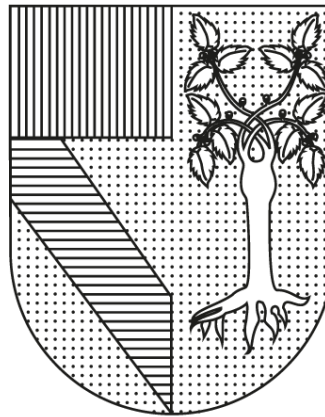


UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL EJE DE LA MISIÓN “EDUCAR PERSONAS” Y EJES ESTRATÉGICOS “EDUCACIÓN” E “INVESTIGACIÓN” DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

TESIS PROFESIONAL

QUE PRESENTA

SYLVIA ENRÍQUEZ CORDERO

PARA OBTENER EL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DIRECTOR DE TESIS: DR. SANTIAGO GARCÍA ÁLVAREZ
COTUTORA: MTRA. BEATRIZ EUGENIA VELDERRAIN SÁENZ

CIUDAD DE MÉXICO

2021

Contenido

Resumen	3
Agradecimientos	1
Introducción	1
Marco teórico	6
Método	22
Resultados	30
Discusión	38
Conclusiones	42
Referencias	44
Anexos	50
Anexo 1	50
Anexo 2	52
Anexo 3	55
Anexo 4	57
Anexo 5	59
Anexo 6	62
Anexo 7	65

Resumen

La misión, visión y valores institucionales conforman la filosofía de cada empresa, la cual constantemente debe ser evaluada. La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un instrumento para evaluar si los colaboradores docentes de la Universidad Panamericana cuentan con la actitud de actuar conforme a la misión de la UP respecto de los ejes que la configura: eje de la misión “Educar personas” y eje estratégico “Educación e investigación”. El instrumento se diseñó a partir del análisis de las respuestas de cinco expertos sobre la misión UP y los indicadores de la misión, incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad UP; el instrumento se compone de siete categorías: Capacitación, Desempeño de excelencia, Apertura al diálogo, Solidaridad académica, Herramientas, Cumplimiento de metas e Investigación; y consta de 22 preguntas de tipo cerrado. Se realizó una prueba piloto con 298 participantes como población, posteriormente se llevaron a cabo las pruebas estadísticas en el programa SPSS y se determinaron *a priori* los siete componentes. Por medio de la prueba de KMO, se obtuvo un puntaje de .731. La prueba de esfericidad de Bartlett, demostró que los reactivos correlacionan entre sí ($p=.0001$). Por último, la prueba de confiabilidad de Cronbach tiene una consistencia interna de un alfa de .789. El resultado obtenido demuestra que los siete factores propuestos son mayores a 1 y explican el 59.852 % de la varianza de los datos originales. Se concluye que el instrumento cuenta con los objetivos planteados en la investigación y la metodología aplicada puede ser utilizada para crear un instrumento de todos los ejes de la misión que la conforman.

Abstract

The mission, vision, and institutional values make up each company's philosophy, which has got to be constantly evaluated. The aim goal of this research was to design an instrument that allowed evaluating whether the professors of the Universidad Panamericana have the mindset of acting by the mission of the University, according to the axes that configure it: the axis of the mission "Educating people" and strategic axis "Education and research." The instrument was designed based on the analysis of the responses of five experts on the UP mission and its indicators, which are included in the UP Quality Management System; the instrument is composed of seven categories: Training, Performance of Excellence, Openness to dialogue, Academic solidarity, Tools, Fulfillment of goals and Research; and consists of 22 closed-ended questions. A pilot test was carried out with 298 participants as a population; later, the statistical tests were carried out in the SPSS program and determined the seven components a priori. Employing the KMO test was obtained a score of .731. Bartlett's sphericity test showed that the items correlate with each other ($p = .0001$). Finally, Cronbach's reliability test showed an internal consistency of alpha of .789. The results show that the seven proposed factors are greater than 1 and explain 59.852% of the original data variance. It is concluded that the instrument has the objectives set out in the research, and the applied methodology can be used to create an instrument of all the axes of the mission that comprise it.

Agradecimientos

El presente trabajo, realizado en la Universidad Panamericana, CDMX, es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron muchas personas, dándome ánimos, escuchando y acompañándome en mis momentos de crisis, corrigiéndome y teniéndome paciencia. Sin duda alguna, realizar este trabajo me ha exigido más de lo que pude imaginar, momento en lo que creí que no lo iba a poder acabar, o que simplemente estaba fuera de mis capacidades. Pero me ha enseñado a que con el triple de esfuerzo y dedicación puedo lograr lo que me propongo. Sin embargo, no lo hubiera logrado sin la ayuda y el apoyo de mi tutor, cotutora, padres, maestros, amigos y seres queridos, pero sobre todo sin el apoyo de Dios.

Agradezco en primer lugar, a mi director de Tesis, Dr. Santiago García: mi más grande agradecimiento por haberme permitido trabajar con usted, por su valiosa dirección y apoyo para seguir este camino y llegar a la conclusión de este. Le agradezco especialmente que su experiencia y forma de actuar ha sido mi fuente de motivación y mi ejemplo a seguir.

Agradezco a la Mtra. Beatriz Velderrain por su apoyo incondicional, por enseñarme nuevas cosas, por el trato tan personalizado que le caracteriza, por valorar cada acción y pensamiento que le exponía; por, a pesar de su agenda dedicada el tiempo que requería, trasmitirme su amor por el área de RRHH y pensar en nuevas formas de aportar mis conocimientos en un área tan importante.

Agradezco a mis padres, por ser los principales motores de mi desarrollo; gracias por cada día confiar en mí, por estar dispuestos a acompañarme en cada paso que doy, por anhelar y desear lo mejor para mi vida. Gracias por sus consejos, palabras y manera de actuar que me han

llevado a donde estoy. Gracias por ser mi ejemplo de vida y enseñarme que siempre debo de ser la mejor versión de mí. Gracias a mi hermano por acompañarme en las noches de estudios, por animarme a seguir trabajando y enseñarme la importancia de la constancia.

Agradezco a Santiago Verda por siempre impulsarme a lograr lo que me propongo, a exigirme más y pensar que lo imposible nunca es imposible si lo deseas. Gracias por acompañarme en este gran ciclo que cierro y por estar en un nuevo ciclo. Gracias por ser ejemplo de ser una superación constante

Agradezco a la Mtra. Fanny, por estar siempre al pendiente de mis conocimientos, explicándome una y otra vez lo que debía realizar, por su paciencia y dedicación a este trabajo

Agradezco a mis sinodales, profesores y amigos que siempre estuvieron alentándome, ejerciendo la paciencia y buscando maneras para que entendiera, apoyándome, pero, sobre todo, confiando en mí.

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de contar con gente extraordinaria que me ha permitido crecer y desarrollarme como persona en el ámbito académico y social, y por nunca dejarme sola.

Este logro es gracias a ustedes; he logrado concluir un proyecto que creí imposible.

Quisiera dedicar mi tesis a ustedes.

Introducción

Las organizaciones están constantemente en contextos cambiantes que las predisponen a situaciones de crisis. Estas “crisis” se pueden manifestar como consecuencia de inadaptación o rigidez en las instituciones (González y González Soto, 2000). De tal manera, el desarrollo de las organizaciones está correlacionado directamente con su capacidad y preparación para adaptarse y enfrentar situaciones de crisis, previstas o no, las cuales exigen un rápido cambio —tanto social como de información— que determina la permanencia de las organizaciones (Garbanzo-Vargas, 2016). Por tanto, se resalta la pertinencia de la indagación concerniente al desarrollo organizacional que, según Guzmán De La Garza (en Guízar Montífar, 2013), es el estudio de

los procesos sociales que se dan dentro de una empresa con el objetivo de ayudar a sus miembros a identificar los obstáculos que bloquean su eficacia como grupo y a tomar medidas para hacer óptima la calidad de sus interrelaciones, para influir de manera positiva y significativa en el éxito de los objetivos de la empresa (p. 6).

Para iniciar el desarrollo organizacional es fundamental que Recursos Humanos (área de una empresa dedicada a la administración del personal) ubique las características ambientales internas y reconozca el capital humano perteneciente a la empresa, así como los talentos y habilidades que aportan a la organización (Chiavenato, 2009). Además, Recursos Humanos debe tener el compromiso de hacer conocer y comprender la misión organizacional en cada colaborador, con el propósito de que cada acción realizada por el personal esté orientada al cumplimiento de los objetivos (Guízar Montífar, 2013). En las instituciones, la formación es un elemento esencial para alcanzar la misión de la organización, constituyendo así una herramienta permanente de las personas, además de ser capaz de posicionar a la organización en ventaja

competitiva. Esta formación debe ser planteada desde la misión de la organización y articulada en una propuesta formativa que lo englobe (González y González Soto, 2000).

Por lo tanto, es crucial desarrollar y utilizar herramientas de interpretación y reflexión para poder comprender y lograr el éxito de la organización. Para ello, es necesario realizar un análisis de la situación de la organización, el cual debe considerar la estructura y la ejecución de sus valores, misión y visión (González y González Soto, 2000), siendo que estos tres elementos institucionales constituyen el pilar fundamental dentro de cualquier institución. La misión supone el máximo objetivo de las organizaciones, su razón de ser e identidad. Esta, no se debe aislar del actuar cotidiano de cada individuo que forma parte de la organización, sino que debe estar presente en cada acción que se realice. Así, la definición de la misión implica, a su vez, la definición del campo de actividades propias de la organización, y el conocimiento de la misión por parte de los colaboradores de una organización es fundamental para el éxito de la empresa (Fernández-Montesinos, 2017).

El análisis de una organización es el punto de partida para todo plan estratégico que esta requiera, sirviendo para conocer fenómenos, comprender la organización, detectar la influencia de la organización sobre el comportamiento de los colaboradores, descubrir facilitadores y estudiar la factibilidad de futuros proyectos. Por lo tanto, resulta crucial el desarrollo y utilización de herramientas de interpretación como instrumentos confiables y válidos (Prieto y Delgado, 2010).

La organización que se estudiará en el presente estudio es la Universidad Panamericana (UP), la cual, desde sus principios rectores, ha buscado la educación centrada en la persona, en la manera de vivir dentro y fuera de la universidad, además de educar personas con trascendencia y con continuo desarrollo, todo lo cual se puede lograr solamente desde la filosofía interna de la

universidad. La UP es caracterizada por su excelencia académica, que es el fin de la educación, y esto se ve reflejado en el ranking de las mejores universidades que realiza cada año el Grupo Reforma, donde en 2020 se destacó como la mejor universidad de México y, por tercer año consecutivo, como la universidad privada con mayor número de carreras mejor calificadas (Universidad Panamericana, 2020a).

En junio del 2019, se conformó el modelo UP, que contempla la estrategia institucional y un sistema para la mejora continua de políticas y procesos, todo esto realizado, a nivel institucional, a través del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Este sistema permite dar cuenta de los avances institucionales, impulsando trabajos sinérgicos en el cumplimiento de la misión institucional (Universidad Panamericana, 2019).

A nivel de educación superior, las universidades deben cumplir con su misión, dado que se encuentran en la sociedad del conocimiento, la cual impone grandes retos, asumiendo el papel fundamental de la educación que lleva consigo la formación continua del capital humano. De acuerdo con la Conferencia Mundial sobre Educación Superior, los principales retos a los que se enfrenta se centran en la comprensión de problemas y la capacidad de hacer frente a ellos. Los educadores deben, por tanto, enfrentarse a los retos a partir de funciones de su misión, y las universidades tienen la responsabilidad y función de formar a profesionistas de alta calidad, con la capacidad de aplicar conocimientos, además de gestionarlos y orientarlos a la identificación y solución de problemas presentes y futuros (Fernández-Fassnacht, 2017).

La Universidad Panamericana busca movilizar proyectos interinstitucionales, potenciando la vinculación y proyectos estratégicos alineados a la filosofía educativa de la universidad desde distintas áreas, como lo es el área de Dirección del Personal (RH) (Universidad Panamericana, 2020b). Por tanto, el Sistema de gestión de calidad UP, que contiene

una serie de parámetros de la misión institucional, dará bases para realizar un análisis de dicho documento, para así obtener como resultado un instrumento construido con el catálogo de preguntas propuesto, con el fin de medir si los colaboradores docentes de la Universidad Panamericana cuentan con la actitud de actuar conforme a la misión de la UP respecto a los ejes que la configuran: el eje de la misión “Educar personas” y el eje estratégico “Educación e investigación”.

El instrumento de evaluación de la misión UP debe realizarse por partes, ya que la misión evalúa distintos ejes. En este estudio se comenzará con el eje principal: “Educar personas”, que incluye los ejes estratégicos: “Educación” e “Investigación”, ya que estos están sujetos al actuar del colaborador.

