación del idioma inglés		E5	E10	E15	E20																									
2.2. Ambientes para el aprendizaje dirigido (Aulas teóricas comunes)																															
Código y Nombre (1)	Referencia de ubicación (2)	Código del curso (3) Nombre del curso (4)	Competencias genéricas y específicas asociadas al perfil de egreso que se desarrollan en el ambiente (5)																				Condiciones de infraestructura requeridas para el logro de competencias (6)	Mobiliarios y equipamiento con los que cuenta el ambiente (7)			Condiciones de equipamiento o adquisiciones requeridas para el logro de competencias (8)				
			Genéricas					Específicas																Descripción	Cant	Est					
			G1	G2	G3	G4	G5	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16				E17	E18	E19	E20	

Anexo 08. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

..ÓN DE LA CALIDAD (4.3).pdf Abrir con Documentos de Go... 🗑️ 🖨️ ⬇️

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en conformidad a la Norma Internacional ISO 9001:2015, comprende la:

 **“Formación profesional integral, gestión de proyectos de investigación y, extensión cultural y proyección social universitaria para estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco en sus locales SL01, SL02 y SL03”**


Así mismo, se reconoce que el Sistema de Gestión de la Calidad cumple con todos los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Tabla 1. Locales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

SEDE/ FILIAL	CÓDIGO LOCAL ¹	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	UBICACIÓN
Sede	SL01	Huánuco	Huánuco	Pillico Marca	Av. Universitaria N° 601.607 - Cayhuayna
	SL02	Huánuco	Huánuco	Pillico Marca	(Huerto Olerícola) Carretera Central - Cayhuayna
	SL03	Huánuco	Huánuco	Pillico Marca	Av. Ingeniería N° 714 - Cayhuayna

Página 4 / 4 — 🔍 +

Anexo 09. Política de la Calidad de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO	Código: PO-E2-01
		Versión: V.2.0
		Página: 4 de 11

POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO

La Alta Dirección de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, considera la Formación Profesional, la Investigación y, la Extensión Cultural y Proyección Social Universitaria como pilares fundamentales para el desarrollo integral del estudiante universitario; y en concordancia con su contexto y dirección estratégica, reconoce y promueve la labor del personal docente y administrativo en la búsqueda del mejoramiento continuo, y se compromete con:

1. Asegurar la calidad en la formación profesional de los estudiantes universitarios, en la investigación y en la extensión cultural y proyección social de la comunidad universitaria.
2. Aumentar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes universitarios y partes interesadas de la institución.
3. Cumplir con la legislación nacional vigente del sector educativo y cualquier otra normativa aplicable o adoptada voluntariamente por la institución.
4. Mejorar continuamente el desempeño de los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.



Anexo 10. Objetivo de la Calidad de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco



POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO

Versión: V.2.0

Página: 5 de 11

OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO

Para el logro y cumplimiento de la Política de la Calidad, La Alta Dirección de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco establece el logro anual de los siguientes objetivos:

- OC.01.** Lograr el cumplimiento de los estándares del Modelo de Acreditación SINEACE, en al menos (02) dos carreras profesionales.
- OC.02.** Lograr un nivel promedio de satisfacción mayor o igual al 70% de los estudiantes universitarios y partes interesadas.
- OC.03.** Mantener el cumplimiento de los indicadores del Modelo de Licenciamiento SUNEDU, en un nivel promedio mayor o igual al 80%.
- OC.04.** Cumplir en un nivel promedio o mayor al 80% con la normatividad nacional aplicable y otras adoptadas voluntariamente por la institución.
- OC.05.** Cumplir en un nivel promedio o mayor al 80% las acciones estratégicas programadas en el Plan Estratégico Institucional.
- OC.06.** Lograr la ejecución de más del 70% de las acciones de mejora identificados en la institución.
- OC.07.** Cumplir en un nivel promedio o mayor o igual al 80% los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, en al menos (02) dos carreras profesionales.



Anexo 11. Manual de Gestión de la Calidad

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO	Código: MA-E2-01
		Versión: V.1.0
		Página: 1 de 65

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO

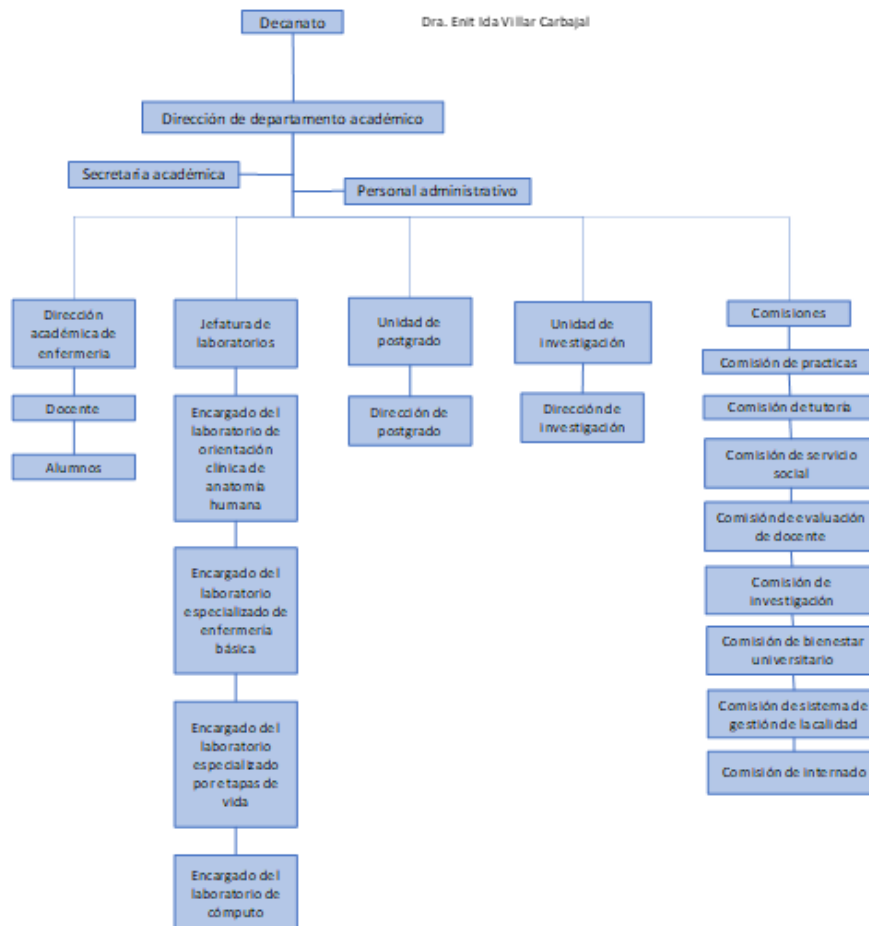
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Equipo de Sistemas de Calidad y Mejora Continua	Oficina de Gestión de la Calidad	Rectorado
  Ing. José Antonio Herrera Caqui ESPECIALISTA EN CALIDAD	  Dr. Rosario Vargas Roncal DIRECTOR DE CALIDAD	  Dr. Guillermo Augusto Bocangel Weydert RECTOR

Cayhuayna, 28 de marzo del 2022

Queda Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin previa autorización de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Anexo 12. Organigrama de la Facultad de Enfermería

	ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA	Código: OT-E2-01
		Versión: V.1.0
		Página: 1 de 1



Anexo 13. Material curso taller y reuniones de Sensibilización y trabajo de la Norma ISO 9001:2015

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

PRIMER CURSO - TALLER EN ISO 9001:2015
“CAPITULO IV CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN”

9001.2015
FACULTAD DE ENFERMERÍA

Equipo de Sistemas de Calidad y Mejora Continua

Publicado el: 09/01/2023

1. INTRODUCCIÓN

¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?
 “Conjunto de elementos que interactúan entre sí y nos ayudan a gestionar una organización con respecto a la calidad”

ELEMENTOS DE UN SGC:

GESTIÓN:
 “Acción y efecto de administrar”
Según la RAE
 Administrar: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar los recursos pertenecientes a una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

CALIDAD:
 “Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”
ISO 9000:2015 (3.1.3.1)

2. CAPITULO IV: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Determinar y hacer seguimiento a las cuestiones externas e internas que afecten su capacidad para el logro de los resultados previstos.

Externo: Situación política, económica, social, tecnológica, legal (legal, tecnológico, mercado)
 Interno: Estructura de la organización (cultural, conocimiento, desempeño.)

U E X T E R N A S

Marco estratégico que permite la identificación de riesgos y oportunidades.

C U I E N T E S

Núcleo interno de una organización, con propósito de encontrar fortalezas y debilidades en cada área.

2. CAPITULO IV: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas

Proporcionar los productos y servicios que satisfagan al cliente.

Determinar las partes interesadas y sus requisitos relevantes para el SGC. Hacerles seguimiento y revisión.

“Parte interesada” Persona o organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización. (ISO 9001:2015)
 “Requisito” Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria. (ISO 9001:2015)

Por lo tanto, una parte interesada es toda aquella persona interna y/o externa y que tiene o puede tener capacidad para afectar en la actividad de nuestra organización: clientes, proveedores, trabajadores, propietarios de una organización, inversores, competidores, legisladores, la sociedad en general.

