

Sistema de gestión de la calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación en Universidades

Dr. José Manuel Delgado Bardales

jmdelgado@unsm.edu.pe

ORCID: 0000-0001-6574-2759

Universidad Nacional San Martín Tarapoto Perú

Dr. Keller Sánchez Dávila

ksanchezd@unsm.edu.pe

ORCID: 0000-0003-3911-3806

Universidad Nacional San Martín Tarapoto Perú

Dra. Orfelina Valera Vega

ovalera@unsm.edu.pe

ORCID: 0000-0002-2557-281X

Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto – Perú

Mg. Marina Victoria Huamantumba Palomino

mvhuantumba@unsm.edu.pe

ORCID: 0000-0001-6335-1471

Universidad Nacional San Martín Tarapoto Perú

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado

ORCID: 0000-0002-2126-2769

gppalomino@unsm.edu.pe

Universidad Nacional San Martín Tarapoto Perú

Dra. Nelly Reátegui Lozano

ORCID: 0000-0002-7492-9467

nreategui@unsm.edu.pe

Universidad Nacional San Martín Tarapoto Perú

Obsta. Mg. Leocadia Salas Pillaca

lsalas@unsm.edu.pe

ORCID: 0000-0003-1479-3024

Universidad Nacional de San Martín

Mg. Gissela Giovanna Cárdenas Macedo

gissela.cardenas@upn.pe

ORCID: 0000-0002-1464-5972

Universidad Privada del Norte - Breña - Lima – Perú

Bach. José Javier Tuanama Aguilar

ORCID: 0000-0001-6439-3569

Universidad Nacional San Martín Tarapoto Perú

RESUMEN

El estudio analiza la gestión de la educación superior y diseña una herramienta electrónica como elemento prioritario para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación de universidades públicas. La investigación fue básica descriptiva, cuantitativa, de diseño pre-experimental, la muestra fue 36 docentes y 36 estudiantes, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Resultados, según procesos académicos y administrativos, docentes manifestaron conocer el proceso académico 50% y los estudiantes no conocen 89%, ambos no conocen el proceso administrativo 78% y 67%, ambos no conocen el proceso de información y comunicación 61% y 44%, el docente si conoce el proceso de gestión formativa 56% y el estudiante no conoce 56%, ambos conocen la estructura organizacional 72% y 61%, ambos conocen los recursos tecnológicos 56% y 50%, el docente no conoce la dimensión recursos humanos 61% y los estudiantes algo conocen 50%. Las estrategias y acciones definidas fueron de formación, con tutoría y consejería, enseñanza aprendizaje, registro académico y evaluación docente; Estrategia de gestión para la planificación, grados y títulos, capacitación, comunicación e información y responsabilidad social universitaria; la estrategia de investigación, con investigación y ética. El sistema integra los procesos de: gestión, formación e investigación que alinea los procesos con los objetivos trazados en el plan estratégico institucional, la estructura funcional programática y el plan operativo. En conclusión, el sistema de gestión de la calidad con su estructura permite el análisis y toma de decisiones oportunas.

Palabras clave: sistema, gestión; calidad de la educación; educación superior

Quality management system based on licensing and accreditation standards in Universities

ABSTRACT

The study analyzes the management of higher education and designs an electronic tool as a priority element for the implementation of a quality management system based on licensing and accreditation standards of public universities. The research was basic descriptive, quantitative, of pre-experimental design, the sample was 36 teachers and 36 students, the technique used was the survey and the instrument a questionnaire. Results, according to academic and administrative processes, teachers said they know the academic process 50% and students do not know 89%, both do not know the administrative process 78% and 67%, both do not know the process of information and communication 61% and 44% , the teacher knows the process of training 56% and the student does not know 56%, both know the organizational structure 72% and 61%, both know the technological resources 56% and 50%, the teacher does not know the human resources dimension 61% and students know something 50%. The strategies and actions defined were training, with tutoring and counseling, teaching learning, academic record and teacher evaluation; Management strategy for planning, degrees and degrees, training, communication and information and university social responsibility; the research strategy, with research and ethics. The system integrates the processes of: management, training and research that aligns the processes with the objectives outlined in the institutional strategic plan, the programmatic functional structure and the operational plan. In conclusion, the quality management system with its structure allows the analysis and decision making.