Dicho lo anterior, es necesario contar con un instrumento que evalúe el comportamiento y las acciones que realiza cada uno de los colaboradores que son de igual manera docentes con el fin de dar a conocer la misión de dicha institución. Además, resulta esencial que el instrumento de evaluación cuente con validez y confiabilidad adecuada, partiendo de la probabilidad ajustada a la realidad para lograr obtener resultados significativos.

El presente trabajo presenta los resultados del proceso de diseño de un instrumento de evaluación de la misión UP, específicamente del eje de la misión “Educar personas” y ejes estratégicos “Educación” e “Investigación”. El objetivo fue crear un instrumento válido y confiable que mida la actitud y dirección a la actitud de los colaboradores docentes UP sobre lo dicho de la misión UP; para ello, se creó un instrumento de 22 preguntas de tipo cerrado, con respuestas en escala Likert de cuatro puntos de acuerdo con la metodología utilizada. Posteriormente se aplicó a los colaboradores docentes y, una vez aplicado, se realizaron los

análisis estadísticos (confiabilidad y validez) para otorgar un instrumento de evaluación adecuado a la organización.

Marco teórico

I. La Misión Dentro de la Planeación Estratégica de las Organizaciones de Educación

Superior

En este capítulo se hablará de cultura organizacional y planeación estratégica, en específico sobre la misión institucional, su definición y su importancia. Asimismo, se revisarán los elementos anteriores (cultura organizacional, planeación estratégica y misión) en las organizaciones de educación superior, la explicación de la misión de la Universidad Panamericana, finalizando con el objetivo e indicadores del Sistema de Gestión de Calidad UP (SGC-UP).

La cultura organizacional se considera la personalidad de las organizaciones: un conjunto de características que provee su identidad, dando como resultado su diferenciación de otras organizaciones. Esta debe de ser clara, de tal manera que los integrantes de la organización puedan hacer propia la cultura organizacional. Las organizaciones, por tanto, deben desarrollar una fuerte cultura que integre las características que desea tener la organización, además de la forma en que será vista y percibida por los clientes a elegir. De esta manera, la cultura organizacional se refiere a un conjunto de elementos que son compartidos por los miembros de una organización y, por tanto, integra la suma de culturas individuales y grupales dentro de la organización, por lo que debe ser influyente para que todo el personal se alinee y se apropie de la cultura como suya (Llanos, 2016).

La planeación estratégica ha surgido como un concepto para dar base al mejoramiento continuo y sustento al cambio. Mintzberg et al. (1997, p. 3) indican que el plan estratégico es “el patrón de una serie de acciones que ocurren en el tiempo”, siendo que este modelo enfatiza la acción que se debe de llevar a cabo en la organización; estos autores explican que las empresas

tendrán estrategias en todo momento, lo único que se requiere es un patrón respecto a una serie de actos en la organización. De esta manera, la estrategia consiste en la planeación formal y el establecimiento de metas, con la intención de que los actos de la empresa sean congruentes. La planeación estratégica formulada de la manera correcta pone orden y asigna objetivos con el fin de lograr situaciones viables, al igual que anticipar cambios en el entorno.

La planeación a nivel institucional ayuda al cumplimiento de tareas y deberes, además de otorgar la oportunidad de enfrentar los cambios ambientales que enfrentan las instituciones, incluyendo la totalidad de los recursos, capacidad y potencialidad. Así, este elemento organizacional implica un proyecto a largo plazo, orientado hacia las relaciones entre la empresa y su ambiente de tareas, y abarcando sus propios recursos para obtener el efecto sinérgico de la empresa. Por tanto, incluye los propósitos durante largos periodos y constituye un proceso continuo de toma de decisiones estratégicas que procura anticipar decisiones del futuro (Chiavenato, 2009).

De esta manera, la planeación estratégica intenta especificar cómo lograr esos objetivos y establecer lo que la empresa debe realizar antes de emprender las acciones empresariales necesarias. Por esto, la planificación es amplia y requiere subdividirse en planes tácticos desarrollados en la empresa, los cuales deben detallar con precisión cada tarea o acción que deba ejecutarse. Estas subdivisiones consisten en seis etapas (Chiavenato, 2009): 1) determinación de los objetivos empresariales, 2) análisis ambiental externo, 3) análisis organizacional interno, 4) formulación de las alternativas estratégicas y elección de la estrategia empresarial, 5) elaboración de la planeación estratégica y, 6) implementación mediante planes tácticos y operacionales.

Como ha sido mencionado, la planeación estratégica incluye varios elementos, como la misión, la visión y los objetivos. Es por esto que, los objetivos empresariales se establecen en

función de la misión y visión de la empresa; dichos elementos son el propósito de la empresa que definen su razón de ser (Chiavenato, 2009).

La misión supone la definición de los objetivos máximos a alcanzar; su razón de ser es determinar la identidad de la institución. En ella se establece el marco de la cultura organizacional, que incluye el desempeño de los colaboradores de una institución. El conocimiento y la aceptación por parte de los colaboradores de la organización es de suma importancia, ya que puede generar el éxito o el fracaso de la organización; es un elemento de identificación de la filosofía de la organización y un factor principal para la integración del equipo (Fernández-Montesinos, 2017).

Por lo tanto, entendiendo a las instituciones de educación de nivel superior como organizaciones que deben establecer su cultura organizacional, es importante que, al igual que las empresas y sus colaboradores, dichas instituciones cumplan con sus objetivos planeados.

Las instituciones que integran el sistema de educación superior en México, en las últimas décadas, han tenido como principales iniciativas para mejorar la calidad, a nivel superior, aquellas asociadas a evaluaciones y recursos financieros como principal estrategia para alcanzar los fines propuestos. Sin embargo, no se ha logrado establecer claramente una mejoría en la calidad educativa; los indicadores de abandono escolar, el rezago o la eficiencia terminal no han mejorado y la oferta de contenido escolar y la organización tampoco ha cubierto con las transformaciones de la sociedad actual (Narro Robles et al., 2012).

A pesar de la importancia sobre el papel central de la educación como motor impulsor que requiere el país, no se ha obtenido resultados significativos. No se ha logrado diseñar un

proyecto consistente en materia educativa para alcanzar la prosperidad, calidad de vida y participación ciudadana deseada (Narro Robles et al., 2012).

Es por ello que las universidades deben hacer frente a los problemas que pasa la sociedad, cumpliendo con su misión y haciendo parte de ello. La universidad que se estudiará en la presente investigación, como ya se mencionó, es la Universidad Panamericana (UP).

La misión de la UP es “Educar a personas que busquen la verdad y se comprometan con ella, promoviendo el humanismo cristiano que contribuya a la construcción de un mundo mejor” (Universidad Panamericana, s.f.). La UP, de acuerdo con su misión institucional, busca encontrar y transmitir la verdad; por tanto, considera que el saber es el grado de excelencia y utiliza dos medios esenciales para lograrlo: la investigación y docencia (por lo que los profesores son esenciales de la vida universitaria, ya que su trabajo crea la trascendencia deseada, permitiendo que la universidad cumpla su misión). El foco y fin del quehacer de la universidad son los alumnos, siendo esta la labor de los docentes. Por tanto, como se mencionó, la construcción de un mundo mejor, citada por la misión UP, se consigue por dos medios en donde los profesores están llamados: la docencia, permitiendo la formación a los alumnos y la investigación científica, difundiendo el conocimiento ya sea en artículos de divulgación o en artículos publicados. De esta manera, la UP está constantemente consolidando la planta de profesores idónea, con los altos más grados de conocimiento, haciendo la vida académica su profesión y, como resultado, hacer realidad la visión y los propósitos de la universidad (López de Llergo, 2018).

La acción central de la institución es “educar personas”, por lo que resulta de suma importancia que los involucrados en el quehacer universitario entiendan, a la perfección, el término de “educar”. Este concepto es abarcado desde la perspectiva de Tomás de Aquino, quien se refiere a la educación como la “conducción y promoción de la prole al estado perfecto del

hombre, que es el estado de virtud” (Hernández, 2018, p. 67). Dicha definición tiene varias aportaciones al profesor de la UP: una de ellas es la de “conducir”, enseñando al alumno sus propios procesos de perfección, lo que demanda un proceso más específico de enseñanza y un aprendizaje significativo en el alumno. El reto del profesor es lograr acercar al alumno a su mejor versión, así como escoger tópicos que resulten atractivos para los estudiantes y que sirvan para contenido de diálogo trascendente (Hernández, 2018).

Respecto al apartado que indica que la misión de la UP consiste en “educar personas que busquen la verdad” (Hernández, 2018), se entiende que dicho requerimiento compromete a cada profesor a buscar y explorar más el conocimiento, profundizando en las lecturas del área del conocimiento, sus causas, consecuencias y principales autores, entendiendo a profundidad para poder explicar los conocimientos y transmitir esta manera de trabajar y de enfrentarse a la posibilidad de conocer. La investigación científica es, de esta manera, una labor que todo profesor universitario debe realizar, en afán de producir conocimientos novedosos y aportar nuevas perspectivas. Asimismo, el profesor tiene como objetivo inmediato la mejora de su docencia y adquirir o mantener la capacidad de transmitir herramientas de conocimiento a sus estudiantes. Por lo tanto, el objetivo de la investigación científica, siendo una labor esencial del profesor universitario, es lograr “contribuir a la construcción de un mundo mejor” aportando soluciones a problemas de la humanidad (Hernández, 2018).

En relación con todo lo anterior, el modelo educativo de la UP busca el desarrollo de criterio profesional, capacidad de adquisición de conocimientos y la posibilidad de distinguir la información que aporta conocimiento y crecimiento profesional a los alumnos, al igual que desarrollar relaciones personales entre el profesor y alumno, dando dinámica a la vida

universitaria. Así, el papel del profesor es una posición de influencia sumamente importante en la formación de los alumnos (Hernández, 2018).

Como parte de la búsqueda de la formación integral de los alumnos hacia la que apunta la UP, se encuentran las asesorías universitarias, las cuales son una conversación periódica que el alumno tiene con un integrante de la universidad (docentes, administrativos o coordinadores) orientando al alumno a finalizar sus estudios, labores y desarrollo personal, dando como resultado un acompañamiento integral generando atención personalizada y acompañamiento académico y personal a los estudiantes. Es en estas situaciones donde el profesor puede desarrollar un ambiente de confianza y auténtica amistad, permitiendo la formación de su alumno, además de potenciar su rendimiento académico y habilidades sociales, aunque se admite que el profesor siempre debe de cuidar los límites del respeto a la intimidad. Por lo anterior, la UP busca en los profesores un perfil que integre interés por la ciencia, la docencia y la investigación, pero sobre todo que se distinga por la integridad en su actuar (Hernández, 2018).

Dicho perfil se caracteriza, por tanto, con las siguientes cualidades, las cuales conforman un decálogo del profesor de la UP:

- 1) Compromiso con la misión de los propósitos de la universidad panamericana, 2) Disposición para ampliar los conocimientos científicos, 3) Promoción del humanismo cristiano, 4) Prestigio fundamentado en valores intelectuales y morales, 5) Capacidad de formar, 6) Capacidad para preparar a los estudiantes a fin de que sean capaces de diseñar y responsabilizarse de su propio proyecto de vida, 7) Capacidad para comunicarse con sus pares, 8) Apoyo al estudiante en las condiciones de protagonismo en su aprendizaje, 9) Compromiso por mejorar y tener

un plan de carrera académica y, 10) Afán incansable por contribuir al bien común (Hernández, 2018, pp. 71-74).

Como se ha indicado anteriormente, la Universidad Panamericana cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad donde indica que su mayor alcance es el cumplimiento de su misión, modelo en donde se encuentra la estrategia institucional, así como las políticas, procesos, sistemas y mejora continua, teniendo como finalidad la evaluación continua de la institución, enfocada en la medición de resultados y la generación de una cultura organizacional clara y confiables. Permitiendo dar cuenta de los avances e impulsando un trabajo sinérgico en las áreas de la universidad. Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, la UP cuenta con los principales indicadores de medición del cumplimiento de la misión, los cuales se clasifican en 286 *items* (Universidad Panamericana, 2019).

Dichos indicadores han sido identificados dentro de los ejes del plan estratégico (Universidad Panamericana, 2019).

Para el proceso de sistematización del SGC, se consideraron algunos aspectos, como la elaboración de un catálogo de criterios de los conceptos del SGC-UP, la asignación de nombre a cada indicador y la clasificación de indicadores según su tipo (estratégico, táctico y operativo) según su eje estratégico y su eje de la misión institucional (Figura 1). Posteriormente, se especificaron operaciones matemáticas en casos de porcentaje y proporción y la rectoría general definió una meta por cada indicador, en algunos casos tomando en cuenta el campus o área institucional. Entre la información adicional se encuentra si ha sido solicitada como parte de la memoria anual, referir la fuente inicial de la información, y las variables que conforman cada indicador/evidencia/dato (Universidad Panamericana, 2019).