2. CAPITULO IV: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.3 Determinación del alcance

- Determinar límites y aplicabilidad del SGC.
- Considerar el 4.1 y 4.2.
- Se expresa en términos de productos y servicios.
- Debe estar disponible y mantenerse como información documentada.
- Establecer los tipos de productos y servicios, proporcionando la justificación para cualquier requisito que la organización determine (justificar No Aplicabilidad)

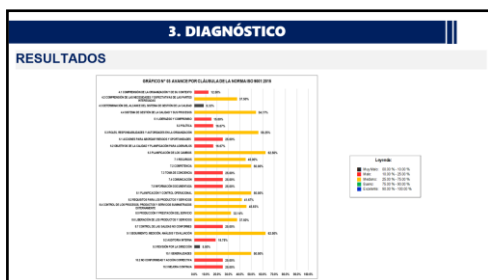
Para determinar el alcance debemos considerar:

2. CAPITULO IV: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad

Enfoque basado en procesos. Determinar procesos, secuencia, interacción, entradas, salidas, indicadores, recursos, responsables, entre otros.

Mantener y conservar la información documentada necesaria.



4. TALLER N° 02

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS (IMPACTO INTERNO)		Identificación	Impacto	Interés	Requisitos
Identificación	Impacto	Identificación	Impacto	Interés	Requisitos
Identificación	Impacto	Identificación	Impacto	Interés	Requisitos

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIOVALDIZÁN

CURSO TALLER EN ISO 9001:2015

"CAPITULO V LIDERAZGO"

"CAPITULO VI PLANIFICACIÓN"

ISO 9001:2015

Realizado el: 04/06/2023 Equipo de Sistemas de Calidad y Mejora Continua

RESULTADOS DEL CAPÍTULO IV

RESULTADOS TALLER N° 01:

MATRIZ DE ANALISIS FLOR

INDICADORES	INDICADORES	INDICADORES	INDICADORES
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
4.5 Liderazgo y compromiso	4.6 Política	4.7 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	

Realizado el: 04/06/2023 Equipo de Sistemas de Calidad y Mejora Continua

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.

Inciso a: Requisitos del cliente

Inciso b: Riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de servicios

Inciso c: Enfoque en el aumento de satisfacción del cliente

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la Política de calidad

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener la política de calidad.

- Apropiado al propósito y contexto de la organización.
- Referencia para establecer objetivos de la calidad.
- Compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- Compromiso de mejora continua del SGC.

5.2.2 Comunicación de la Política de calidad

- Disponible y mantener como información documentada.
- Comunicar, entender y aplicarse en la organización.
- Disponible para las partes pertinentes.

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC.

- Responsable de rendir cuentas de la eficacia del SGC
- Asegurar que se establezca la política y objetivos de la calidad para el SGC
- Asegurar la integración de los requisitos del SGC
- Promover enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos
- Asegurar los recursos necesarios para el SGC
- Comunicar importancia de una gestión de la calidad eficaz
- Asegurar que el SGC logre los objetivos previstos.
- Promover mejora
- Apoyando otros roles pertinentes
- Compromiso, dirección y apoyo

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades y autoridades se asignen, comuniquen y entiendan.

- Qué el SGC conforme con los requisitos de la norma.
- Los procesos proporcionen salidas previstas.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y oportunidades de mejora.
- Promover el enfoque al cliente.
- La integridad del SGC cuando se planifiquen e implementen cambios.

DIAGNÓSTICO

CUMPLIMIENTO POR CLÁUSULA:

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	87,50
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	72,50
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	85,00
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	60,00
5.1 Liderazgo y Compromiso	50,00
5.2 Política	60,00
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	50,00

TALLER N° 03

5.2 POLÍTICA

COMPLETAR EL CUESTIONARIO DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

ADAPTAR Y ENTENDER	COMPLETAR
¿Por qué razón de conformidad con la política de la calidad?	¿Qué?
¿Qué es lo que usted entiende de la política de la calidad?	
¿Qué es la declaración que ISO requiere en la política de la calidad?	1. Declaración de compromiso de la alta dirección 2. Declaración de compromiso de la alta dirección 3. Declaración de compromiso de la alta dirección 4. Declaración de compromiso de la alta dirección
El establecimiento de la política de la calidad en esta?	
Con respecto a las cláusulas de la Calidad, indique:	

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIOVALDIZÁN

CURSO TALLER EN ISO 9001:2015

"CAPITULO VII APOYO"

(Parte 1)

FACULTAD DE ENFERMERIA

Realizado el: 14/06/2023 Equipo de Sistemas de Calidad y Mejora Continua

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

- Capacidades y limitaciones de los recursos existentes
- Que se necesita – Proveedor externo

Una organización requiere la asignación de recursos de calidad que permita fortalecer la comunicación interna y externa.

¿Cómo es la comunicación entre los procesos actualmente y que recursos existen?


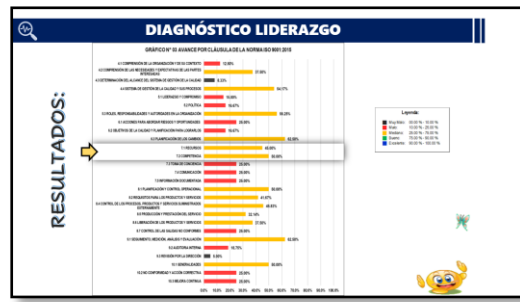
¿Por qué con los recursos actuales se requiere realizar dicha asignación?

Se debe determinar que se necesita obtener de los proveedores externos con la documentación objetiva de la necesidad, se podrá proteger la inversión de la alta dirección ya que se determina explícitamente cada uno de los variables que producen el proceso de calidad.

7.2 COMPETENCIA

7.2 Competencia

- Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecte al desempeño y eficacia del SGC
- Asegurarse que sean competentes (educación, formación o experiencia)
- Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas
- Conservar la información documentada

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIOVALDIZÁN

CURSO TALLER EN ISO 9001:2015

"CAPITULO VIII - OPERACIÓN" (Parte 1)

FACULTAD DE ENFERMERÍA



Equipo de Sistemas de Calidad y Mejora Continua

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Planificar, implementar y controlar los procesos (4.4) del SGC necesarios para la producción y prestación de los servicios:

- Determinando requisitos de los productos y servicios (legales o propios)
- Estableciendo criterios para la aceptación (procesos, productos y servicios)
- Determinando los recursos necesarios para lograr la conformidad
- Controlando los procesos de acuerdo con los criterios
- Mantenimiento ID para dar confianza de que los procesos se han ejecutado de acuerdo a lo previsto y determinar conformidad de los servicios con los requisitos.

La organización debe:

- Controlar los cambios previstos y revisar las consecuencias de estos tomando acciones cuando sea necesario
- Asegurar que los procesos contratados externamente son controlados (8.4)

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación con los clientes debe incluir:

- Información relativa a los productos y servicios
- Tratar consultas, contratos o pedidos, incluyendo cambios
- Obtener retroalimentación de clientes con respecto a productos y servicios
- Manipular o controlar la propiedad del cliente
- Establecer los requisitos específicos



Página Web oficial | Líneas telefónicas | Buzones de sugerencias | Libros de reclamaciones

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Determinación de etapas y controles para el diseño y desarrollo

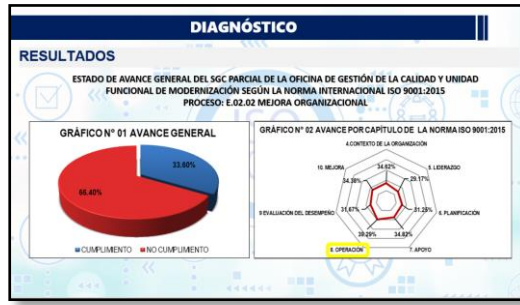
- Naturaleza, duración y complejidad
- Etapas del proceso requeridas (revisiones y desarrollo)
- Actividades requeridas de verificación y validación
- Responsabilidades y autoridades involucradas
- Necesidades de recursos internos y externos
- Control de las interfaces entre los participantes
- Participación activa de clientes y usuarios
- Requisitos para la provisión
- Nivel de control del proceso de diseño y desarrollo
- Información documentada

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 GENERALIDADES

Asegurarse de que los procesos, productos y servicios (externos) son conformes a los requisitos, además de determinar los controles a aplicar en los mismos

- Productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse
- Productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización
- Un proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización





Anexo 14. Mapa de Procesos y Manuales de Procedimientos de la Facultad de Enfermería

- Mapa de Procesos de la Facultad de Enfermería



- Manuales de Procedimientos del Macroproceso Estrategico de la Facultad de Enfermería.



- Manuales de Procedimientos del Macroproceso Misionales de la Facultad de Enfermería.