Keywords: system, management; quality of education; higher education

Artículo recibido: 03 marzo 2022

Aceptado para publicación: 20 marzo 2022

Correspondencia: jmdelgado@unsm.edu.pe

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

El SINEACE en el documento “Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria”, en base al factor 3 de aseguramiento de la calidad estándar 7, establece que el programa de estudios debe implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) y comprometerse con la mejora continua en un camino permanente hacia la excelencia. Por otro lado, la implementación del SGC debe definir los lineamientos de políticas, objetivos, procesos y procedimientos para lograrlo; así mismo debe considerar mecanismos que brinden confianza y que controlen los procesos para la mejora continua, por lo tanto, el programa de estudios debe demostrar evidencia del funcionamiento del SGC en sus procesos principales y de las acciones para su evaluación y mejora (auditorías internas). Sin embargo, la demanda de recursos económicos para adquirir servicios informáticos que automaticen los procedimientos, se ve impedida por los escasos recursos de las Universidades Públicas (SINEACE, 2016, p. 17, 21,36).

El estudio se enmarca en un objetivo del Estado que es impulsar la educación en todos sus niveles con equidad, por ello las universidades se dedican a la investigación, la educación, y la difusión del saber y la cultura en general entre otros objetivos (Ley Universitaria N° 30220 y la ley 28044 de calidad educativa); el mismo se articula de manera directa con los fines de las universidades que menciona en su artículo 6.6 “Difundir el conocimiento universal en beneficio de la humanidad”. En base a la Ley 30220, la producción científica de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, no se desarrolla plenamente mostrando debilidad científica. Asimismo, la investigación responde a la necesidad de la Universidad Nacional de San Martín-T, y la Facultad Ciencia de la Salud, que se encuentra inmersa en el proceso de Licenciamiento Universitario y la Acreditación de sus carreras profesionales como parte de su cultura y su desarrollo organizacional; en consecuencia, se propiciará un conjunto de acciones a través del comité de calidad para implementar el proceso de autoevaluación y mejora continua en las carrera profesionales como requisito básico para obtener la acreditación.

Por tanto, el estudio se desarrollará en respuesta al entorno de la globalización y crecimiento tecnológico en los diferentes procesos que permiten que un país se desarrolle en un mundo cada vez más competitivo. La investigación se relaciona con

la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) Ley 28740, el mismo que encamina a un escenario integrador, generando el compromiso de toda la comunidad universitaria con el propósito de lograr la Acreditación de las carreras profesionales de la universidad, donde las carreras profesionales priorizadas son de salud y educación. Por lo mencionado se planteó el siguiente problema: ¿El diseño y aplicación de un sistema de gestión de la calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación mejorará la formación profesional en la Facultad Ciencias de la Salud de las universidades públicas? El objetivo general fue: Diseñar y aplicar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación para el mejoramiento de la formación profesional en la Facultad Ciencias de la Salud de las universidades públicas. El Banco Mundial señala que el Perú atraviesa una fase de crecimiento económico y de generación de empleo; el mismo, que no es aprovechado por el capital humano que se traduce por las deficiencias de habilidades humanas. Según el reporte de organismos internacionales, refiere que se encuentra por debajo de otros países con ingresos similares. En tal sentido el Proyecto Educativo Nacional propone una educación superior que responda a los retos del desarrollo, permitiendo una inserción competitiva en el mercado mundial (PEN, 2021). Sin embargo, existen desarticulación entre las necesidades estratégicas o áreas de mayor potencial económico como exportación, agricultura, biotecnología, ecología y turismo especializado, con la oferta de carreras como Contabilidad, Derecho, Educación y Salud; añadiéndose a ello la limitada capacidad competitiva que tiene el Perú (FEM, 2017, p.2).