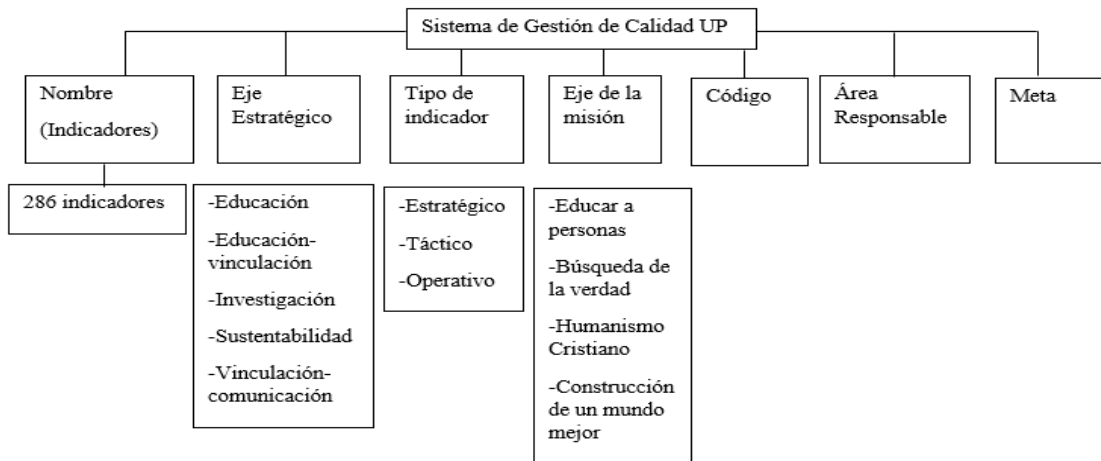


Figura 1. Componentes del sistema de gestión de calidad UP, recuperado del SGC-UP

Así como la cultura organizacional es un conjunto de características que provee su identidad, la misión supone la definición de los objetivos máximos a alcanzar. La misión de la Universidad Panamericana es “Educar a personas que busquen la verdad y se comprometan con ella, promoviendo el humanismo cristiano que contribuya a la construcción de un mundo mejor” (Universidad Panamericana, s.f.) siendo la identidad de la institución. Pero para que la misión alcance su objetivo máximo, todo colaborador debe de hacer suya la misión de la universidad.

II. Instrumento de evaluación

En este capítulo se hablará sobre las distintas herramientas que evalúan la misión dentro de una organización, su importancia e impacto, así como sobre la elaboración de un instrumento de evaluación adaptado a una institución, además de la confiabilidad y validez con la que debe contar dicho instrumento.

La cultura organizacional ha sido de suma importancia en las organizaciones, por lo que han surgido varias maneras de medirla. En los años ochenta, la medición de la cultura organizacional empezó por medio de las observaciones de distintas clases de comunidades, clasificándolos según sus rasgos, y por medio de grupos focales (Wilkins y Ouchi, 1983 en Vertel, et al., 2013).

Existen varios investigadores que realizaron distintas evaluaciones como, por ejemplo, Prajogo y Mcdermott (2005), quienes desarrollaron un estudio de liderazgo, planeación estratégica, enfoque al clima, información y análisis, gestión del personal y gestión de los procesos (en Vertel et al., 2013). Dentro del ambiente universitario, también se encuentran investigaciones, como Folch y Comas (en Vertel et al. 2013), quienes, por medio de instrumentos, análisis de documentos, observaciones directas y percepciones de los propios investigadores lograron medir la cultura institucional. En añadidura, en el 2003, Marcone y Martín (en Vertel et al., 2013), elaboraron un instrumento de medición, siendo muy detallados en sus procesos y procurando la mayor efectividad del mismo al someterse a constante análisis de conceptos.

De acuerdo con lo expuesto con anterioridad, se concluye que los instrumentos de evaluación para la mejoría de las empresas constituyen, actualmente, un paso fundamental en el desarrollo de este constructo.

No obstante, es importante mencionar que los instrumentos de evaluación deben de contar con ciertas características que los hacen válidos para ser utilizados y que los resultados sean significativos. Hay dos áreas disciplinares que han desarrollado una gran cantidad de información respecto a la construcción de instrumentos, por un lado, la psicometría y por otro, la psicología organizacional; en este proyecto se buscará realizar una integración de ambas propuestas para el diseño del instrumento para la UP. Por lo anterior, a continuación, se presentan ambas perspectivas.

La psicología organizacional busca evaluar a la organización desde distintas aproximaciones, como el clima y la cultura organizacional. Dado que el objetivo de la evaluación es realizar un diagnóstico de la actitud del empleado hacia la organización, es necesario identificar aspectos que describen a la empresa y producen una reacción en los colaboradores. Según García y Bedoya (1997; citado en Ramos, Morales y Ortiz, 2011) en una organización existen tres maneras de medir a la organización; a) Observación, b) Entrevistas y c) Cuestionarios. El más utilizado en los estudios de evaluación de la organización es el cuestionario ya que permite preguntar hechos particulares de una organización.

De acuerdo con Kaarst-Brown et al. (2004) La cultura organizacional es un recurso estratégico que asegura la continuidad y permanencia de las organizaciones. Es por ello por lo que se debe de evaluar.

Por otro lado, la psicometría, cuya finalidad es intrínseca, para aportar soluciones a cualquier proceso de investigación psicológica; es un campo metodológico incluyendo el uso de la medición y métodos, de igual manera, aporta instrumentos adecuados para conseguir medidas para realizar evaluaciones (Tovar, 2007).

Los instrumentos de evaluación utilizados en la medición constituyen, asimismo, procesos estandarizados que permiten obtener un conocimiento objetivo. Por tanto, su importancia radica en las consecuencias y toma de decisiones. Para la creación de un instrumento de medición son necesarios algunos pasos, entre los cuales se encuentra justificar cuáles son las causas por las se busca crear un instrumento, además de seleccionar las variables, el contexto, la aplicación y las circunstancias en las que se utilizará, además de la definición de las especificaciones del instrumento y la construcción de ítems (Muñiz y Fonseca-Pedrero, 2008).

La construcción de instrumentos está basada en la Teoría Clásica de las Pruebas (TCT), donde el procedimiento general de diseño sigue los siguientes pasos (Tornimbeni et al., 2008):

- 1) Selección del dominio del test, además de las características buscadas de la población y composición del test.
- 2) Generación de ítems.
- 3) Examinación de ítems por pares.
- 4) Análisis preliminares y factorial de las propiedades psicométricas de los ítems.
- 5) Generación de los ítems definitivos de prueba.

En el primer paso, se requiere de un análisis conceptual del dominio del constructo a medir, que implica la obtención de definiciones conceptuales, así como la selección de los indicadores operacionales adecuados para medir dicho constructo. Entre los procedimientos para la

especificación conceptual y operacional del dominio de conductas que el individuo debe de realizar se encuentran (Tovar, 2007):

- a. La definición del objetivo, donde se establece que se evaluará a través de la prueba.
- b. Los indicadores operacionales del objetivo, que es delimitar en términos observables el objetivo.
- c. Especificación de las características de la situación de evaluación.
- d. Características de la respuesta.

Asimismo, es importante el proceso de estandarización: aquel mediante el cual se establecen procedimientos rígidos para la aplicación, calificación e interpretación de un test psicométrico (Tovar, 2007).

Otro de los puntos a seguir es la redacción de los ítems, que debe de incluir una serie de instrucciones de administración y modo de clasificación (Muñiz y Fonseca-Pedrero, 2008). La construcción de ítems es una de las etapas cruciales del proceso, por lo cual se deben seguir algunos principios generales con el fin de lograrlo de forma adecuada. Entre dichos principios se encuentran: “representatividad, relevancia, diversidad, claridad, sencillez y comprensibilidad” (Muñiz y Fonseca-Pedrero, 2008, p. 20).

Además, en la creación de un instrumento de evaluación es necesario contar con estadísticos que soporten la evaluación. El análisis factorial es “un modelo estadístico que representa las relaciones entre un conjunto de variables” (Ferrando y Anguiano-Carrasco, 2010, p. 19). Plantea que las relaciones se pueden explicar a partir de variables no observables denominadas factores. Existen dos tipos de análisis factorial: análisis factorial exploratorio (AFE) y análisis factorial confirmatorio (AFC). En el exploratorio, se analiza un conjunto de datos sin tener una hipótesis

previa acerca de la estructura, dejando que los resultados del análisis los que proporcionan información. El procedimiento de estimación suele ser el análisis de componentes principales (ACP), que es utilizado para la reducción del número de variables, considerando la varianza total (Ferrando y Anguiano-Carrasco, 2010).

Asimismo, es importante abarcar las características que deben de cumplir los instrumentos, entre las cuales se incluyen la confiabilidad y la validez (Tovar, 2007). La confiabilidad se refiere a la precisión con la que el test mide lo que realmente tiene que medir en la población predicha y condiciones establecidas, aunque cabe recalcar que ningún test es totalmente confiable. Por esta razón, los investigadores expresan la confiabilidad en términos de coeficientes de correlación, la cual mide el conjunto de puntuaciones. Existen cuatro métodos básicos para obtener el coeficiente de confiabilidad: a) Método de formas equivalentes, b) Método del test-retest, c) Método de división y d) Método de la equivalencia racional. El método de la equivalencia racional considera que si un test está formado por varios ítems, estos pueden ser considerados como un conjunto de test paralelos. Posteriormente se realiza una ecuación para medir el coeficiente de confiabilidad. Actualmente el coeficiente alfa de Cronbach es el coeficiente más utilizado (Tovar, 2007); teniendo un valor entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala (González y Pazmiño, 2015).

Aunque existen varios tipos de confiabilidad, se optará por enfocarse en la confiabilidad de consistencia interna, la cual será utilizada en la presente investigación. Esta se refiere al grado en que los ítems, que son parte de una escala, se correlacionan entre ellos. De esta manera, si los puntos que conciernen a la escala miden y pertenecen al mismo constructo, los análisis realizados deben mostrar un alto grado de homogeneidad, la cual se puede calcular por medio del

alfa de Cronbach, prueba que asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados entre sí (Frías-Navarro, 2019).

Al igual que la confiabilidad, la validez toma un papel de suma importancia que indica si un instrumento evalúa lo que realmente tiene que medir. Por lo tanto, en los instrumentos de evaluación es importante contar con la validez del mismo, mostrando si es válido el uso de interpretación de los puntajes del test. En el diseño de instrumentos lo que se valida son las inferencias hechas a partir del mismo, asegurándose o confirmándose mediante la acumulación de evidencias teóricas, estadísticas y empíricas. En pocas palabras, la validez consiste en que una prueba represente adecuadamente y mida la varianza relevante del constructo. El hecho de que las puntuaciones de una prueba sean confiables es condición necesaria pero no suficiente para que sea válida (Olaz y Perez, 2008).

Existen diferentes tipos de validez: de contenido, predictiva, concurrente y de constructo. Con motivo de esta investigación se hablará de dos tipos de ellas, la de contenido y la de constructo. La validez del constructo se refiere al grado en el que cada prueba refleja el constructo que dice medir, lo cual se observa operativamente cuando se desea hacer inferencias acerca de conductas o atributos que se encuentran bajo la etiqueta de un constructo particular. El proceso de validación de constructo es establecido a partir de deducciones de la teoría, las cuales se van dando a través del procedimiento de diseño y recolección de datos, que comprende los siguientes pasos (Tovar, 2007, p. 101-102):

- a. Formulación de hipótesis y relación entre elementos del constructo.
- b. Selección de ítems o test representativos.
- c. Recogida de datos.

d. Establecer consistencia entre datos e hipótesis.

Para determinar la validez del constructo también se recurre a “jueces” o expertos en el tema quienes, con un proceso lógico y racional, aceptan o rechazan la validez de constructo. De esta manera se determina si los reactivos pertenecen al dominio definido, al igual que la bondad de la redacción de los elementos utilizando una guía preestablecida (Tovar, 2007).

Respecto a la validez de contenido, Tovar (2007) refiere que consiste en determinar lo adecuado del muestreo de reactivos en el universo de reactivos posibles; en otras palabras, es cuestión de determinar si la muestra de sus reactivos es representativa de la población. Los métodos para reunir evidencia de contenido se apoyan en el juicio de expertos que permiten confirmar la relación entre los ítems del test y el dominio o constructo a medir (Olaz y Perez, 2008).