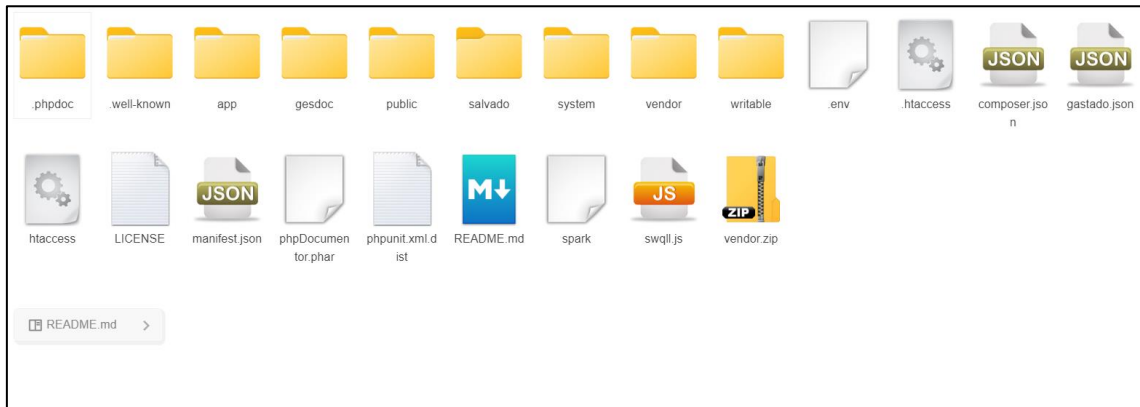


- Manuales de Procedimientos del Macroproceso de Apoyo de la Facultad de Enfermería.



Anexo 15. Estructura de carpetas y códigos en el servidor

- **Estructura principal.** Uso del Framework CodeIgniter 4.0, basado en la estructura Modelo, Vista, Controlador para el desarrollo.



- **Modelo.** Archivo y código

```

<?php
namespace App\Models;
use CodeIgniter\Model;

class Tabla_sgc extends Model
{
    protected $returnType = 'array';

    protected $DBGroup = 'sgc'; //Variable que jala de Database app/Config/Database

    function setDatabase($database)
    {
        $this->DBGroup = $database;
        return $this;
    }

    function setTabla(string $table)
    {
        $this->table = $table;
        return $this;
    }

    function setId(String $id)
    {
        $this->primaryKey = $id;
        return $this;
    }

    function setCampos(array $campos)
    {
        $this->allowedFields = $campos;
        return $this;
    }

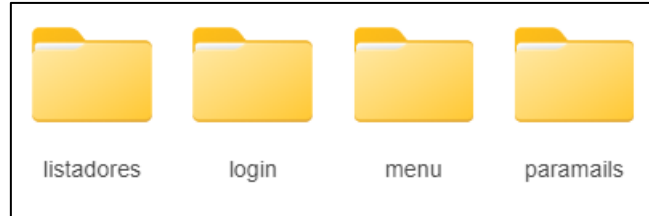
    function obt_datos_query($query,$limit,$count)
    {
        $sql=$query." limit ".$count.", ".$limit;
        return $this->db->query($sql)->getResult('array');
    }
}

```



- **Vista.** Archivos y códigos

- Archivo principal con includes y scripts de librerías utilizadas en el aplicativo



```
<!DOCTYPE html>
<html lang="en">
<head>
  <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8"/>
  <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
  <meta http-equiv="ScreenOrientation" content="autoRotate:disabled">

  <?php
  if (isset($metadata))
  {
    echo $metadata;
  }
  else
  {
  <title>Unheval</title>
  <meta name="description" content="Marketplace de la universidad nacional hermilio valdizan."/>
  <meta name="keywords" content="pagos,matriculas,maestrias,etc"/>
  }
  <?php
  }
  >

  <meta name="mobile-web-app-capable" content="yes">
  <meta name="apple-mobile-web-app-capable" content="yes">
  <meta name="theme-color" content="#3056B2">
  <meta name="msapplication-navbutton-color" content="#3056B2">
  <meta name="apple-mobile-web-app-status-bar-style" content="default">
  <meta name="msapplication-starturl" content="/">

  <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"/>

  <meta name="robots" content="index, follow"/>

  <meta http-equiv="expires" content="43200"/>

  <meta name="author" content="cloudunheval.com/pagalo/inicio">

  <meta property="og:site_name" content="cloudunheval.com/pagalo/inicio" />

  <?php
  if (isset($facebook))
  {
    echo $facebook;
  }

  else
  {
    echo
    <meta property="og:url" content="https://cloudunheval.com/pagalo/inicio" />
    <meta property="og:type" content="article" />
    <meta property="og:title" content="cloudunheval" />
    <meta property="og:description" content="Sistema de gestion en linea de uan universidad nacional hermilio valdizan" />
    <meta property="og:image" content="https://cloudunheval.com/public/imagenes/sistema/share.png?v=.time()" />
    <meta property="twitter:image" content="https://cloudunheval.com/public/imagenes/sistema/share.png?v=.time()" />
  }

  <meta name="twitter:card" content="summary_large_image">
  <meta property="fb:app_id" content="2856882417924778" />

  <!-- FAVICON -->

  <link rel="apple-touch-icon" sizes="57x57" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-57x57.png">
  <link rel="apple-touch-icon" sizes="60x60" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-60x60.png">
  <link rel="apple-touch-icon" sizes="72x72" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-72x72.png">
  <link rel="apple-touch-icon" sizes="76x76" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-76x76.png">
  <link rel="apple-touch-icon" sizes="114x114" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-114x114.png">
  <link rel="apple-touch-icon" sizes="120x120" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-120x120.png">
  <link rel="apple-touch-icon" sizes="144x144" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-144x144.png">
  <link rel="apple-touch-icon" sizes="152x152" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-152x152.png">
  <link rel="apple-touch-icon" sizes="180x180" href="/public/imagenes/sistema/favicon/apple-icon-180x180.png">
  <link rel="icon" type="image/png" sizes="192x192" href="/public/imagenes/sistema/favicon/android-icon-192x192.png">
  <link rel="icon" type="image/png" sizes="32x32" href="/public/imagenes/sistema/favicon/favicon-32x32.png">
  <link rel="icon" type="image/png" sizes="96x96" href="/public/imagenes/sistema/favicon/favicon-96x96.png">
  <link rel="icon" type="image/png" sizes="16x16" href="/public/imagenes/sistema/favicon/favicon-16x16.png">
  <meta name="msapplication-filecolor" content="#ffffff">
  <meta name="msapplication-tileImage" content="/public/imagenes/sistema/favicon/ms-icon-144x144.png">
  <meta name="theme-color" content="#ffffff">

  <!-- LIBRERIA PARA PWA -->

  <!--
  <link rel="manifest" href="/manifest.json?v=42">
  <script src="/public/app/main.js?v=193"></script>
  -->

  <script src="/public/librerias/jquery/jquery-3.5.1.min.js"></script>
```

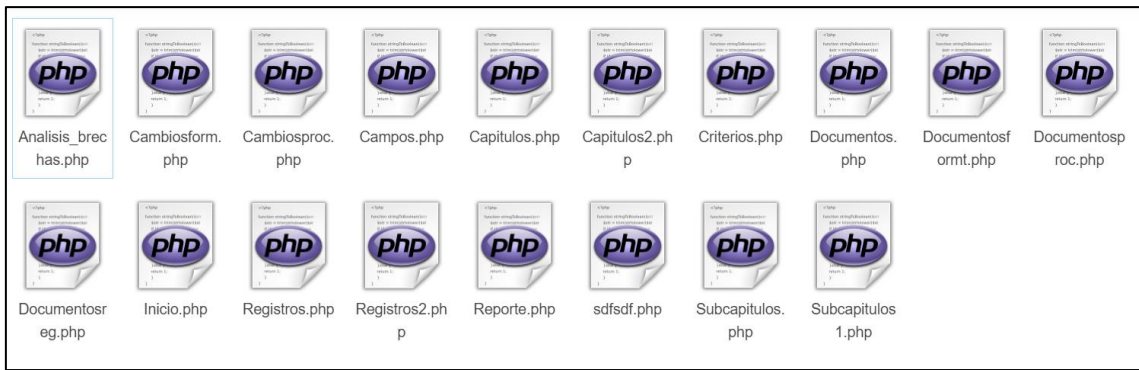
- **Controlador.** Archivos y códigos
 - BaseController. Contiene el llamado de multiples funciones genéricas las cuales son usadas de manera continua, permitiendo la facilidad del trabajo, así como la conexión a la base de datos.
 - Funciones. Contiene funciones particulares del aplicativo, como importación y exportación de excel.
 - Inicio. Contiene la ventana de Login para acceder al Administrador o Usuario responsable.
 - Admin. Contiene archivos de código del acceso a administrador.
 - Usuarios. Contiene archivos de código del acceso a usuario.