Al contextualizarse en las Carreras de Salud, encontramos que no están alejadas de esta realidad por la carencia, el bajo nivel y/o heterogeneidad del servicio del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad Ciencias de la Salud. Esta limitación o insuficiencia afecta el desarrollo adecuado de los planes de estudio y en consecuencia la formación profesional en las escuelas profesionales. Las causas identificadas pueden ser revertidas con acciones enmarcadas en la gestión por procesos con enfoque sistémico donde cada uno de ellos esté articulado entre sí. Entre las causas destacan las bajas capacidades y recursos para afrontar el Licenciamiento Institucional y la Acreditación de las carreras profesionales, ineficiencia en el proceso de formación académico, técnico y profesional, inadecuada gestión administrativa, insuficiente

infraestructura, equipamiento y acceso a la información, etc. A pesar que el SINEACE como documento “Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria”, enmarcada en el factor 3 de aseguramiento de la calidad estándar 7, establece que el programa de estudios debe implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) y comprometerse con la mejora continua en un camino permanente hacia la excelencia. (SINEACE, 2016, p. 17, 21,36).

El estudio se respalda en los trabajos de Gally, T. (2007), quien estudió similitudes y diferencias de aplicación entre los laboratorios de Investigación y Desarrollo y aquellos de rutinarias, se trabajó tomando como base la Norma ISO/ IEC 17025: 2005 que divide los requerimientos de calidad en requisitos de gestión y requisitos técnicos (Gally, T., 2007, p. 3, 6). Currea L, Duarte J. (2016), quien identificó los procesos y sus riesgos asociados, a formular las políticas, objetivos y programas de gestión de salud en el trabajo y el de higiene y seguridad industrial. Por último, documentó los sistemas de gestión y se definió indicadores para evaluarlos (Currea y Duarte J, 2016, p. 23). Andrango, L. (2014), quien concluye que la calidad se evidencia de implementación y mejora continua del sistema consta de: Acta de la Revisión por la Dirección, Reporte general de Indicadores, resultados de la Auditoría Interna y el Informe del control de las acciones correctivas, preventivas y mejoras emitidas tanto en el desarrollo de las actividades de CICEIE como en la primera Auditoría Interna y en la Revisión por la Dirección (Andrango, L., 2014, p. 4). Portilla E. (2015), quien concluye que, al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para Servicio al Cliente, es posible mejorar los niveles de atención en la Dirección Nacional de Registro y Asesoría al Usuario del Servicio Nacional de Contratación Pública (Portilla E., 2015, p.13). Rhea P. (2010), quien concluye que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad causa un impacto alto positivo, por lo que es recomendable que se ejecute la presente propuesta, ya que va ayudar a brindar un mejor servicio de salud y atención a la comunidad imbabureña. Villacrés P. (2012), quien concluye que la elaboración del SGC es la alternativa de solución a los problemas detectados, donde establece la propuesta de la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad en el que se define misión, visión y objetivos de calidad, además de realizar el manual de calidad con los procedimientos estandarizados y necesarios para mejorar la calidad de los procesos académicos y administrativos (Villacrés P., 2012, p. 15-16). Gutiérrez, J. (2014), quien

concluye que se demostró la relación directa entre la implementación del SGC (según ISO) y la mejora de la calidad educativa en las instituciones (Gutiérrez, J., 2014, p. 4). Cuyutupa, N. (2017), quien concluye, que la relación existente entre calidad y productividad es directamente proporcional, por lo tanto, al mejorar las cualidades de la primera, se mejora cuantitativamente la segunda, validándose la relación de mejora a través de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 (p. 13).