Siguiendo con los estadísticos, la prueba de rotación Varimax es un método de rotación ortogonal pretendiendo simplificar la matriz para facilitar su interpretación, así minimizando el número de variables con saturación alta en cada factor (Morales Vallejo, 2011).

Para el diagnóstico del instrumento se debe de trabajar con el test de esfericidad de Bartlett y prueba de Kaiser-Meyer-Olinkin (KMO). La KMO se interpreta de manera similar a los coeficientes de confiabilidad, con un rango de 0 a 1, y considerado adecuado el valor igual o superior a .70, el cual sugiere una interrelación satisfactoria entre los ítems (Pérez Carballo Veiga, 2008). De esta manera, los estadísticos varían entre el 0 y 1, clasificados de la siguiente manera: $.90 > KMO =$ muy bueno, $.90 > KMO > .80$ bueno; $.80 > KMO > .70$: aceptable; $.70 > KMO > .60$: regular; $.60 > KMO > .50$: malo (Antony y Rao, 2007 en Krishnan, 2010)

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett busca comparar la hipótesis nula de que la matriz de correlación observada sea una matriz idéntica. Así, la prueba asume que existe normalidad multivariada en las variables (Antony y Rao, 2007 en Krishnan, 2010).

Al crear un instrumento, es importante considerar el tamaño de la muestra, puesto que las muestras de mayor tamaño son más precisas ya que minimizan la probabilidad de error y aumentan la generalización de los resultados; si la muestra, por el otro lado, es pequeña, los errores de inferencia ocurren fácilmente. La adecuación del tamaño total se puede evaluar a partir de la siguiente escala: 50-muy pobre; 100-pobre; 200-justa; 300-bueno; 500-muy bueno; 1,000 o más excelente (Comfrey y Lee, 1992 en Osborne y Costello, 2004).

De acuerdo con lo mencionado con anterioridad, es importante seguir los pasos descritos para la creación de un instrumento de medición que cumpla con los criterios necesarios para ser confiable y válido, con todo lo que esto implica.

Método

Planteamiento del problema

La Universidad Panamericana es una organización de educación superior que emplea el desarrollo organizacional y la planeación estratégica. Cuenta con un sistema, llamado “Sistema de gestión de calidad UP” (SGC-UP), que incluye indicadores sobre la misión de la universidad. Sin embargo, no cuenta con un instrumento que evalúe de manera específica la participación de los colaboradores académicos, específicamente en el aspecto de educar personas bajo la Misión UP (Universidad Panamericana, s.f.), el cual forma parte de dicha misión institucional. Por lo tanto, es necesario diseñar un instrumento para identificar qué áreas de oportunidad existen para lograr el desarrollo organizacional.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores e indicadores que permiten evaluar la participación de los colaboradores de la UP en el marco de los ejes estratégicos Educación e Investigación de la misión UP?

Objetivo general

Elevar a la Universidad un catálogo de preguntas diseñado en esta investigación que permita medir si los colaboradores están ayudando a educar personas bajo la misión UP de los ejes estratégicos Educación e Investigación.

Hipótesis

Ha: Los factores e indicadores que permiten medir si los colaboradores están ayudando a educar personas bajo la misión UP son adquirir mayor conocimiento, transmitir el conocimiento, apertura al diálogo, atención personalizada, herramientas, interés a la investigación que corresponden a los ejes estratégicos Educación e Investigación de la misión UP

Lugar

El estudio se llevó a cabo en la Universidad Panamericana, campus Mixcoac y Santa Fe, en el periodo comprendido entre el mes de noviembre del 2019 y el mes de mayo del 2020.

Procedimiento del diseño del instrumento

El diseño del instrumento de medición constó de dos etapas, que a su vez se divide en distintas fases:

Etapas 1:

Fase 1 (Operacionalizar): realizar una operacionalización de la misión UP para poder ser evaluada. Para ello, se realizó un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas sobre cómo se debe actuar de acuerdo con la misión, visión y principios institucionales UP (Anexo 1). El cuestionario se aplicó a cinco colaboradores de la UP, previamente seleccionados por autoridades de la misma universidad, al ser considerados como expertos en el tema. El cuestionario fue enviado vía correo electrónico, adjuntando la carta de consentimiento informado, la cual indica que la información enviada es únicamente para fines de la investigación, anónima y deberá ser contestada por la persona a la cual va dirigida. La carta de no divulgación de la información fue enviada de regreso

a la investigadora con la firma del entrevistado escaneada. (Anexo 2). Para la presente investigación, únicamente se utilizó las respuestas del apartado de misión.

Fase 2 (Analizar): llevar a cabo un análisis de los indicadores del SGC-UP que son evaluados como parte de la misión UP (Universidad Panamericana, 2019). Considerando las dos subdivisiones del sistema: a) Eje de la Misión, que a su vez subdivide en Educar a personas, Búsqueda de la verdad, Humanismo cristiano y Construcción de un mundo mejor; y b) Eje Estratégico, subdividido en Educación, Educación-vinculación, Investigación, Sustentabilidad, Vinculación y Comunicación. Se consideró únicamente la subdivisión del eje de la misión: "Educar a personas" y las dos subdivisiones del eje estratégico: "Educación e investigación". En esta fase se segmentaron todos los indicadores que evalúan el eje de la Misión, en específico el apartado de "Educar a personas", y el eje Estratégico correspondiente a la división de "Educación" e "Investigación". Una vez segmentados los indicadores del eje de la Misión, "Educar a personas", se colocaron en dos apartados: el primero con los indicadores del eje estratégico de "Educación" y el segundo con los indicadores del eje estratégico "Investigación" (Anexo 3)

Fase 3 (Comparación): comparar el SGC-UP y las respuestas de los entrevistados. Una vez teniendo los indicadores segmentados en dos apartados, se realizó un análisis del conjunto de indicadores por apartado y se posicionaron en las mismas columnas las respuestas de los entrevistados de acuerdo con su contenido "Educación" o "Investigación". Posteriormente, por medio de un análisis del contenido de cada apartado, se obtuvieron siete grupos con distintos indicadores del SGC-UP y respuesta de los entrevistados, nombrados por "palabras claves" (Anexo 4).

Fase 4 (Cuestionario piloto): de acuerdo con el contenido de cada apartado se obtuvieron “posibles preguntas”. De esta manera, el cuestionario constó de 29 preguntas de tipo cerrado, con respuestas en escala Likert de cuatro puntos (Anexo 5).

Fase 5 (Autorización): el cuestionario piloto fue revisado y autorizado por autoridades de la Universidad Panamericana y expertos en el tema para ser aplicado a los colaboradores de la UP de tiempo completo que imparten clases en distintas facultades y escuelas.

Etapas 2: Procedimiento de recolección de datos (Pilotaje)

La prueba piloto se realizó por medio de *Google Forms* y se envió vía correo institucional a 298 colaboradores. Se destinó una ventana de tres semanas para contestar la encuesta.

Población

La Universidad Panamericana en sus dos campus de la CDMX (Mixcoac y Santa Fe) cuenta con 298 colaboradores de tiempo completo que imparten clases a los estudiantes de licenciatura y posgrado en las escuelas y facultades.

Muestra

La muestra se calculó por medio de la fórmula:

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

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (.5) (298)}{(5^2(298-1)) + (1.96) (0.5) (.5)} = 168$$

La muestra debía de ser de 168 participantes para que fuera significativa con un margen de error de .5, por la convocatoria, se obtuvo una muestra de 192 participantes.

La selección de la muestra fue por cuota, como resultado de la respuesta a la convocatoria, siendo que se tomaron como sujetos experimentales todos los colaboradores que contestaron la encuesta.

Consideraciones éticas

El proyecto de investigación fue sometido a revisión y aprobado por las comisiones de investigación y ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Panamericana (CIE-EPUP-2015-4), de acuerdo con los criterios de Helsinki.

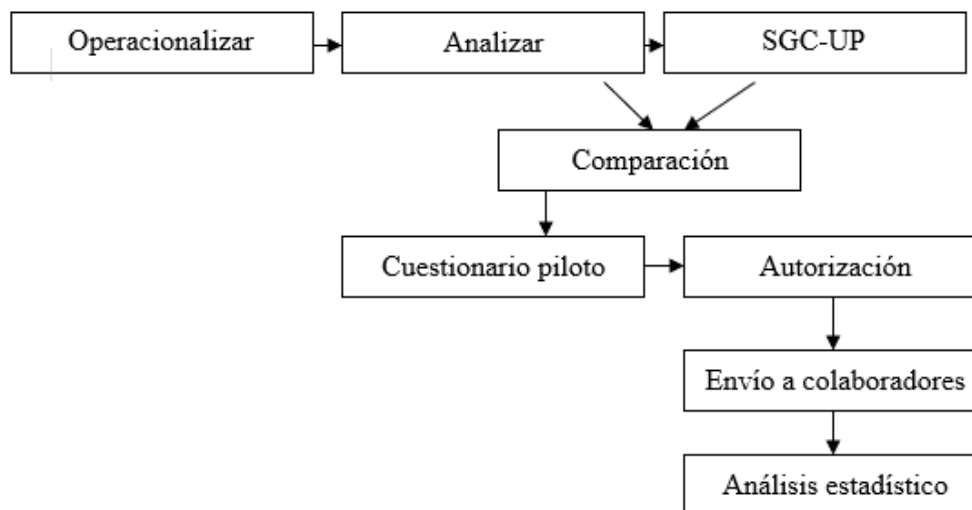
Análisis de datos

1. Por medio del software de *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), se realizó la prueba KMO, para comparar las magnitudes de los coeficientes parciales. Los estadísticos varían entre 0 y 1, siendo que los valores menores a 0.5 indican que el análisis factorial no es adecuado y la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual contrasta si la matriz de correlación es idéntica, permitiendo saber si el análisis factorial es pertinente. Además, se realizó un análisis de confiabilidad para obtener alfa de Cronbach y medir la consistencia interna del instrumento, lo cual nos indica que el conjunto de ítems mide el mismo constructo (Frías-Navarro, 2019).

2. Se realizó un análisis factorial exploratorio, el cual indica el número de factores en que se agrupan los ítems, permitiendo corroborar el contenido conceptual (factores que en teoría constituyen el instrumento) y la pertenencia de los ítems con cada uno de los mismos factores. Así, dicho procedimiento ayuda a establecer la validez del constructo, además de indicar la fiabilidad del instrumento, conociendo hasta qué punto interpretar el constructo, con la intención de mejorar la consistencia interna del instrumento (Morales Vallejo, 2011).
3. Agrupación de los reactivos según los resultados obtenidos por la rotación Varimax, que es un método de rotación ortogonal que pretende simplificar la matriz para ser más fácil su interpretación, minimizando el número de variables con saturación alta en cada factor (Morales Vallejo, 2011).
4. Ejecución del análisis factorial por medio del método de componentes principales, el cual fue utilizado para analizar la varianza común y no común. Posteriormente se obtuvo la varianza total explicada, que ofrece un listado de autovalores de la matriz de varianza-covarianzas y el porcentaje de varianzas que representa cada uno de ellos. Así, los autovalores expresan la cantidad de varianza total que está siendo explicada por cada factor, mientras que los porcentajes de varianza explicada asociados a cada factor se obtienen dividiendo su correspondiente autovalor por la suma de los autovalores. Por defecto, se extraen factores con autovalores mayores a 1, dentro de la matriz analizada (ver figura 2):

Figura 2.

Etapas de construcción del instrumento

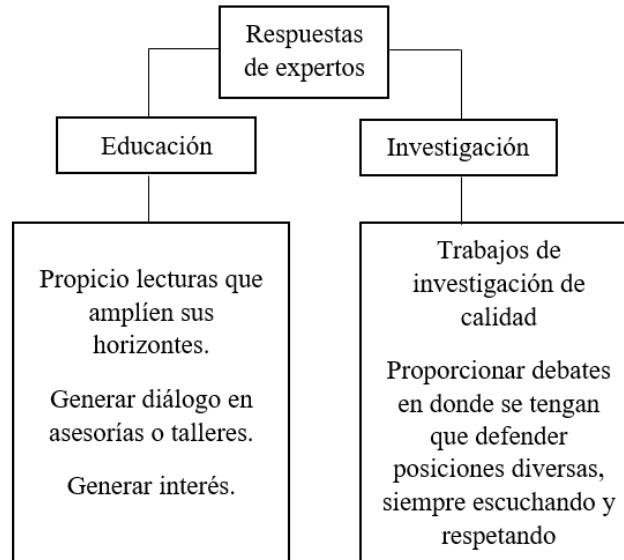


En los siguientes párrafos se describen los resultados con base en la etapa para la construcción del instrumento de evaluación.