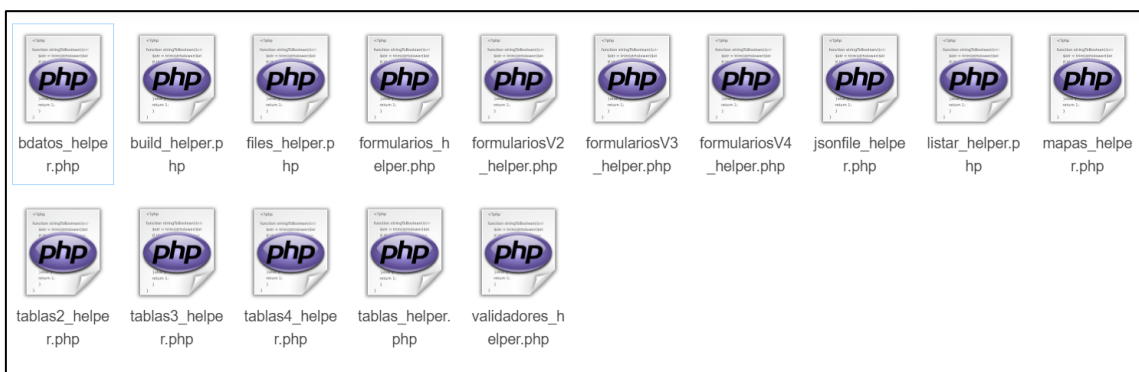
- Archivos de código de Administrador



- Archivos de código de Usuario



- **Helpers.** Archivos de código con funciones para el trabajo.



- Conexión a la base de datos con Database

```

public $sgc =
[
    'DSN' => '',
    'hostname' => 'localhost',
    'username' => '',
    'password' => '',
    'database' => '...',
    'DBDriver' => 'MySQLi',
    'DBPrefix' => '',
    'pConnect' => false,
    'DBDebug' => (ENVIRONMENT !== 'production'),
    'cacheOn' => false,
    'cacheDir' => '',
    'charset' => 'utf8',
    'DBCollat' => 'utf8_general_ci',
    'swapPre' => '',
    'encrypt' => false,
    'compress' => false,
    'strictOn' => false,
    'failover' => [],
    'port' => 3306,
];

```

Anexo 16. Estructura y manejo de la base de datos

<input type="checkbox"/>	Table	Engine [?]	Collation [?]	Data Length [?]	Index Length [?]	Data Free [?]	Auto Increment [?]	Rows [?]	Comment [?]
<input type="checkbox"/>	sgc_areasprocesosassign	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		35	~ 8
<input type="checkbox"/>	sgc_artprocesos	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		8	~ 6
<input type="checkbox"/>	sgc_campos	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	1,589,248	0	2,097,152		1,852	~ 1,629
<input type="checkbox"/>	sgc_capitulos	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		203	~ 112
<input type="checkbox"/>	sgc_controlcambios	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		26	~ 14
<input type="checkbox"/>	sgc_docpfr	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		3	~ 2
<input type="checkbox"/>	sgc_documentos	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	419,971,072	0	2,097,152		401	~ 345
<input type="checkbox"/>	sgc_documentosformt	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		13	0
<input type="checkbox"/>	sgc_documentosproc	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		7	~ 1
<input type="checkbox"/>	sgc_documentosreg	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		24	0
<input type="checkbox"/>	sgc_encuestas	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		64	~ 20
<input type="checkbox"/>	sgc_escuelas	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		48	~ 29
<input type="checkbox"/>	sgc_filtrosreportes	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		3	~ 2
<input type="checkbox"/>	sgc_formatos	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	2,621,440	0	0		62	~ 30
<input type="checkbox"/>	sgc_informacioncabecera	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		5	~ 3
<input type="checkbox"/>	sgc_listas	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		45	~ 15
<input type="checkbox"/>	sgc_menusescuelas	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		141	~ 68
<input type="checkbox"/>	sgc_periodos	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,768	0	0		16	~ 3
<input type="checkbox"/>	sgc_procedimientos	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	13,123,584	0	2,097,152		139	~ 45
<input type="checkbox"/>	sgc_procesosarticulados	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		44	~ 9
<input type="checkbox"/>	sgc_regcarreras	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		1	0
<input type="checkbox"/>	sgc_registros	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	38,273,024	0	8,388,608		163	~ 74
<input type="checkbox"/>	sgc_responsables	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		30	~ 10
<input type="checkbox"/>	sgc_semaforizar	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		1	0
<input type="checkbox"/>	sgc_tipdocumentos	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		1	0
<input type="checkbox"/>	sgc_usuarios	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,384	0	0		76	~ 53
<input type="checkbox"/>	vizta_calculo_promedios	View							?
<input type="checkbox"/>	vizta_capitulos_campos	View							?
<input type="checkbox"/>	vizta_datos_reporte_general	View							?
<input type="checkbox"/>	vizta_menu_escuelas2	View							?
	30 in total	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	476,069,888	0	0			

Select: sgc_areasprocesosassign

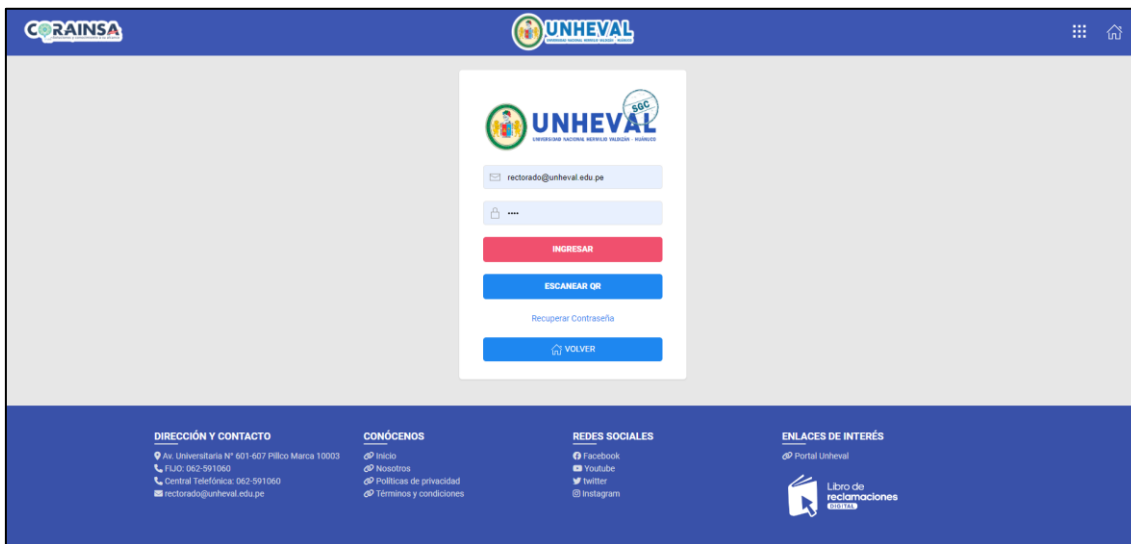
[Select data](#) [Show structure](#) [Alter table](#) [New item](#)

SELECT * FROM `sgc_areasprocesosassign` LIMIT 50 (0.062 s) [Edit](#)

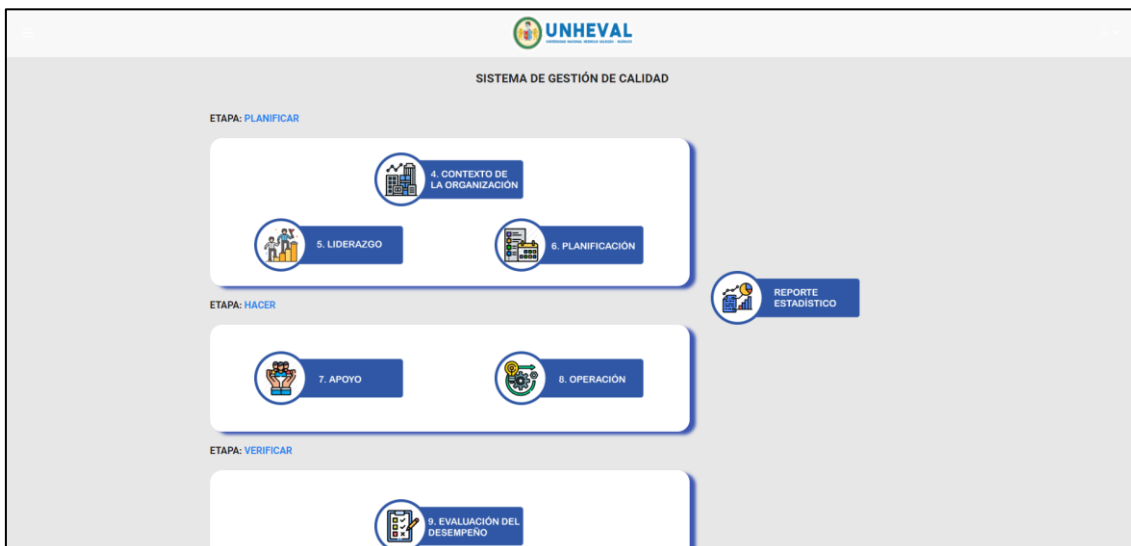
<input type="checkbox"/> Modify	apras_id	apras_capitulo	apras_escuela	apras_areas_asignados
<input type="checkbox"/> edit	22	CDLOG4	21	4
<input type="checkbox"/> edit	23	CDLOG4	21	7
<input type="checkbox"/> edit	25	CDLOG4	22	1
<input type="checkbox"/> edit	26	CDLOG5	21	4
<input type="checkbox"/> edit	27	CDLOG4	22	4
<input type="checkbox"/> edit	29	CDLOG4	21	3
<input type="checkbox"/> edit	30	CDLOG4	21	1
<input type="checkbox"/> edit	31	CDLOG4	21	5
<input type="checkbox"/> edit	32	CDLOG4	24	1
<input type="checkbox"/> edit	33	CDLOG4	37	1
<input type="checkbox"/> edit	34	CDLOG4	37	4