Quispe, J. (2015), quien concluye, el proyecto esta implementado bajo el marco de trabajo del PMBOK, por lo tanto este cuenta con las etapas de inicio, planificación, ejecución, control y cierre. Además de esto, tiene como referencia las metodologías, disciplinas y marcos de trabajo: Enterprise Architecture, Enterprise Business Modelling, Zachman y PDCA (Quispe, J., 2015, p. 2). Fernández, L., Robles, F. (2016), quien establece que la evaluación permitió descubrir la contribución de la del sistema de la oficina de imagen institucional en el aseguramiento de calidad educativa de la UNSM-T, mostrando áreas de mejora y ayudando en el mejoramiento del servicio educativo prestado por dicha universidad (Fernández, L., Robles, F. 2016, p. 15). En relación a las bases teóricas podemos mencionar en el Marco de Calidad de la Educación Superior Universitaria, en enero de 2007 se aprobó el Proyecto Educativo Nacional al 2021 “La educación que queremos para el Perú” cuyo objetivo estratégico número 5 consigna la importancia que la educación superior de calidad se convierta en un factor favorable para el crecimiento del país, encaminado al desarrollo y competitividad (PEN, 2021, p. 18). La calidad de la educación no puede plantearse al margen del Proyecto País, quiere decir y tal como exponen Yamada et al, debe estar sujeto al contexto en el que se van a desarrollar los modelos de acreditación porque será este contexto en el que cobren sentido, además refiere que debe haber “mayor conciencia de ajustar los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad a las necesidades y realidades de cada país”. Si el contexto cambia, las instituciones también y por lo tanto los modelos de acreditación y el planteamiento de estándares que midan dicha calidad deberán ser modificados de acuerdo a estos cambios. El concepto de “educación de calidad”, tal como defiende la UNESCO; se plantea, así como un concepto dinámico que evoluciona en tanto evoluciona el concepto mismo de educación (SINEACE, 2017, p. 3).

La Política de Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior Universitaria, aprobada por Decreto Supremo N° 09 016-2015-MINEDU, señala años después, que: “La preocupación por la calidad debe irrigar el quehacer de la universidad e impulsarlo a cumplir de modo óptimo sus tareas propias en materia de docencia; en las actividades de investigación; en su propia gestión, administración y organización; en el uso de sus recursos; en su política de bienestar institucional y a las formas de articulación con los actores de su entorno, (MINEDU, 2015). El concepto de calidad, siguiendo las cinco dimensiones identificadas por la UNESCO a nivel sistémico establece: a. Estructuras y procesos administrativos y de gestión; b. Implementación de buenas políticas; c. Marco legal apropiado; d. Recursos y e. Medición de los resultados de aprendizaje (SINEACE, 2017, p. 4). La calidad en educación es un derecho humano fundamental y un bien público irrenunciable, sin embargo, no resulta fácil ensayar una definición sobre qué entender por calidad, al ser un concepto que en sí mismo puede tener múltiples acepciones. En la Ley 28044, Ley General de Educación (LGE), se establece la calidad educativa como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”. (SINEACE, 2017, Pp. 5). Hablar de calidad es aludir a la finalidad que se persigue, que en el caso de la educación es la formación de la persona. En ese entendido, es ineludible preguntarse calidad para qué, es decir qué tipo de personas queremos formar y qué tipo de sociedad aspiramos tener. La Ley General de Educación, en su artículo 9° lo establece. (SINEACE, 2017, p. 6). Entre los principios y teorías aplicados a modelos de gestión de la calidad en Universidades resalta que cumplen el fin de conformar un grupo coherente de normas que orientan la acción, las cuales son incorporadas a modelos, que representa los modelos de gestión de la calidad a ser aplicados en universidades. Entre ellos pueden destacarse el Baldrige Nacional Quality Program Criteria (modelo de EUA), el modelo europeo EFQM de excelencia, el modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión, el modelo AXIS, el modelo Deming, el modelo ciudadanía y las Normas ISO. Todos ellos aplicables, tanto al sector privado como público, hospitales, ayuntamientos, centros educativos, entidades sin ánimo de lucro, empresas industriales, comerciales o de servicios. Mantienen un perfil coincidente en los conceptos fundamentales de excelencia o principios de gestión de

la calidad: gestión por procesos, implicación de las personas, mejora continua, desarrollo de alianzas y responsabilidad social (Mora y Gil, 2006, p. 131).