Se aplicó un cuestionario semiestructurado a cinco colaboradores de la universidad considerados expertos en la misión de la UP. A través del análisis de contenido de las respuestas a dicho cuestionario, se realizó una síntesis de la idea expresada, obteniendo las siguientes dos categorías (con el fin de conjuntarlo con los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Panamericana (SGC-UP), ver figura 3:

Figura 3.

Síntesis de las respuestas de expertos en la misión de la UP.



Asimismo, se llevó a cabo el análisis de los indicadores del SGC-UP concernientes a la subdivisión del eje de la misión “Educar a personas”, junto con aquellos relacionados con la subdivisión de los ejes estratégicos “Educación e Investigación” (Figura 1). Del análisis de los indicadores del eje de la misión “Educar a personas”, junto con los ejes estratégicos “Educación e Investigación” del SGC-UP (Anexo 3), se obtuvieron siete categorías que fueron pareadas con las obtenidas del cuestionario. Las categorías son:

1. Capacitación: evalúa que los profesores adquieran mayores conocimientos.
2. Desempeño de excelencia: se enfoca en que los profesores preparen sus clases para transmitir el conocimiento a los alumnos y que obtengan resultados sobresalientes;
3. Apertura al diálogo: evalúa que los profesores constantemente se encuentren abiertos a conversar con los alumnos de temas académicos y personales para un desarrollo íntegro de los alumnos;

4. Solidaridad académica: enfatiza que el profesor esté dispuesto a proporcionar una atención personalizada a cada uno de los alumnos
5. Herramientas: identifica la disposición de los profesores para que los alumnos cuenten con herramientas para adquirir un mayor conocimiento
6. Cumplimiento de metas: se enfoca en que los profesores tengan la apertura para ayudar a los alumnos a terminar en tiempo y forma sus estudios de acuerdo con sus intereses académicos
7. Investigación: evalúa que los profesores inciten a los alumnos a investigar, siempre respetando la opinión de los demás.

Una vez obtenidas las preguntas, fueron revisadas por tres jueces, quienes sugirieron cambios de redacción en las preguntas y especificar la escuela o facultad en donde impartían clases los profesores. Cuando fueron realizados los ajustes sugeridos, se llevó a cabo la prueba piloto.

Resultados

En este apartado, se describen los resultados del estudio correspondiente a la aplicación y validación de la versión final del instrumento de evaluación, la cual quedó compuesta de 22 preguntas siendo que la eliminación de 7 ítems representaba una confiabilidad más adecuada, abarcando las siguientes categorías: “Capacitación” con cuatro preguntas, “Desempeño de excelencia” con tres preguntas”, seis para “Apertura al diálogo”, una para “Solidaridad académica”, una para “Herramientas”, tres para “Cumplimiento de metas” y cuatro para “Investigación” (Anexo 6). 192 colaboradores enviaron sus respuestas durante un periodo de tres semanas, siendo significativa la muestra para poder realizar el análisis estadístico.

Para obtener la bondad de ajuste o adecuación de los datos analizados, se realizó la prueba de KMO, obteniendo una puntuación de .731. La prueba de esfericidad de Bartlett, por otro lado, demostró que los reactivos correlacionan entre sí ($p=.0001$). Además, la prueba de confiabilidad de Cronbach demostró que el instrumento aplicado tiene buena consistencia interna obteniendo un alfa de .789 (Tabla 1).

Tabla 1.

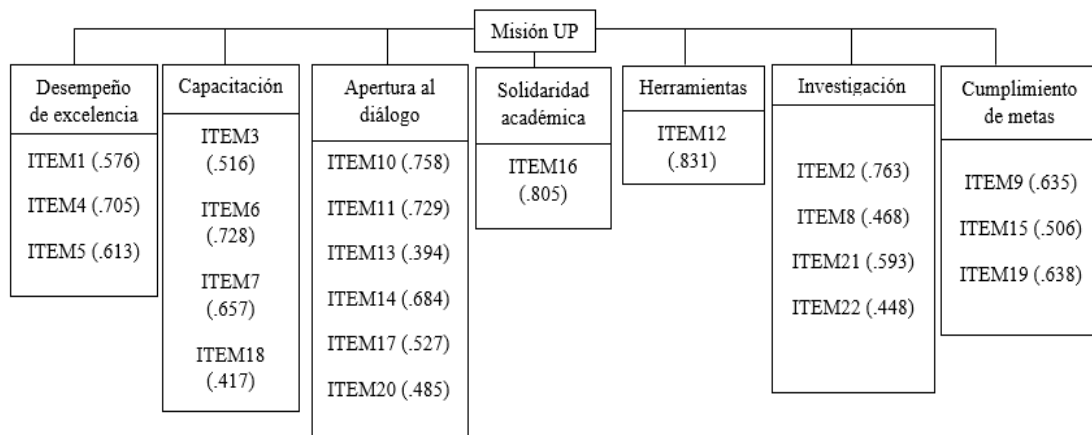
Indicadores de KMO, índice de esfericidad de Bartlett y coeficiente de consistencia interna.

Prueba	Estadístico
KMO	.731
Índice de esfericidad de Bartlett	$p=.0001$
Coeficiente de confiabilidad de Cronbach	$\alpha=.789$

Antes de realizar dicho estadístico, se determinó a priori el número de factores, esto a través del análisis realizado por los indicadores del SGC-UP y entrevista de los expertos. Se detectaron 7 factores: “Capacitación”, “Desempeño de excelencia”, “Apertura al diálogo”, “Solidaridad académica”, “Herramientas”, “Cumplimiento de metas” e “Investigación” (ver Figura 4).

Figura 4.

Factores detectados a partir de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad UP.



Los ítems por cada factor son:

Capacitación:

- Busco que los alumnos obtengan calificaciones de excelencia en pruebas nacionales.
- Cada año me capacito para saber más sobre temas que me atañen o no.
- Asisto a talleres o conferencias para adquirir un mayor conocimiento.
- Facilito diversas herramientas necesarias a los alumnos para su conocimiento.

Desempeño de excelencia:

- Preparo con base en textos científicos actuales las clases, asesorías o presentaciones que realizo para los alumnos.
- Procuro que los alumnos aprendan nuevos conocimientos.
- Constantemente busco actualizarme en distintos temas para proporcionar información válida a los alumnos.

Apertura al diálogo:

- Muestro auténtico interés personal por los alumnos.
- Estoy abierto al diálogo (en general) con los alumnos.
- Existen espacios de diálogo (académico y personal) entre los alumnos y yo.
- Busco el bienestar de todos los alumnos.
- Siempre escucho las necesidades personales de los alumnos.
- Estoy pendiente de los alumnos que necesiten de mi ayuda.

Solidaridad académica:

- Doy atención personalizada a cada alumno que acuda a mí.

Herramientas:

- Muestro auténtico interés académico personal por los alumnos.

Cumplimiento de metas:

- Siempre escucho las necesidades académicas de los alumnos.
- Si un alumno tiene problemas para acabar su carrera busco ayudarlo para que acabe en tiempo y forma.
- Ayudo a que los alumnos cumplan sus metas académicas.

Investigación:

- Promuevo debates o presentaciones en donde los alumnos puedan expresar su opinión.
- Escucho y respeto la opinión de los alumnos.
- Incito a los alumnos a investigar más sobre distintos temas.
- Fomento la investigación en los alumnos.

En la tabla *varianza total explicada* (Tabla 2) se expone un listado de los *autovalores* de la matriz de varianza expresada y del porcentaje de varianza que representa cada uno de ellos. Los autovalores expresan la cantidad de varianza total explicada en cada factor; los porcentajes de varianza explicada que está asociada a cada uno de los factores se obtiene mediante la división de su autovalor correspondiente y la suma de los autovalores, por defecto, se extraen los factores con autovalores mayores que 1. El resultado obtenido demuestra que los siete factores propuestos son mayores a 1 y explican el 59.852 % de la varianza de los datos originales, en donde se observa que el componente 1 explica el 20.55%.

Tabla 2.

Tabla de varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4.521	20.550	20.550	4.521	20.550	20.550
2	2.364	10.745	31.295	2.364	10.745	31.295
3	1.588	7.220	38.515	1.588	7.220	38.515
4	1.265	5.752	44.267	1.265	5.752	44.267
5	1.197	5.442	49.709	1.197	5.442	49.709
6	1.138	5.172	54.881	1.138	5.172	54.881
7	1.093	4.970	59.851	1.093	4.970	59.851
8	.964	4.381	64.232			
9	.911	4.141	68.373			
10	.834	3.791	72.165			
11	.815	3.705	75.869			
12	.709	3.222	79.092			
13	.687	3.124	82.216			
14	.602	2.736	84.952			
15	.552	2.511	87.463			
16	.544	2.475	89.938			
17	.517	2.351	92.289			
18	.457	2.075	94.364			
19	.422	1.917	96.282			
20	.306	1.389	97.671			
21	.275	1.252	98.923			

Posteriormente se realizó el análisis de rotación Varimax, a partir del cual se utilizó la mayor correlación obtenida para obtener la pertenencia de cada ítem a cada uno de los componentes. Asimismo, se obtuvo la matriz de correlaciones de los ítems, la cual se muestra en la tabla 3. El método de extracción para este estudio fue el de componentes principales.

Tabla 3.

Matriz de correlaciones obtenidas a partir de la rotación Varimax

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22
ITEM1	1.000	.112	.148	.158	.184	.060	.230	.044	.016	.082	.102	.063	.115	.005	.025	.091	.089	.138	-.065	.118	.239	
ITEM2	.112	1.000	.223	.145	.049	-.023	.067	.239	.138	.085	.023	-.009	.131	.119	.190	.199	.181	.024	.156	.254	.178	
ITEM3	.148	.223	1.000	.153	.109	.155	.338	.051	.069	.102	.090	.116	.154	.210	.249	.272	.272	.155	.074	.321	.286	
ITEM4	.158	.145	.153	1.000	.384	.272	.339	-.031	.069	-.003	.034	.048	.115	.028	.068	.261	.261	.259	.058	.429	.346	
ITEM5	.184	.049	.109	.384	1.000	.272	.273	-.048	.029	.100	.163	.150	.213	.064	.158	.203	.203	.117	.038	.045	.163	
ITEM6	.060	-.023	.155	.135	.272	1.000	.327	.004	.030	.327	.019	.021	.143	.051	.085	.152	.152	.076	-.060	.118	.150	
ITEM7	.230	.067	.338	.339	.273	.327	1.000	-.012	.110	.004	.105	.150	.052	.116	.104	.092	.202	.004	-.002	.387	.267	
ITEM8	.044	.239	.051	-.031	-.048	.004	-.012	1.000	-.050	.087	.125	-.035	.128	.128	.087	.177	.077	.077	.172	.177	.095	
ITEM9	.016	.138	.114	.069	.029	.030	.110	-.050	1.000	.190	.149	.077	.077	.162	.160	.240	.247	.195	.210	.156	.141	
ITEM10	.082	.085	.102	-.003	.045	-.064	.015	.177	.190	1.000	.529	.104	.436	.262	.268	.193	.238	.114	.046	.378	.066	
ITEM11	.102	.023	.090	.034	.163	.019	.105	.087	.149	.529	1.000	.104	.509	.362	.262	.317	.498	.227	.071	.419	.136	
ITEM12	.063	-.009	.116	.048	-.044	.021	.150	.125	.077	.104	.104	1.000	-.032	.074	.040	.127	.227	.011	.197	.208	.225	
ITEM13	.115	.131	.154	.115	.213	.143	.052	-.035	.077	.509	.509	-.032	1.000	.304	.135	.307	.209	-.002	.185	.084	.073	
ITEM14	.005	.119	.210	.028	.064	.051	.116	.128	.162	.436	.362	.074	.304	1.000	.236	.156	.311	.119	.143	.305	.088	
ITEM15	.208	.252	.159	.264	.108	-.051	.104	.021	.160	.268	.262	.040	.236	.236	1.000	.152	.328	.278	.371	.271	.217	
ITEM16	.025	.190	.111	.015	.154	.085	.092	-.036	.240	.193	.317	.100	.156	.152	.152	1.000	.225	.197	.342	.183	.180	
ITEM17	.091	.199	.249	.068	.129	.152	.202	.110	.247	.498	.307	.127	.307	.328	.225	1.000	.321	.301	.211	.188	.183	
ITEM18	.089	.181	.272	.261	.158	.203	.335	.044	.195	.114	.227	-.011	.209	.119	.278	.321	1.000	.179	.159	.287	.264	
ITEM19	.138	.024	.155	.259	.117	.076	.197	-.014	.210	.046	.071	.220	-.002	.143	.371	.301	.179	1.000	.257	.185	.238	
ITEM20	-.065	.156	.074	.058	.038	-.060	-.002	.172	.156	.378	.419	.197	.286	.305	.271	.342	.211	.159	1.000	.164	.061	
ITEM21	.118	.254	.321	.429	.045	.118	.387	.177	.120	.136	.208	.084	.084	.080	.309	.183	.188	.287	.185	1.000	.630	
ITEM22	.239	.178	.286	.346	.163	.150	.267	.095	.141	.059	.076	.225	.073	.088	.217	.180	.183	.264	.238	.061	1.000	

A continuación, se obtuvo la matriz correspondiente a los componentes rotados (tabla 4)

la cual señala la mejora de la saturación de las variables agrupada en los siete factores.