Anexo 17. Aplicativo Web

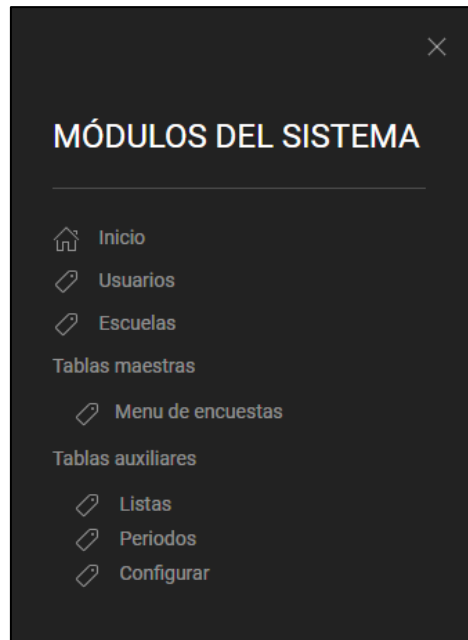
- Ventana de Inicio de Sesión. Ventana de acceso para dos tipos de usuarios, el administrador encargado de gestionar de manera general el aplicativo y el usuario responsable, encargado por unidad de gestionar su información.



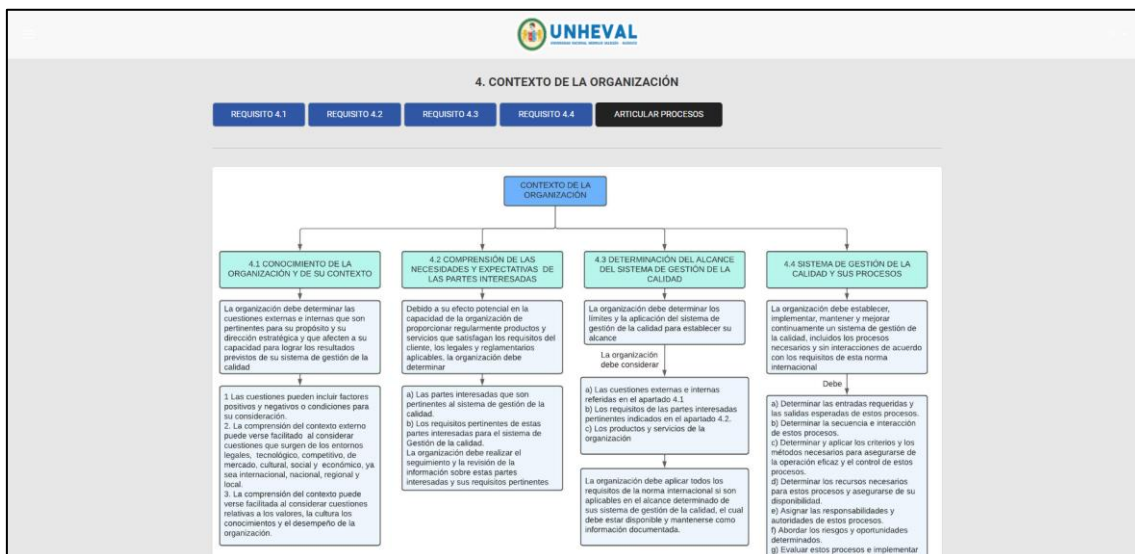
- Ventana principal del acceso de Administrador. Dividido en función a los capítulos de la norma Internacional ISO 9001:2015




- Secciones del sistema.



- Presentación de requisitos por capítulo y la opción de articulación con el módulo de procesos



- Contenido de requisito. Contempla los diferentes procedimientos, formatos y registros por carrera y a nivel institucional.


UNHEVAL
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMANOS BILCASA

4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO



SUBIR LINK VER MANUAL VER AUTOEVALUACIÓN

COMPRESIÓN Y COMENTARIOS DEL REQUISITO +

¿CÓMO CUMPLIR CON EL REQUISITO? +


POSIBLES PREGUNTAS DE AUDITORÍA +

PROCEDIMIENTOS: + NUEVO REGISTRO

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO	CARRERA/UNIDAD	VERSIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO	CONTROL DE CAMBIOS	RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	RESPONSABLE ACADÉMICO	LINK DE ARCHIVOS	DOCUMENTOS	ESTADO	EDITAR/ELIMINAR
FP-EI-01	ANÁLISIS DEL CONTEXTO E IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERÉS	Procedimiento	MOSTRAR A TODAS LAS CARRERAS	V.1.0	01 años	08/04/2022	08/04/2023	●	CAMBIOS	Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Decano de Facultad	Link	Documentos	Activo	 

FORMATOS: + NUEVO REGISTRO

- Registro de usuarios del sistema


UNHEVAL
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMANOS BILCASA

REGISTRO DE USUARIOS EN EL SISTEMA











LIMPIAR FILTRO

Buscar por nombre

NUEVO EXPORTAR

[Subir desde EXCEL](#) [Subir](#)

Listado de mis usuarios

NOMBRE	DNI	EMAIL	TELEFONO	ESTADO	OPCIONES
Alarcon Criollo Piero Alejandro	72318602	alexandroalarconcriollo@gmail.com	928630394	Activo	 
Albornoz Soto Alison Ariana	75932277	alissonarianaa@gmail.com	976499081	Activo	 
Alex Picon	12345678	alexpifa12@gmail.com	987456123	Activo	 
Alison Ariana Albornoz Soto	75932277	aalbornoz@unheval.edu.pe	976499081	Activo	 
Alva Soto Denis	71881903	alvasotodenis@gmail.com	962525089	Activo	 
Alvarado Vicente Edgar Franco	48347353	xfranco28@hotmail.com	985400756	Activo	 

- Registro de escuelas con opción de articulación con procesos


UNHEVAL
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMANOS BILCASA

ESCUELAS PROFESIONALES

NUEVO

Listado de escuelas profesionales

ESCUELA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	ART. PROCESOS	ESTADO	OPCIONES
CARRERA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA	ÁREA III - INGENIERÍAS	Responsables	No articulado	Activo	 
CARRERA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE	ÁREA II - CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANIDADES Y SOCIALES	Responsables	Articulado	Activo	 
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ÁREA IV - ECONÓMICO EMPRESARIAL	Responsables	Articulado	Activo	 
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	ÁREA IV - ECONÓMICO EMPRESARIAL	Responsables	Articulado	Activo	 
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL	ÁREA II - CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANIDADES Y SOCIALES	Responsables	Articulado	Activo	 
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y GEOGRÁFICAS	ÁREA II - CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANIDADES Y SOCIALES	Responsables	Articulado	Activo	 

- Sección de análisis de brechas

ESUELAS	RESPONSABLES	ENCUESTA	PERIODO	ESTADO	OPCIONES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL	RESPONSABLES (8)	ANÁLISIS DE BRECHAS (7)	2022	Activo	[Iconos]
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	RESPONSABLES (5)	ANÁLISIS DE BRECHAS (7)	2022	Activo	[Iconos]
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA	RESPONSABLES (5)	ANÁLISIS DE BRECHAS (7)	2022	Activo	[Iconos]
CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA	RESPONSABLES (5)	ANÁLISIS DE BRECHAS (7)	2022	Activo	[Iconos]
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	RESPONSABLES (5)	ANÁLISIS DE BRECHAS (7)	2022	Activo	[Iconos]
CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA	RESPONSABLES (5)	ANÁLISIS DE BRECHAS (7)	2022	Activo	[Iconos]
CARRERA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA	RESPONSABLES (5)	ANÁLISIS DE BRECHAS (7)	2022	Activo	[Iconos]