La administración científica en considerada la teoría de la administración, tuvo como objetivo alcanzar elevada eficiencia en las industrias. Los principales métodos científicos a ser aplicados a los problemas son la observación y la medición, además de la racionalización que hace de los métodos de la ingeniería al aplicarlos a la administración, a través del desarrollo de investigaciones experimentales que prueban el rendimiento de los obreros (Taylor, 1954, p. 24). El método de dirección de Deming está expresado en catorce puntos que sirven de pautas para el comportamiento organizativo apropiado y la práctica respecto a la gerencia de calidad. A pesar del efecto evidente de estos catorce puntos, tanto en el mundo industrial como en la práctica de la teoría de dirección alrededor del mundo, hay pocas pruebas del papel del método de dirección en la formalización y avances en la teoría de dirección. (Anderson y otros, 1994, Pp. 472). Gestión de la calidad total GCT (TQM), el concepto de calidad tuvo un gran desarrollo en Japón, entre las décadas de los cincuenta y setenta, concepto que permitió la reconstrucción de ese país después de la II Guerra Mundial. Este proceso tuvo, entre otros, dos grandes exponentes norteamericanos, Edward Deming y Joseph Juran, quienes desarrollaron el sistema integral de gestión de la calidad, cuya estrategia de gestión tenía como foco de atención hacer partícipes a todos los trabajadores de las empresas en la mejora de la calidad de los productos y servicios. (Wilson y Durant, 1994, Pp. 138). La teoría de los sistemas socio técnicos, sienta sus raíces en los enfoques de la teoría general de sistemas y la teoría de los sistemas abiertos de Von Bertalanffy (1950) (citado Manz y Stewart, 1997, p. 59). Esta teoría ofrece una explicación sobre cómo los organismos pueden sobrevivir sólo a través de interacciones continuas con el entorno en función de entradas y salidas. Esa concepción abierta de los sistemas, en lugar de los sistemas cerrados, ofrece un paradigma útil y satisfactorio para la organización de las empresas. Complementario a la teoría de los sistemas abiertos, está el concepto de sistemas socio técnicos (SST) (Seijo, 2014, p. 1). El sistema de gestión de la calidad en las Universidades es considerado la interrelación de los procesos, los recursos humanos, gestión de la información y la infraestructura en la gestión universitaria. Según Cejas y Robaina, en su estudio señalan que consultaron 34 fuentes sobre la gestión universitaria en las que se exponen modelos,

metodologías y técnicas, que evaluaron teniendo en cuenta 40 características, para comparar similitudes entre las propuestas consultadas. Esas características en este trabajo se agruparon por afinidad en las seis variables siguientes:(Cejas y Alfonso-Robaina, 2013) a. Recursos humanos (RRHH); b. Procesos (P); Toma de decisión (TD); c. Comunicación (C); d. Gestión de la información (G.I); e. Infraestructura (I). Según la teoría de recursos y capacidades, los recursos son fuentes de las capacidades, pero por poseer los recursos no se desarrollan las capacidades. Hay que saber qué hacer con esos recursos para obtener capacidades y esas capacidades que más impactan en el desempeño de la organización pueden ser fuentes de fortalezas (Veliz-Briones, Alonso-Becerra, Fleitas-Triana, Alfonso-Robaina, 2016, p. 5-6). El enfoque basado en procesos para la gestión universitaria, según la literatura especializada se observan diferentes enfoques de gestión como: la gestión integrada de proyecto (Cejas y Alfonso-Robaina, 2013; Morris, 2002; Winter et al., 2006) y la gestión por proceso o basada en proceso (Alonso-Becerra et al., 2013; Díaz, 2008; Llanes-Font, Isaa-Godínez, Moreno-Pino y García-Vidal, 2014). En la gestión universitaria o en el ambiente universitario se practican ambos enfoques de gestión de manera separada; pero no se evidencia de manera explícita una gestión que integre ambos enfoques.