Tabla 4.*Tabla de componentes rotados*

Preguntas de la escala ordenadas según el tamaño de la correlación con cada factor

Pregunta	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7
ITEM 4	.705						
ITEM 5	.613						
ITEM 1	.576						
ITEM 6		.728					
ITEM 7		.657					
ITEM 3		.516					
ITEM 18		.417					
ITEM 10			.758				
ITEM 11			.729				
ITEM 14			.684				
ITEM 17			.527				
ITEM 20			.485				
ITEM 13			.394				
ITEM 16				.805			
ITEM 12					.831		
ITEM 19						.638	
ITEM 9						.635	
ITEM 15						.506	
ITEM 2							.763
ITEM 21							.593
ITEM 8							.468
ITEM 22							.448

Posteriormente se obtuvieron los cuartiles (Tabla 5) los cuales están determinados por el total del puntaje de la escala. En la gráfica 1 se muestra el porcentaje de participantes que su puntaje total entra en cada uno de los cuartiles. Se puede observar que, en la muestra obtenida, el 29.17% de los colaboradores obtuvo una puntuación menor o igual a 82; 19.27% entre 83 y 84; 24.48% entre 85 y 86 y el 27.08% entre 87 y 88.

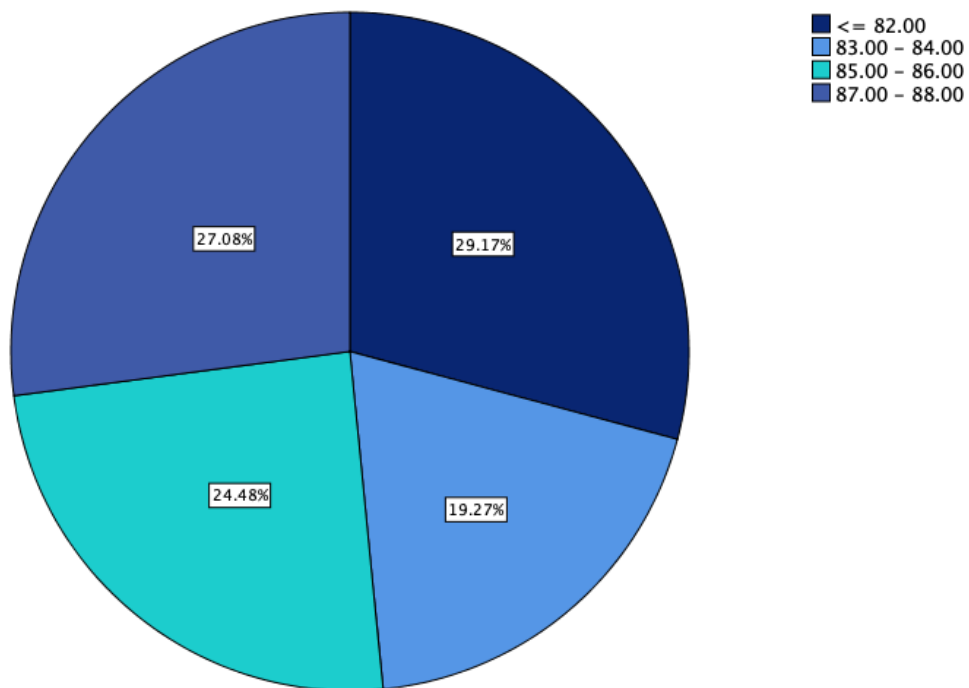
Tabla 5.*Cuartiles determinados para las puntuaciones totales de la escala.*

Cuartil	Frecuencia	Porcentaje
---------	------------	------------

<= 82	56	29.17%
83 - 84	37	19.27%
85 - 86	47	24.48%
87 - 88	52	27.08%

Gráfica 1.

Puntaje total de la escala distribuido en cuartiles



Discusión

La evaluación continua de los colaboradores de una organización es cada vez más importante, siendo que la manera de actuar dentro de ella fortalece la filosofía y posibilita alcanzar los objetivos planteados dentro de una organización. Por esta razón, y como se ha reiterado anteriormente, la misión de una organización es la razón de ser de esta y conlleva al éxito de la organización.

El objetivo del presente trabajo fue el diseño y validación de un instrumento que mida si el colaborador actúa de acuerdo con la filosofía institucional, específicamente sobre el eje de la misión “Educar a personas” y ejes estratégicos “Educación e investigación” propuestos por el Sistema de Gestión de Calidad UP (SGC-UP), pues es necesario contar con un instrumento específico, como se señaló en la problematización y justificación. Para ello se consideró a una población de colaboradores de la Universidad Panamericana que impartían clases en las distintas facultades y escuelas.

Mediante el análisis realizado a partir de los indicadores del SGC-UP y las entrevistas realizadas a expertos, se diseñó un instrumento que evalúa si los colaboradores actúan bajo el eje de la misión “Educar personas”. En el análisis realizado, se observa que la metodología para determinar los siete factores con los indicadores del SGC-UP, incluyendo la síntesis de las entrevistas, obtuvo resultados favorables, ya que dicho instrumento evalúa los aspectos para lo que fue diseñado. Esto se puede comprobar por medio de los análisis estadísticos realizados.

A través de este análisis se puede observar el porcentaje de varianza explicada, el cual ofrece un listado de autovalores de la matriz de varianzas-covarianzas, y el porcentaje de varianza que representa cada uno de ellos. La información obtenida del análisis se utiliza para tomar una decisión sobre el número idóneo de los factores que deben extraerse, y el resultado

obtenido demuestra que los siete factores propuestos son mayores a 1, explicando el 59.852% de la varianza de los datos originales, siendo que el componente 1 explica el 20.55%.

Comparando las saturaciones relativas de cada variable en cada uno de los siete factores, se puede apreciar que en el factor de “Capacitación” se encuentran las preguntas 3,6,7 y 18; en “Desempeño de excelencia” las preguntas: 1,4 y 5; en “Apertura al diálogo” las preguntas 10,11,13,14,17 y 20; en “Solidaridad académica” la pregunta 16; en “Herramientas” la pregunta 12; “Cumplimiento de metas” incluye las preguntas: 9,15 y 19; y en “Investigación” se encuentran las preguntas: 2,8,21 y 22.

La prueba KMO permite comparar la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Como fue indicado en el marco teórico de este trabajo (Antony & Rao, 2007 en Krishnan, V. et. al., 2010), en esta prueba los estadísticos varían entre 0 y 1, los valores menores a 0.5 indican que el análisis factorial no es adecuado. En el análisis realizado para la aplicación piloto del instrumento se obtuvo un KMO de 0,731 lo que indica que la magnitud de los coeficientes de correlación es adecuada.

En la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual contrasta si la matriz de correlación es aceptable, se obtuvo un nivel de significancia de .0001, confirmando que existe una correlación significativa entre las variables y permitiendo realizar el modelo factorial

Como fue descrito, la validación del contenido realizada por las autoridades de la Universidad Panamericana sugirió modificaciones de redacción, a partir de lo cual se obtuvo el diseño final del instrumento, logrando una confiabilidad de consistencia interna adecuada, con coeficiente de alfa de Cronbach de .789.

Similitudes con otros estudios relacionados:

Al comparar el presente trabajo con el estudio realizado por Ramos, Morales y Romero (2011), titulado "Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz", se encuentran similitudes en la metodología implementada. En dicho estudio se adaptó un cuestionario a partir de diversas fuentes bibliográficas consultadas, se autorizó por parte de las autoridades de la empresa quienes realizaron observaciones y se aplicó a 68 colaboradores con base en un muestreo de cuotas. El cuestionario final consistió de 21 ítems agrupadas en categorías y las respuestas fueron escala Likert de cuatro puntos (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente de acuerdo). Posteriormente, se realizaron los análisis estadísticos evaluando la confiabilidad mediante alfa de Cronbach, sin embargo, sus resultados no fueron favorables por lo que tuvieron que realizar otros análisis estadísticos. Comparando dicho estudio con el que se presenta, se puede observar que la metodología implementada fue similar, ya que se creó el cuestionario con base en la bibliografía (documentos de la Universidad Panamericana), de igual manera fue revisada y autorizada por las autoridades de la universidad, agrupada por categorías y respuestas escala Likert de los mismo cuatro puntos, sin embargo, la diferencia radica en los análisis estadísticos ya que en este estudio se cuenta con un alfa de Cronbach de .789 indicándonos que la confiabilidad del instrumento es buena.

De igual manera, se encuentran similitudes en el estudio realizado por Hernández, Méndez y Contreras (2014) titulado "Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia", cuya metodología se fundamentó en la revisión de la literatura y fue validado por expertos. El cuestionario cuenta con respuestas escala Likert de cuatro puntos. El cuestionario principalmente contaba con 103 ítems y fue sometido a una prueba piloto. Como resultado de la prueba, realizando el análisis de

confiabilidad y análisis de factores por componentes principales, se eliminaron 8 ítems para aumentar su confiabilidad. La metodología realizada en este estudio es similar al que se presenta, eliminado ítems para aumentar la confiabilidad del instrumento.

Esto significa que la propuesta del actual estudio representa una contribución importante, pues es un instrumento válido y confiable para la evaluación de la población ya mencionada, asimismo contribuyendo con el conocimiento de fenómenos, comprendiendo la organización y detectando la influencia de la organización sobre los colaboradores.

Conclusiones

El objetivo de la presente investigación fue crear un instrumento que evaluara el comportamiento y las acciones que realiza cada uno de los colaboradores de la UP, con el fin de proporcionar nuevas herramientas de evaluación para dicha institución. Además, dicho instrumento debía contar con parámetros de validez y confiabilidad adecuada, partiendo de la probabilidad ajustada a la realidad para lograr obtener resultados significativos.

De acuerdo con los resultados y discusión del presente trabajo se puede concluir que se cumplió con el objetivo, ya que se diseñó un instrumento de acuerdo con la filosofía de la Misión UP de los ejes de la misión “Educar a personas” y ejes estratégicos “Educación e Investigación”, el cual cuenta con las características de validez y confiabilidad adecuadas para evaluar a la población.

La Universidad Panamericana se encuentra en búsqueda de movilizar proyectos institucionales alineados a la filosofía educativa de la universidad desde distintas áreas como lo es el área de Dirección de personal (Recursos Humanos). De igual manera, la Universidad Panamericana busca el desarrollo de adquisición de conocimientos, dirigiendo el crecimiento profesional de los alumnos y tomando en cuenta el papel fundamental del profesor como una posición influyente en la formación de cada alumno.

El instrumento desarrollado en el presente trabajo es una herramienta de interpretación y reflexión que fue creado bajo uno de los pilares fundamentales de la Misión UP. Así, proporcionará resultados al área de Dirección de personal (Recursos Humanos), coadyuvando a ubicar las características del capital humano perteneciente a la institución, además de generar

estrategias para hacer conocer y comprender la misión UP con el propósito de que cada acción realizada por el colaborador UP esté orientada al cumplimiento de objetivos generando ventajas competitivas. Los cuantiles obtenidos reflejan que más del 50% de la muestra obtiene niveles alto en la evaluación.

Las limitaciones de este instrumento son que únicamente evalúa el eje de la Misión “Educar a personas” y ejes estratégicos “Educación e Investigación”, por lo que es necesario realizar el mismo procedimiento planteado para aumentar el alcance del instrumento con los demás ejes de la misión. Asimismo, se debe considerar como herramienta adicional al proceso de evaluación ya establecido, ya que este instrumento, como la mayoría de los instrumentos, puede proporcionar resultados significativos, pero no abarca la totalidad del comportamiento de la persona.

Como recomendaciones generales, se sugiere que el presente instrumento sirva como una herramienta adicional a la evaluación de 360 grados, que consiste en una evaluación integral de los colaboradores de la Universidad Panamericana.

Referencias

Chiavenato, I. (2009). El contexto ambiental y organizacional. *Comportamiento organizacional*.

La dinámica del éxito en las organizaciones, (pp. 5-119). México: McGraw-

Hill/Interamericana. Disponible en

[https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-](https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf)

[Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf](https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf)

Fernández Fassnacht, E. (2017). Una mirada a los desafíos de la educación superior en México.