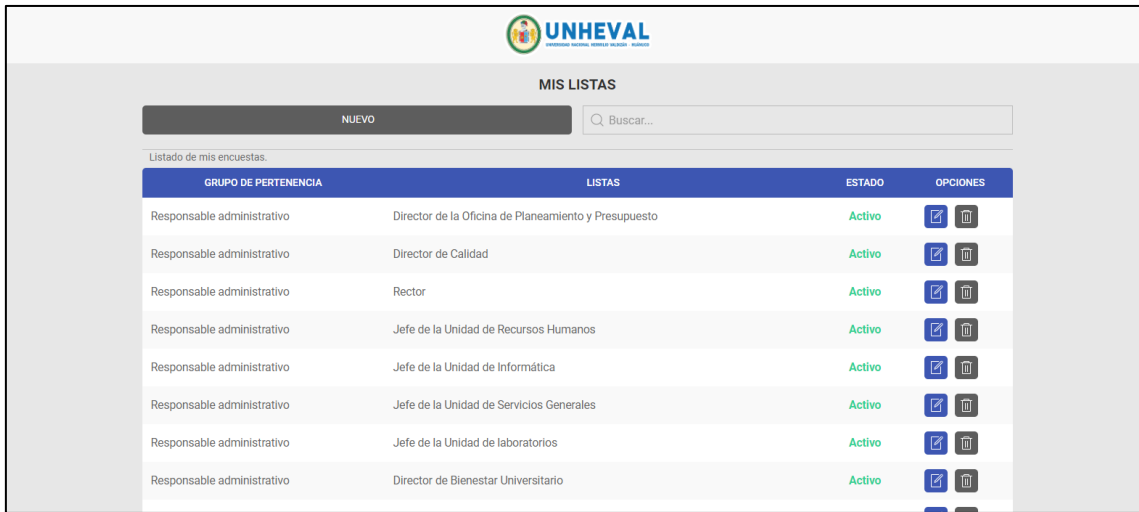
- Avance de implementación por capítulo

ÍNDICE	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	PREGUNTAS	PROMEDIO	PORCENTAJE	OPCIONES
1	CAPÍTULO IV	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	PREGUNTAS	48.33	48.33%	[Iconos]
2	CAPÍTULO V	LIDERAZGO	PREGUNTAS	56.25	56.25%	[Iconos]
3	CAPÍTULO VI	PLANIFICACIÓN	PREGUNTAS	58.33	58.33%	[Iconos]
4	CAPÍTULO VII	APOYO	PREGUNTAS	44.70	44.70%	[Iconos]
5	CAPÍTULO VIII	OPERACIÓN	PREGUNTAS	42.14	42.14%	[Iconos]
6	CAPÍTULO IX	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	PREGUNTAS	39.58	39.58%	[Iconos]
7	CAPÍTULO X	MEJORA	PREGUNTAS	35.71	35.71%	[Iconos]

- Evaluación por capítulo y requisito de la norma en el sistema

CLAUSULA	PREGUNTA	MÁS	CALIFICACIÓN	EVIDENCIAS	JUSTIFICACIÓN	¿QUÉ NOS FALTA?	OPCIONES
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿De que manera se determinan y analizan las cuestiones internas y externas que influyen en el logro de los propósitos de los procesos, la dirección estratégica y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad de la carrera profesional / institución?	[Icono]	50	DOCUMENTOS (1)	La Escuela Profesional de Enfermería determinó los factores tanto internos como externos mediante un análisis observatorio que tiene como objetivo dar a conocer aquellos aspectos en los que destacan y aspectos que son escasos.	Sin descripción	[Iconos]
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Con que frecuencia se realiza el seguimiento, la revisión y actualización de la información sobre las cuestiones internas y externa determinadas para la carrera profesional / institución?	[Icono]	50	DOCUMENTOS (0)	Estos aspectos son revisados semestralmente para que la escuela no se atrase en el tema de calidad, ya que siempre tienen que estar preparados para cualquier evaluación que se presente.	Ser más suspicaces en los seguimientos y que su programación de actualización sea más reiterativa.	[Iconos]
4.1 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿De que manera se identifican los grupos de interés o partes interesadas pertinentes a la carrera profesional / institución y su Sistema de Gestión de la Calidad?	[Icono]	25	DOCUMENTOS (1)	Las cuestiones son determinadas mediante la identificación de personajes intervinientes tanto dentro como fuera de la facultad	Tener una mayor visión respecto a las partes interesadas para recabar una mejor información de todos los que se relacionan con este aspecto.	[Iconos]

- Registro de listas del sistema



MIS LISTAS

NUEVO

Listado de mis encuestas.

GRUPO DE PERTENENCIA	LISTAS	ESTADO	OPCIONES
Responsable administrativo	Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Activo	
Responsable administrativo	Director de Calidad	Activo	
Responsable administrativo	Rector	Activo	
Responsable administrativo	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	Activo	
Responsable administrativo	Jefe de la Unidad de Informática	Activo	
Responsable administrativo	Jefe de la Unidad de Servicios Generales	Activo	
Responsable administrativo	Jefe de la Unidad de laboratorios	Activo	
Responsable administrativo	Director de Bienestar Universitario	Activo	

- Registro de periodos de trabajo para análisis de brecha y metas planteadas



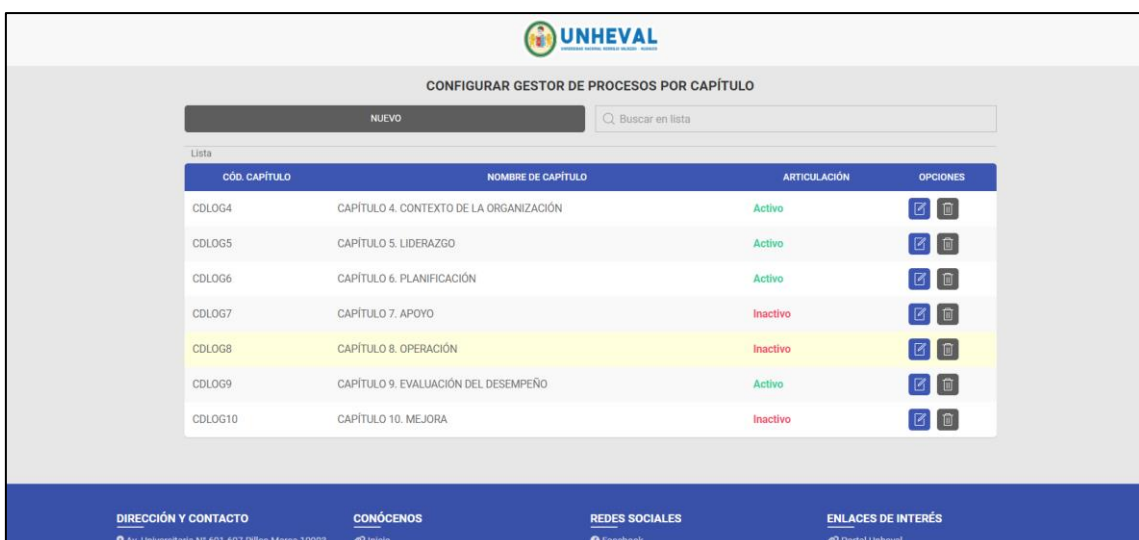
PERIODOS DE TRABAJO

NUEVO

Listado de periodos

PERIODO	DESCRIPCIÓN	META	ESTADO	OPCIONES
2021		50	Activo	
2022		70	Activo	
2023		70	Activo	

- Configuración de capítulos para articulación con el módulo de procesos



CONFIGURAR GESTOR DE PROCESOS POR CAPÍTULO

NUEVO

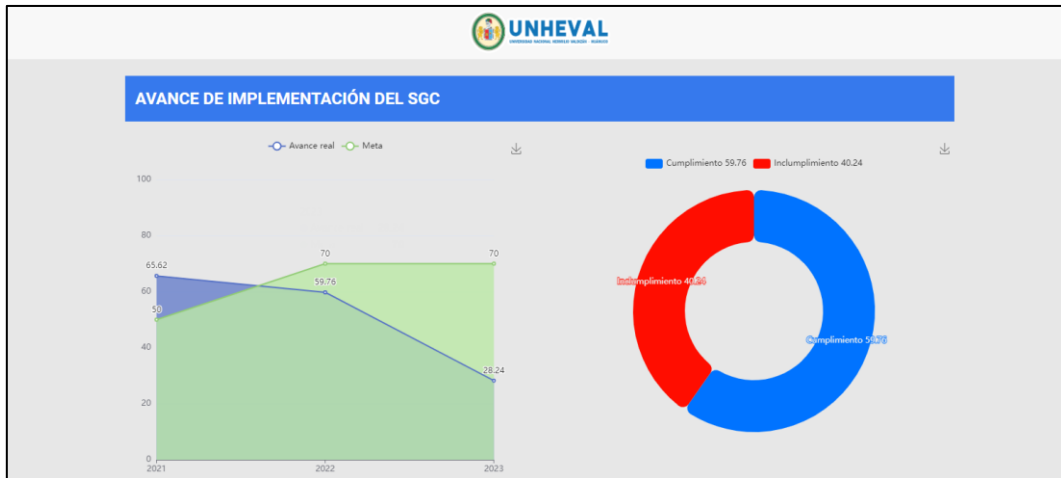
Lista

CÓD. CAPÍTULO	NOMBRE DE CAPÍTULO	ARTICULACIÓN	OPCIONES
CDLOG4	CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Activo	
CDLOG5	CAPÍTULO 5. LIDERAZGO	Activo	
CDLOG6	CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN	Activo	
CDLOG7	CAPÍTULO 7. APOYO	Inactivo	
CDLOG8	CAPÍTULO 8. OPERACIÓN	Inactivo	
CDLOG9	CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Activo	
CDLOG10	CAPÍTULO 10. MEJORA	Inactivo	