Seguidamente se realiza una valoración de elementos que pueden contribuir a la dinámica de los enfoques de la gestión por proyecto y por procesos en la gestión universitaria. Entre los elementos a valorar se encuentra la ambientación, la gestión de proyectos, el diseño y rediseño de los procesos, el diseño del perfil de cargo o puesto de trabajo, el diseño de la estructura organizacional y el diseño de un sistema de control integrado de la universidad. En el nivel universidad o nivel organización, se identifican los indicadores de resultados de la universidad en función de la eficiencia y eficacia en el marco académico, concepto muy desarrollado principalmente en cada uno de los contextos, se particulariza en función de las necesidades sociales de cada país. A nivel de procesos, teniendo en cuenta los indicadores de la universidad se diseñan y rediseñan los procesos en función de cumplir con estos indicadores y para esto se determinan por cada proceso y de estos los más relevantes pasan al sistema de control de la universidad. En este nivel, al mismo tiempo, se deben evaluar las propuestas de proyecto y dar un seguimiento de los proyectos, los de mayor impacto deben pasar a ser monitoreado por el sistema de control de la universidad. En base a las dimensiones,

factores y estándares del modelo de acreditación de SINEACE y, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Son doce los macro procesos o procesos de nivel 1 identificados en la Facultad Ciencias de la Salud (tres estratégicos, cinco misionales y cuatro de soporte):

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de tipo básica descriptiva, aplicada, cuantitativa, de diseño pre-experimental. La población estuvo conformada por 120 estudiantes de los últimos ciclos y 54 docentes. La muestra estuvo conformada por 36 docentes y 36 estudiantes de los últimos ciclos de la FCS – UNSM. Para el estudio se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue dirigido a directivos, jefes de unidades y presidentes de comisiones. Así mismo se realizó entrevistas a Directivos clave para para profundizar en la investigación. Posteriormente se desarrolló la encuesta para determinar el grado de conocimiento y aplicabilidad del SGC.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Resultado de docentes

Tabla N°1: Estado civil de los docentes

Estado Civil	N°	%
Soltero	6	17%
Casado	24	67%
Conviviente	4	11%
Divorciado	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Tabla N°2: Edad de los docentes

Edad	N°	%
31 - 40 años	4	11%
41 - 50 años	12	33%
51 - 60 años	16	44%
Más de 60 años	4	11%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Tabla N°3: *Procedencia de los docentes*

Procedencia	N°	%
Urbano	36	100%
Rural	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Tabla N°4: *Tiempo de servicio de los docentes*

Tiempo de Servicio	N°	%
Menor a 5 años	8	22%
5 - 10 años	4	11%
Mayor a 10 años	24	67%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Tabla N°5: *Dimensión proceso académico en docentes*

Procedimiento Académico	N°	%
Sí	18	50%
No	16	44%
Algo conozco	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes de la FCS, 2018

Tabla N°6: *Dimensión proceso administrativo en docentes*

Procesamiento Administrativo	N°	%
Sí	2	6%
No	28	78%
Algo conozco	6	17%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Tabla N°7: *Dimensión proceso de información y comunicación en docentes*

Proceso de información y Comunicación	N°	%
Sí	6	17%
No	22	61%
Algo conozco	8	22%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Tabla N°8: *Dimensión proceso de gestión formativa en docentes*

Procesos de gestión formativa	N°	%
Sí	20	56%
No	16	44%
Algo conozco	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Tabla N°9: *Dimensión estructura organizacional en docentes*

Estructura Organizacional	N°	%
Sí	26	72%
No	8	22%
Algo conozco	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes de la FCS, 2018

Tabla N°10: *Dimensión recursos tecnológicos en docentes*

Recursos tecnológicos	N°	%
Sí	20	56%
No	12	33%
Algo conozco	4	11%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Tabla N°11: Dimensión recursos humano en docentes