Innovación educativa (México, DF), 17(74), 183-207. Disponible en

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1665-

[26732017000200183&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1665-26732017000200183&lng=es&tlng=es)

Fernández-Montesinos, F. A. (2017). Repensar el liderazgo estratégico. Valores y narrativa.

Boletín instituto español de estudios estratégicos, (7), 210-221. Disponible en: Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6231825>

Ferrando, P. J., y Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de

investigación en psicología. *Papeles del psicólogo*, 31(1),18-33. Disponible en

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77812441003>

Frías-Navarro, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un*

instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Disponible en

<https://www.uv.es/friasnav/alfacronbach.pdf>

- Garbanzo-Vargas, G. M. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista educación*, 40(1), 67-87. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=440/44043204005>
- González, J. M. y González Soto, A. P. (2000). Formación y empresa: las organizaciones como marco de la formación. *Educación XXI*, 23(1), 162-217. Disponible en <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:educacionxxi-f4df363c-5b7a-1aa3-6069-a9cb8085b6b3/documento.pdf>
- González, J. y Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-67. Disponible en <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/42382>
- Guízar Montífar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. Disponible en <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a8a68a7be0b68ac529abc11ad7d2e85f.pdf>
- Hernández, R. (2018). ¿Quiénes somos? Los actores de la universidad. En F. Llergo y M. T. Nicolás (coords.), *La Filosofía Educativa De La Universidad Panamericana*, (pp. 62-65). México: Ediciones Eca. Disponible en https://servicios.UP.edu.mx/front/fil_edu.pdf
- Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., y Contreras Soto, R (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración* 59(1),229-257 en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=395/39529381010>

- Kaarst-Brown, M. L., S. Nicholson, G. M. Von Dran & J. M. Stanton (2004) Organizational cultures of libraries as a strategic resource. *Library Trends*, 53(1), 33-53. Disponible en <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/1722>
- Krishnan, V. (2010). Constructing an area-based socioeconomic index: A principal components analysis approach. *Edmonton, Alberta: Early Child Development Mapping Project*. (p. 15). Disponible en: <https://www.ualberta.ca/community-university-partnership/media-library/community-university-partnership/research/ecmap-reports/seicupwebsite10april13-1.pdf>
- Llanos, M. (2016). La personalidad de las organizaciones: La cultura. *La cultura organizacional. Eje de acción en la gestión humana*, (pp. 7-15). Ecuador: Departamento De Publicaciones, Universidad Ecotec. Disponible en <https://ecotec.edu.ec/content/UPloads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- López de Llergo, A. T. (2018). Misión y visión. En F. Llergo y M. T. Nicolás (coords.), *La Filosofía Educativa de la Universidad Panamericana*, (pp. 55-57). México: Ediciones Eca. Disponible en https://servicios.UP.edu.mx/front/fil_edu.pdf
- Mintzberg, H., Quinn, J. B. y Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos*. México: Pearson Educación. Disponible en [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yephqtrd71ic&oi=fnd&pg=pr13&dq=mintzberg,+h.+q.+\(1997\).+el+proceso+estrat%c3%89gico:+conceptos,+contextos+y+casos.+pearson+educaci%c3%b3n.&ots=fbojm6ywlm&sig=rzo4sc7qq4f7svwmgdkwattawtg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yephqtrd71ic&oi=fnd&pg=pr13&dq=mintzberg,+h.+q.+(1997).+el+proceso+estrat%c3%89gico:+conceptos,+contextos+y+casos.+pearson+educaci%c3%b3n.&ots=fbojm6ywlm&sig=rzo4sc7qq4f7svwmgdkwattawtg#v=onepage&q&f=false)

Morales Vallejo, P. (2011). El análisis factorial en la construcción e interpretación de test, escalas y cuestionarios. *Cuestiones relacionadas con el análisis factorial*, (pp. 8-22).

Disponible en

<http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/AnalisisFactorial.pdf>

Muñiz, J. y Fonseca-Pedrero, E. (2008). Construcción de instrumento de medida para la evaluación universitaria. *Revista de Investigación en Educación* (5), 13-25. Disponible en

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3216021>

Narro Robles, J., Martuscelli Quintana, J. y Bárzana García, E. (2012). Diagnóstico de la educación. *Plan de diez años para desarrollar el sistema educativo nacional*, (pp. 21-58).

Disponible en <http://www.planeducativonacional.unam.mx/cap.html>

Osborne, J. W., & Costello, A. B. (2004). Sample size and subject to item ratio in principal components analysis. *Practical assessment, research, and evaluation*, 9(1), 1-9.

Disponible en

<https://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1144&context=pars>

Prieto, G. y Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 67-74.

Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77812441007>

Ramos, F. M., Morales, M. R., y Ortíz, M. V. R. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz. *Ciencia Administrativa*, 2, 30-35. Disponible en

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38839268/INVESTIGACION_CLIMA_ORANIZ

[ACIONAL_1..pdf?1442841781=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDiseno_de_un_instrumento_para_evaluar_el.pdf&Expires=1596652704&Signature=XOQ5GK8O8p04vaHyulWfqOWuxPhxn4uhNh8zm8j1vlwxDT90HLEeMZ8IxJ-A9pBvnCYo04s7C4zTfDHsJRn4bj78P7Tuvew2vIiIHSQeMKFPmSc3jd0U0WDDeebArm-pik5EyLZb3hscE-s3DDfKQR-5VHluYXs3EkD5kVUQMqM2M1MpN07V6axo0vRU6GTL1hMy3fEvwQCROrMQkz6ZuPOpuxM19kPjGBIDafyoAbKt~zy7N73nPaihoEuI1pD2iwV7QpBc7s1guP3t4aNhT3nysO1r1~8Ocbjo7EWLItNjcsfXjS2-q72WTvgEkhwM5HS~eW9yTNN2KWk7ucbMmmw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://www.academia.edu/29103759/introducci%C3%93n_a_la_psicometr%C3%8da?auto=download)

Olán, F. y Pérez, E. (2008). Validez, en Tornimbeni, S. Pérez, F., De Kohan, N.C., Fernández, A. y Cupani, M. (eds.), *Introducción a la Psicometría* (1a ed., pp. 101-132). Editorial Paidós. Disponible en https://www.academia.edu/29103759/introducci%C3%93n_a_la_psicometr%C3%8da?auto=download

Tovar, J. (2007). Psicometría: tests psicométricos, confiabilidad y validez. *Psicología: tópicos de actualidad*, 85-108. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000116&pid=S0121-4381201300020000600018&lng=e

- Universidad Panamericana (2019). *Sistema de gestión de calidad UP. Medición de la efectividad institucional*. Disponible en https://www.UP.edu.mx/sites/default/files/SGC_web_jun19_1.pdf
- Universidad Panamericana. (2020a). *UP destaca por su excelencia en ranking 2020 de reforma*. UP sitio web. Disponible en <https://www.UP.edu.mx/es/noticias/37259/destaca-por-su-excelencia-en-ranking-2020-de-reforma>
- Universidad Panamericana. (2020b). *Excelencia académica, ¿qué significa para la UP?* Disponible en: <https://www.UP.edu.mx/es/noticias/37258/excelencia-academica-que-significa-para-la>
- Universidad Panamericana (s.f.). *Sobre la UP*. Disponible en <https://www.up.edu.mx/es/sobre-la>
- Vertel, A. D. C. C., Paternina, C. D. R., Riaño, H. E. H. y Pereira, J. M. L. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios gerenciales*, 29(128), 350-355. Disponible en <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314000126?token=56685bf74c2319f75d4bacd06baca78f4cc753b597a79f2c46d13641f385b485c02b2124e1b31d076b6dbedca3f5ca95>
- Pérez Carballo Veiga, J. F. P. C. (2008). *Control de la gestión empresarial. Texto y casos*. Madrid: Esic Editorial. Disponible en <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kz4xbcmthewc&oi=fnd&pg=pa15&dq=instrumento+de+evaluacion+empresarial&ots=uwfthmwal1s&sig=ehr-fsx1z0j-gl77leelthbhw6m#v=onepage&q=instrumento%20de%20evaluacion%20empresarial&f=false>

Anexos

Anexo 1

Cuestionario para recopilar datos acerca de las acciones relacionadas con la misión de la Universidad Panamericana

Estimado,

Mi nombre es Sylvia Enríquez Cordero, actualmente curso la Especialidad de Psicología Organizacional en la Universidad Panamericana.

Las siguientes preguntas tienen el propósito de obtener información sobre acciones relacionadas con la misión de la Universidad Panamericana con el fin de crear un instrumento de medición como tesis de licenciatura.

Instrucciones para responder y devolver el cuestionario

Las preguntas son de modalidad abierta por lo que es importante que conteste con sus propias palabras y formas de actuar de cada una de las preguntas. Le pedimos no dejar ninguna pregunta en blanco. Se le enviará vía mail el formulario y documentos de confidencialidad, es de suma importancia que reenvíe toda la información firmada.

Le pedimos de favor contestar antes de cinco días el cuestionario.

Confidencialidad

Toda información proporcionada será únicamente con fines académicos y estadísticos y solo se utilizarán para la creación del instrumento de medición, no se revelará ningún dato de los encuestados y no se divulgará a ninguna persona. Anexo acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información.

Contenido

El cuestionario consta de una sección. En la sección se solicita la información que nos ayudará a crear el instrumento.

Información para la creación del instrumento

1. ¿Cómo educar personas que busquen la verdad y se comprometan con ella?, pon dos ejemplos
2. ¿Cómo promueves el humanismo cristiano que contribuya a la construcción de un mundo mejor en tu trabajo?, pon tres ejemplos
3. ¿Cómo accionas la misión de la UP en tu trabajo cotidiano?

Gracias por su colaboración.

Anexo 2: Carta de no divulgación de la información

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

En México, D.F. a 19 de noviembre de 2019

Ambas partes se reconocen recíprocamente con capacidad para obligarse y, al efecto, suscriben el presente Acuerdo de Confidencialidad de Información con base en las siguientes **ESTIPULACIONES**:

PRIMERA.- Objeto. El presente Acuerdo se refiere a la información que EL DIVULGANTE proporcione al RECEPTOR, ya sea de forma oral, gráfica o escrita.

SEGUNDA.- 1. EL RECEPTOR únicamente utilizará la información facilitada por EL DIVULGANTE para el fin mencionado en la Estipulación anterior, comprometiéndose EL RECEPTOR a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiéndolo de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con EL RECEPTOR, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones del RECEPTOR para con EL DIVULGANTE.

2. EL RECEPTOR o las personas mencionadas en el párrafo anterior no podrán reproducir o modificar la información obtenida.

3. De igual forma, EL RECEPTOR adoptará respecto de la información objeto de este Acuerdo las mismas medidas de seguridad que adoptaría normalmente respecto a la información confidencial de su propia Empresa, evitando en la medida de lo posible su pérdida, robo o sustracción.

TERCERA. - Sin perjuicio de lo estipulado en el presente Acuerdo, ambas partes aceptan que la obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

- a. Cuando la información se encontrará en el dominio público en el momento de su suministro al RECEPTOR o, una vez suministrada la información, está acceda al dominio público sin infracción de ninguna de las Estipulaciones del presente Acuerdo.
- b. Cuando la información ya estuviera en el conocimiento del RECEPTOR con anterioridad a la firma del presente Acuerdo y sin obligación de guardar confidencialidad.
- c. Cuando la legislación vigente o un mandato judicial exija su divulgación. En ese caso, EL RECEPTOR notificará al DIVULGANTE tal eventualidad y hará todo lo posible para garantizar que se dé un tratamiento confidencial a la información.
- d. En caso de que EL RECEPTOR pueda probar que la información fue desarrollada recibida legítimamente de terceros, de forma totalmente independiente a su relación con EL DIVULGANTE.

CUARTA. - Los derechos de propiedad intelectual de la información objeto de este Acuerdo pertenecen al DIVULGANTE y el hecho de revelarla al RECEPTOR para el fin mencionado en la Estipulación Primera no cambiará tal situación. En caso de que la información resulte revelada o divulgada o utilizada por EL RECEPTOR de cualquier forma distinta al objeto de este Acuerdo, ya sea de forma dolosa o por mera negligencia, habrá de indemnizar al DIVULGANTE los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que puedan corresponder a este último.

QUINTA. - Las partes se obligan a devolver cualquier documentación, antecedentes facilitados en cualquier tipo de soporte y, en su caso, las copias obtenidas de los mismos, que constituyan información amparada por el deber de confidencialidad objeto del presente Acuerdo en el supuesto de que cese la relación entre las partes por cualquier motivo.

SEXTA. - El presente Acuerdo entrará en vigor en el momento de la firma del mismo por ambas partes, extendiéndose su vigencia hasta un plazo de 5 años después de finalizada la relación entre las partes o, en su caso, la prestación del servicio.