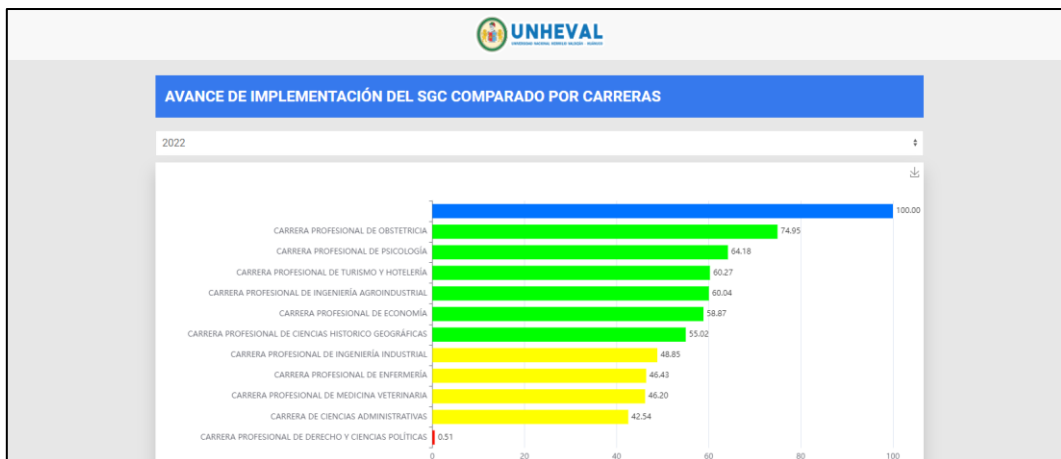
DIRECCIÓN Y CONTACTO **CONÓCENOS** **REDES SOCIALES** **ENLACES DE INTERÉS**

Av. Universitaria N° 601-607 Pílco Marca 10003

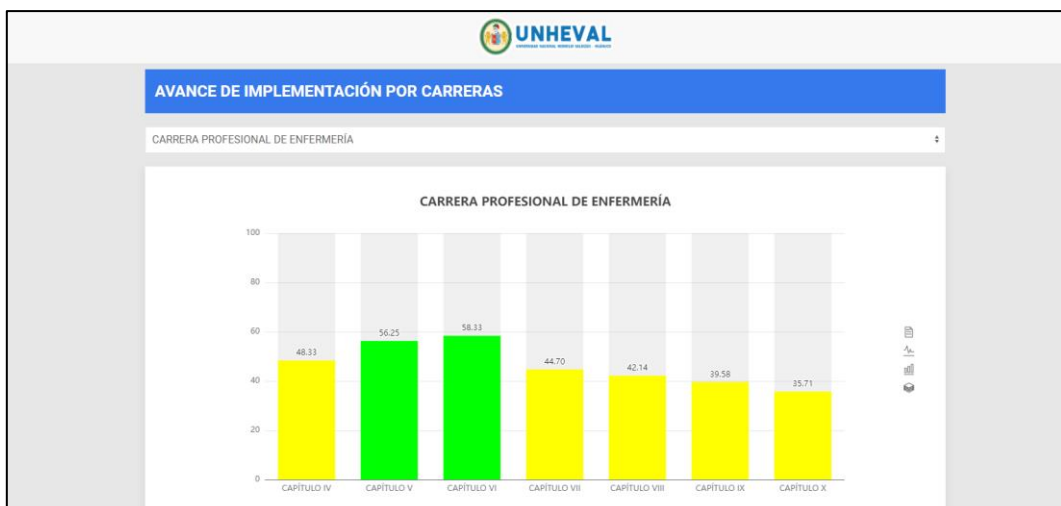
- Reporte estadístico del avance de implementación



- Comparativa de avance de implementación por escuela



- Avance por escuela profesional



- Articulación con procesos

UNHEVAL

ÁREAS A ARTICULAR

- CARRERA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE**
 ÁREA II - CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANIDADES Y SOCIALES
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS
- CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**
 ÁREA II - CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANIDADES Y SOCIALES
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS
- CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y GEOGRÁFICAS**
 ÁREA II - CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANIDADES Y SOCIALES
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS
- CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**
 ÁREA II - CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANIDADES Y SOCIALES
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS
- CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**
 ÁREA III - INGENIERÍAS
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS
- CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
 ÁREA IV - ECONÓMICO EMPRESARIAL
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS

UNHEVAL

ÁREAS ASIGNADAS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.

- MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS: [Articular](#)
- MACROPROCESOS MISIONALES: [Articular](#)
- MACROPROCESOS DE APOYO: [Articular](#)

UNHEVAL

- PROCESOS DE APOYO: [Articular](#)
- PROCESOS MISIONALES: [Articular](#)
- ESTRATEGICO: [Articular](#)

CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
 ÁREA II - CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANIDADES Y SOCIALES
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
 ÁREA III - INGENIERÍAS
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ÁREA IV - ECONÓMICO EMPRESARIAL
 ASIGNAR ÁREAS
 ARTICULAR PROCESOS

Procesos articulados

UNHEVAL

**CARRERA DEL SGC: CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
 ARTICULADO A: FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.**

ARTICULAR

M.01.FIIS FORMACIÓN PROFESIONAL

Ver indicadores

- M.01.1.01.FIIS** Porcentaje de estudiantes que egresaron a tiempo
[VER PROGRESIÓN](#)
- M.01.1.02.FIIS** Promedio ponderado del egresado
[VER PROGRESIÓN](#)

M.01.01.FIIS GESTIÓN DE INGRESANTES

Ver indicadores

Visualización de indicadores de procesos

 **UNHEVAL**
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL VALLE

PROGRESIÓN

Table EGRESADO • CARRERA PROFESIONAL • AÑO DE INGRESO • TIEMPO DE PERMANENCIA •

Count as Fraction of Rows ↓ ↔

PORCENTAJE DE EGRESADOS A TIEMPO

AÑO	SEMESTRE	MODALIDAD DE INGRESO	PORCENTAJE DE EGRESADOS A TIEMPO		
			SI	NO	Total
2023	01	SELECCION GENERAL	3.2%	96.7%	100.0%
		CENTRO PRE UNIVERSITARIO		100.0%	100.0%
		TRASLADO INTERNO		100.0%	100.0%
		EXAMEN PREFERENCIAL QUINTO AÑO	100.0%		100.0%
		PROGRAMA BECA 18		100.0%	100.0%
		DISCAPACITADOS		100.0%	100.0%
		VICTIMAS DEL TERRORISMO		100.0%	100.0%
	CENPOTEC		100.0%	100.0%	
	TRASLADO EXTERNO		100.0%	100.0%	
	EGRESADO CNA APLICACION - UNHEVAL		100.0%	100.0%	
	HUJO DE COMUNIDADES CAMPESINAS/NATIVAS		100.0%	100.0%	
	02	SELECCION GENERAL		100.0%	100.0%
		CENTRO PRE UNIVERSITARIO		100.0%	100.0%
		TRASLADO INTERNO		100.0%	100.0%

DIRECCIÓN Y CONTACTO

Av. Universitaria N° 601-407 Píloco Marca 10003
 F.L.O: 062-591060
 Central Telefónica: 062-591060
 rectorado@unheval.edu.pe

CONÓCENOS

Inicio
 Nosotros
 Políticas de privacidad
 Términos y condiciones

REDES SOCIALES

Facebook
 Youtube
 Twitter
 Instagram

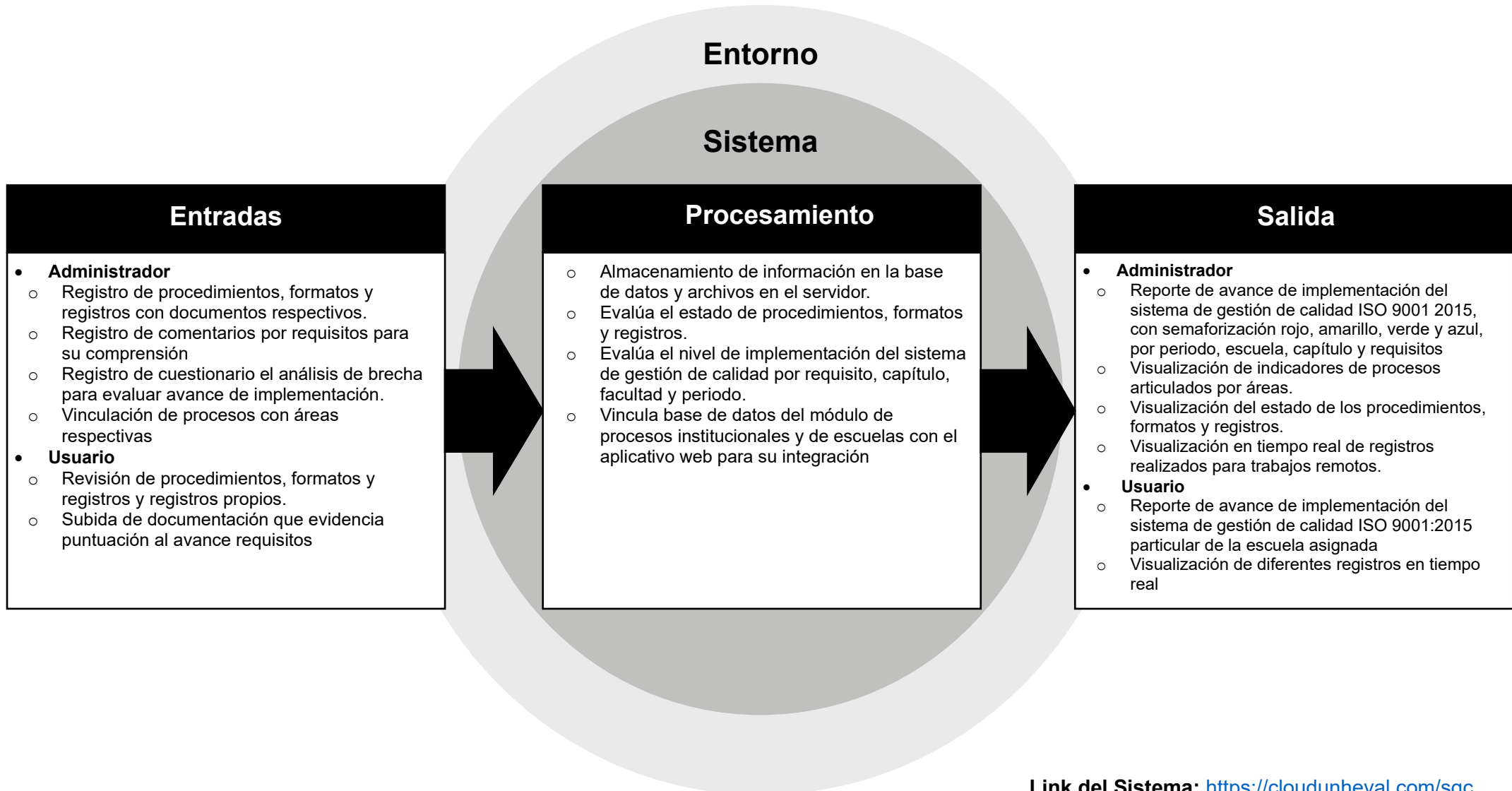
ENLACES DE INTERÉS

Portal Unheval

 Libro de reclamaciones

Anexo 18. Diagrama IPO

Representación gráfica de los datos de entrada que recibe el aplicativo web, de su procesamiento y resultado en salidas.



NOTA BIOGRÁFICA



Maycol Kevin Cruz Fernández, nació el 01 de noviembre del año 1996 en el departamento y provincia de Pasco, y distrito de Yanacancha.

Sus estudios de nivel primaria los curso en la Institución Educativa No 34052 José Antonio Encinas Franco y su nivel secundario en la Institución Educativa Particular Mariscal Cáceres.

Realizó sus estudios universitarios de pregrado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, llegando a obtener el grado académico de Bachiller en Ingeniería Industrial y aspirando posteriormente al título profesional y grados académicos superiores.

Actualmente viene desempeñándose como Analista y Desarrollador de Software en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, brindando soluciones tecnológicas para la automatización y simplificación de actividades administrativas.



Emerson Jhosmao Maximiliano Artica, nació el 30 de agosto del año 1997 en el departamento de Pasco, provincia de Pasco y distrito de Huayllay.

Los estudios de nivel primario los desarrolló en la Institución Educativa No 32133 Virgen del Carmen y su nivel secundario en la Institución Educativa Emblemática Juan José Crespo y Castillo del distrito y provincia de Ambo del departamento de Huánuco.

Desarrollo sus estudios universitarios de pregrado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, obteniendo el grado académico de Bachiller en Ingeniería Industrial y aspirando posteriormente al título profesional y grados académicos superiores.

Actualmente se desempeña como Asistente de procesos y diseño Organizacional en la Unidad Funcional de Modernización de la oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, desarrollando la determinación, medición y mejora de los procesos y elaborando los documentos de gestión.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

DE INGENIERO INDUSTRIAL

En Huánuco, a los 14 días del mes de Diciembre de 2023, siendo las 4:40 hrs, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON SOPORTE DE APLICATIVO WEB Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNHEVAL", presentado por el Bachiller en Ingeniería Industrial: **CRUZ FERNANDEZ MAYCOL KEVIN**.

ASESOR DE TESIS: Dr. BOCANGEL WEYDERT GUILLERMO AUGUSTO.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. RAMIREZ REYES GUADALUPE.

SECRETARIO: Dr. VARGAS RONCAL ROSARIO.

VOCAL: Dr. MONTESINOS CHAVEZ FERMIN ROLANDO.

ACCESITARIO: Dr. VILLAVICENCIO CABRERA MARCO ANTONIO.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 78° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: 18** (...DIECIOCHO.....) equivalente a la calificación de: MUY BUENO..... Quedando el Bachiller en Ingeniería Industrial: **CRUZ FERNANDEZ MAYCOL KEVIN: APROBADO**.

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL

En Huánuco, a los 14 días del mes de DICIEMBRE de 2023, siendo las 4:40 hrs, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON SOPORTE DE APLICATIVO WEB Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNHEVAL", presentado por el Bachiller en Ingeniería Industrial: **MAXIMILIANO ARTICA EMERSON JHOSMAO**.

ASESOR DE TESIS: Dr. BOCANGEL WEYDERT GUILLERMO AUGUSTO.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. RAMIREZ REYES GUADALUPE.

SECRETARIO: Dr. VARGAS RONCAL ROSARIO.

VOCAL: Dr. MONTESINOS CHAVEZ FERMIN ROLANDO.

ACCESITARIO: Dr. VILLAVICENCIO CABRERA MARCO ANTONIO.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 78° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: 18** (DIECIOCHO) equivalente a la calificación de: MUY BUENO. Quedando el Bachiller en Ingeniería Industrial: **MAXIMILIANO ARTICA EMERSON JHOSMAO**: APROBADO

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 17 SOFTWARE ANTIPLAGIO

TURNITIN-FIIS-UNHEVAL.

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, emite la presente constancia de Antiplagio, aplicando el Software TURNITIN, la cual reporta un 3% de similitud, correspondiente al interesado (a) **Maycol Kevin Cruz Fernández y Emerson Jhosmao Maximiliano Artica**. Del trabajo de investigación "**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON SOPORTE DE APLICATIVO WEB Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNHEVAL**", considerado como asesor(a) al DR. GUILLERMO AUGUSTO BOCANGEL WEYDERT

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente, para los trámites pertinentes

Pillco Marca, 18 de diciembre 2023

Dr. (a) Dra. *Guadalupe Ramírez Reyes*
Director(a) de la Unidad de Investigación de la
Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON SOPORTE DE APLICATIVO WEB Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNHEVAL

AUTOR

Maycol Kevin Cruz Fernández
Emerson Jhosmao Maximiliano Artica

RECuento DE PALABRAS

40082 Words

RECuento DE CARACTERES

162293 Characters

RECuento DE PÁGINAS

169 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

9.7MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 18, 2023 9:52 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 18, 2023 9:55 PM GMT-5

● **3% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 2% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● 3% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 2% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Huamani, Fernando Rusbel Cuevas Pena, Jonathan Omar Torres Revill...	<1%
	Publication	
2	repositorio.uandina.edu.pe	<1%
	Internet	
3	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
	Internet	
4	repositorio.unsa.edu.pe	<1%
	Internet	
5	RAYMARI REYES CHIRINO. "Desarrollo y análisis de algoritmos probab...	<1%
	Crossref posted content	
6	Mariscal, Lizeth Fanny Salas. "Eficacia En El Cumplimiento De Objetivo...	<1%
	Publication	
7	dspace.unitru.edu.pe	<1%
	Internet	
8	qdoc.tips	<1%
	Internet	

9	repositorio.ug.edu.ec Internet	<1%
10	Universidad Católica de Santa María on 2017-04-18 Submitted works	<1%
11	repositorio.uncp.edu.pe Internet	<1%
12	Universidad Andina del Cusco on 2017-08-23 Submitted works	<1%
13	Universidad Privada Boliviana on 2016-10-05 Submitted works	<1%
14	repositorio.udes.edu.co Internet	<1%
15	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Posgrado:	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	----------------------	--------------------------	-----------	----------	--------------------------	-----------	--------------------------

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
Escuela Profesional	INGENIERÍA INDUSTRIAL
Carrera Profesional	INGENIERÍA INDUSTRIAL
Grado que otorga	-----
Título que otorga	INGENIERO INDUSTRIAL

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	CRUZ FERNANDEZ MAYCOL KEVIN							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	949900565
Nro. de Documento:	81060481				Correo Electrónico:	maycol.cruz.f@gmail.com		

Apellidos y Nombres:	MAXIMILIANO ARTICA EMERSON JHOSMAO							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	956879963
Nro. de Documento:	75339281				Correo Electrónico:	emerson30997@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>				
Apellidos y Nombres:	BOCANGEL WEYDERT GUILLERMO AUGUSTO			ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0003-1216-0944			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	22468221

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	DRA. RAMIREZ REYES GUADALUPE
Secretario:	DR. VARGAS RONCAL ROSARIO
Vocal:	DR. MONTESINOS CHAVEZ FERMIN ROLANDO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	DR. VILLAVICENCIO CABRERA MARCO ANTONIO



5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON SOPORTE DE APLICATIVO WEB Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNHEVAL

b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)

TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE INDUSTRIAL

c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.

d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.

e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.

f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.

g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.

h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)

2023

Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención	
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)			

Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)

Sistema Aplicativo Satisfacción

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)

Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):

SI		NO	X
----	--	----	---

Información de la Agencia Patrocinadora:

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	CRUZ FERNANDEZ MAYCOL KEVIN	Huella Digital
DNI:	8160481	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	MAXIMILIANO ARTICA EMERSON JHOSMAO	Huella Digital
DNI:	75339281	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 19/12/2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.