SÉPTIMA. - En caso de cualquier conflicto o discrepancia que pueda surgir en relación con la interpretación y/o cumplimiento del presente Acuerdo, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales del Distrito Federal, con renuncia a su fuero propio, aplicándose la legislación vigente.

Y en señal de expresa conformidad y aceptación de los términos recogidos en el presente Acuerdo, lo firman las partes por duplicado ejemplar y a un solo efecto en el lugar y fecha al comienzo indicados.

POR EL RECEPTOR,

POR EL DIVULGANTE,

Nombre: Sylvia Enríquez
Cordero

Nombre: _____

Firma: _____

Firma : _____

Anexo 3: Indicadores del SGC-UP

Eje de la misión	Indicadores	Eje estratégico
Educar a personas	1.Resultados del examen CENEVAL de los alumnos de primer ingreso	Educación
	2.Captación de alumnos A,B,C,D	Educación
	3.Índice de satisfacción de los servicios de Biblioteca	Educación
	4.Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de bibliografía básica establecidos en cada plan de estudios	Educación
	5 a. Proporción de estudiantes por espacio de estudio en m2	Educación
	5.Proporción de estudiantes por capacidad de espacios individuales (asientos)	Educación
	6.Calificación otorgada por los alumnos a la asesoría universitaria recibida	Educación
	7.Porcentaje de bajas anuales	Educación
	8.Porcentaje de clases y asignaturas impartidas en inglés	Educación
	9.Porcentaje de profesores capacitados para impartir clases en inglés sobre todo los PTC	Educación
	10. Rendimiento académico de los becarios	Educación
	11.Porcentaje de alumnos sustentantes del EGEL que obtuvieron el premio CENEVAL al desempeño de excelencia	Educación
	12.Porcentaje de cumplimiento de las metas de alumnos de primer ingreso por escuela en el año escolar	Educación
	13.Porcentaje de la matrícula en programas certificados por CIEES o COPAES	Educación
	14.Porcentaje de profesores con doctorado sobre el total de planta docente de los programas de posgrado	Educación
	15.Porcentaje de programas de posgrado en el PNPC	Educación
	16.Promedio de calificaciones de los alumnos por programa en el año escolar	Educación
	17.Porcentaje de alumnos en programas especiales sobre la matrícula	Educación
	18.Número de cursos de programas especiales ofrecidos durante el periodo	Educación
	19.Número de posgrados con convenio internacionales	Educación
	20. Porcentaje de Doctorados en Europa y EUA	Educación
	21.Porcentaje de Profesores de tiempo completo (PTC) sobre el total	Educación
	22. Porcentaje de horas curso impartidas por profesores con grado superior	Educación
	23.Porcentaje de profesores (TC y asignatura) por escuela o facultad que incrementaron su nivel académico	Educación
	24.Porcentaje de profesores de nuevo ingreso en el año escolar	Educación
25.Porcentaje de profesores que han obtenido su grado en la UP en licenciatura	Educación	

26.Porcentaje de profesores que han obtenido su grado en la UP en posgrado	Educación
27.Porcentaje de profesores con doctorado entre los PTC	Educación
28.Porcentaje de alumnos egresados en máximo 1.5 veces la duración del programa en los posgrados (eficiencia terminal)	Educación
29.Porcentaje de alumnos en grados avance ideal del programa (conforme a ruta ideal)	Educación
30.Porcentaje de alumnos que cambiaron de programa académico durante el año escolar	Educación
31.Porcentaje de horas curso impartidas por profesores con equivalencia de perfil por programa	Educación
32.Proporción alumnos-profesores TC	Educación
33.Porcentaje de doctores los PTC	Educación
34.Promedio de horas curso semanales impartidas por doctores en cada programa académico	Educación
36.Número de profesores de posgrado con estancia en extranjero	Investigación
37.Porcentaje de PTC que no imparten clases en posgrado en el ciclo escolar que cuenten con estancia de investigación en el extranjero	Investigación
38.Porcentaje de horas curso impartidas por miembros del SNI	Investigación

Anexo 4: Siete factores

Factores	Indicadores	Síntesis de respuesta de los entrevistadores
Capacitación	Porcentaje de profesores con doctorado sobre el total de planta docente de los programas de posgrado	
	Porcentaje de profesores (TC y asignatura) por escuela o facultad que incrementaron su nivel académico	
	Porcentaje de profesores con doctorado entre los PTC	
	Porcentaje de doctores los PTC	
Desempeño de excelencia	Porcentaje de programas de posgrado en el PNPC	
	Número de cursos de programas especiales ofrecidos durante el periodo	
	Porcentaje de Profesores de tiempo completo (PTC) sobre el total	
	Porcentaje de horas curso impartidas por profesores con grado superior	
	Porcentaje de horas curso impartidas por profesores con equivalencia de perfil por programa	
	Promedio de horas curso semanales impartidas por doctores en cada programa académico	
Apertura al diálogo	Calificación otorgada por los alumnos a la asesoría universitaria recibida	Generar diálogo en asesorías o talleres.
Solidaridad académica	Proporción alumnos-profesores TC	
Herramientas	Índice de satisfacción de los servicios de Biblioteca	
	Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de bibliografía básica establecidos en cada plan de estudios	
	Proporción de estudiantes por capacidad de espacios individuales (asientos)	
	Proporción de estudiantes por espacio de estudio en m ²	
	Número de posgrados con convenio internacionales	
Cumplimiento de metas	Resultados del examen CENEVAL de los alumnos de primer ingreso	
	Captación de alumnos A,B,C,D	

	Porcentaje de bajas anuales	
	Rendimiento académico de los becarios	
	Porcentaje de alumnos sustentantes del EGEL que obtuvieron el premio CENEVAL al desempeño de excelencia	
	Porcentaje de cumplimiento de las metas de alumnos de primer ingreso por escuela en el año escolar	
	Promedio de calificaciones de los alumnos por programa en el año escolar	
	Porcentaje de alumnos egresados en máximo 1.5 veces la duración del programa en los posgrados (eficiencia terminal)	
	Porcentaje de alumnos que cambiaron de programa académico durante el año escolar	
Investigación	Porcentaje de PTC que no imparten clases en posgrado en el ciclo escolar que cuenten con estancia de investigación en el extranjero	Trabajos de investigación de calidad
	Porcentaje de horas curso impartidas por miembros del SNI	Realización de trabajos de investigación
		Proporcionar debates en donde se tenga que defender posiciones diversas, siempre escuchando con respeto y cordialidad.

Anexo 5: Cuestionario piloto

Instrumento de evaluación de la Misión UP

El Instrumento de evaluación de la Misión UP ha sido diseñado para evaluar el comportamiento de los colaboradores hacia la misión UP

Instrucciones: Lee con atención las siguientes preguntas y marca la opción que más te represente.

¿En qué Escuela o Facultad impartes clases?

- Administración y Dirección
- Bellas Artes
- Ciencias de la salud
- Comunicación
- Derecho
- Empresariales
- ESDAI
- Filosofía
- Gobierno y Economía
- Humanidades
- Ingeniería
- Pedagogía
- Preparatoria
- Universidad Abierta

Pregunta	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
----------	-----------------------	-------------------------	----------------------------	--------------------------

1. Preparó con base en textos científicos actuales las clases, asesorías o presentaciones que realizó para los alumnos				
2. Promuevo debates o presentaciones en donde los alumnos puedan expresar su opinión				
3. Busco que los alumnos obtengan calificaciones de excelencia en pruebas nacionales				
4. Mi labor va en función a educar a alumnos con características como: honestidad, respeto, empatía, etc.				
5. Procuero que los alumnos aprendan nuevos conocimientos.				
6. Proporcionó literatura o material de apoyo en inglés a los alumnos				
7. Constantemente busco actualizarme en distintos temas para proporcionar información válida a los alumnos				
8. Cada año me capacito para saber más sobre temas que me atañen o no				
9. Tomó cursos o talleres en la UP para una mejor enseñanza a mis alumnos				
10. Busco actualizarme para una mejora continua en diferentes instituciones educativas				
11. Asisto a talleres o conferencias para adquirir un mayor conocimiento				
12. Escucho y respeto la opinión de los alumnos				
13. Trato cordialmente a mis alumnos				
14. Siempre escucho las necesidades académicas de los alumnos				
15. Siempre escucho las necesidades personales de los alumnos				

16. Muestro auténtico interés personal por los alumnos				
17. Muestro auténtico interés académico personal por los alumnos				
18. Estoy abierto al diálogo (en general) con los alumnos				
19. Existen espacios de diálogo (académico y personal) entre los alumnos y yo.				
20. Si un alumno tiene problemas para acabar su carrera busco ayudarlo para que acabe en tiempo y forma.				
21. Doy atención personalizada a cada alumno que acuda a mi				
22. Busco el bienestar de todos los alumnos				
23. Facilito diversas herramientas necesarias a los alumnos para su conocimiento				
24. Ayudo a que los alumnos cumplan sus metas académicas				
25. Estoy pendiente de los alumnos que necesiten de mi ayuda				
26. Incito a los alumnos a investigar más sobre distintos temas				
27. Fomento la investigación en los alumnos				
28. He estudiado un posgrado en la UP				
29. Busco estudiar un doctorado				

Anexo 6: Instrumento de evaluación

Instrumento de evaluación de la Misión UP

El Instrumento de evaluación de la Misión UP ha sido diseñado para evaluar el comportamiento de los colaboradores hacia la misión UP.

Instrucciones: Lee con atención las siguientes preguntas y marca la opción que más te represente.

¿En qué Escuela o Facultad impartes clases?

- Administración y Dirección
- Bellas Artes
- Ciencias de la salud
- Comunicación
- Derecho
- Empresariales
- ESDAI
- Filosofía
- Gobierno y Economía
- Humanidades
- Ingeniería
- Pedagogía
- Preparatoria
- Universidad Abierta

Pregunta	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Preparo con base en textos científicos actuales las clases,				

asesorías o presentaciones que realizo para los alumnos				
2. Promuevo debates o presentaciones en donde los alumnos puedan expresar su opinión				
3. Busco que los alumnos obtengan calificaciones de excelencia en pruebas nacionales				
4. Procuero que los alumnos aprendan nuevos conocimientos.				
5. Constantemente busco actualizarme en distintos temas para proporcionar información válida a los alumnos				
6.Cada año me capacito para saber más sobre temas que me atañen o no				
7. Asisto a talleres o conferencias para adquirir un mayor conocimiento				
8. Escucho y respeto la opinión de los alumnos				
9. Siempre escucho las necesidades académicas de los alumnos				
10. Siempre escucho las necesidades personales de los alumnos				
11. Muestro auténtico interés personal por los alumnos				
12. Muestro auténtico interés académico por los alumnos				
13. Estoy abierto al diálogo (en general) con los alumnos				
14. Existen espacios de diálogo (académico y personal) entre los alumnos y yo.				
15. Si un alumno tiene problemas para acabar su carrera busco ayudarlo para que acabe en tiempo y forma.				

16. Doy atención personalizada a cada alumno que acuda a mi				
17. Busco el bienestar de todos los alumnos				
18. Facilito diversas herramientas necesarias a los alumnos para su conocimiento				
19. Ayudo a que los alumnos cumplan sus metas académicas				
20. Estoy al pendiente de los alumnos que necesiten de mi ayuda				
21. Incito a los alumnos a investigar más sobre distintos temas				
22. Fomento la investigación en los alumnos				

Anexo 7: Carta de consentimiento del uso de datos

Ciudad de México, a 19 de agosto de 2019

Mtra. Beatriz Valderrain Sáenz
Director de Dirección del Personal
Universidad Panamericana, campus México
Augusto Rodín No. 498, Insurgentes Mixcoac, Benito Juárez, 03920 Del. Benito Juárez, CDMX
55 54 82 16 00

Asunto: Carta de consentimiento de uso de datos institucionales

Por medio de la presente, yo, BEATRIZ VALDERRAIN SÁENZ, otorgo la presente carta de consentimiento para uso exclusivo de investigación.

El único fin de la utilización de los datos es meramente de investigación que se le otorga a la alumna, SYLVIA ENRÍQUEZ CORDERO como objeto de tesis. La cual creará un instrumento de evaluación de la misión UP

La alumna SYLVIA ENRÍQUEZ CORDERO podrá hacer uso del nombre de la Universidad Panamericana, documentos propios de dicha universidad y acceso a base de datos de colaboradores docentes.

Todos los datos que fueron vertidos a través del estudio tendrán mi consentimiento para ser usados únicamente a partir de la fecha de la presente carta.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada la presente carta, quedando a sus órdenes para cualquier, duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Reciba un cordial saludo,
Atentamente,


Mtra. Beatriz Valderrain Sáenz