Recurso humano	N°	%
Sí	12	33%
No	22	61%
Algo conozco	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por docentes

Resultado de estudiantes

Tabla N°12: Estado civil de los estudiantes

Estado Civil	N°	%
Soltero	36	100%
Casado	0	0%
Conviviente	0	0%
Divorciado	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes

Tabla N°13: Edad de los estudiantes de la FCS, de la UNSM-T, 2018

Edad	N°	%
17 - 20 años	24	67%
21 - 25 años	10	28%
Más de 25 años	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes de la FCS, 2018

Tabla N°14: Procedencia de los estudiantes

Procedencia	N°	%
Urbano	28	78%
Rural	8	22%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes

Tabla N°15: *Permanencia de los estudiantes*

Permanencia	N°	%
Menor a 5 años	34	94%
5 - 10 años	0	0%
Mayor a 10 años	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes de la FCS, 2018

Tabla N°16: *Dimensión procesamiento académico en estudiantes*

Procesamiento Académico	N°	%
Sí	4	11%
No	32	89%
Algo conozco	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes de la FCS, 2018

Tabla N°17: *Dimensión proceso administrativo en estudiantes*

Proceso Administrativo	N°	%
Sí	8	22%
No	24	67%
Algo conozco	4	11%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes de la FCS, 2018

Tabla N°18: *Dimensión proceso de información y comunicación en estudiantes*

Proceso de información y Comunicación	N°	%
Sí	14	39%
No	16	44%
Algo conozco	6	17%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes de la FCS, 2018

Tabla N°19: Dimensión proceso de gestión formativa en estudiantes

Procesos de gestión formativa	N°	%
Sí	10	28%
No	20	56%
Algo conozco	6	17%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes de la FCS, 2018

Tabla N°20: Dimensión estructura organizacional en estudiantes

Estructura Organizacional	N°	%
Sí	22	61%
No	10	28%
Algo conozco	4	11%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes

Tabla N° 21: Dimensión recursos tecnológicos en estudiantes

Recursos tecnológicos	N°	%
Sí	18	50%
No	18	50%
Algo conozco	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes de la FCS, 2018

Tabla N°22: Dimensión recursos humano en estudiantes

Recurso humano	N°	%
Sí	6	17%
No	12	33%
Algo conozco	18	50%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta desarrollada por estudiantes de la FCS, 2018

Estrategias y acciones del Sistema de Gestión de la Calidad

Según procesos y procedimientos definidos por la Facultad Ciencias de la Salud tenemos:

- Tutoría y consejería - Formación
- Enseñanza aprendizaje – Formación
- Registro Académico y Evaluación del desempeño docente - Formación
- Planificación - Gestión
- Grados y títulos – Gestión
- Capacitación – Gestión
- Comunicación e Información - Gestión
- Responsabilidad Social Universitaria - Gestión
- Investigación.
- Ética – Investigación.

El manual de procedimientos compila todos los procedimientos formulados para la ejecución de las actividades a la Facultad de Ciencias de la Salud.

Procesos de Gestión

Gestión
Características específicas <ul style="list-style-type: none">- Sincronización de los Objetivos Estratégicos del PEI de la Facultad con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad– Sincronización de los procesos con la Estructura Funcional Programática Presupuestal de la Facultad– Sincronización de las actividades de los procesos con el Plan Operativo de la Facultad.– Sincronización con la estructura orgánica de la Facultad

Formación
Características específicas <ul style="list-style-type: none">- Sincronización de los Objetivos del Plan curricular de la carrera con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad– Sincronización de los procesos de formación con la Estructura Funcional Programática Presupuestal de la Facultad– Sincronización de las actividades de los procesos de formación con el Plan Operativo de la Facultad.– Sincronización de las áreas de formación con la estructura orgánica de la Facultad

Investigación

Especificaciones técnicas

- Sincronización de los Objetivos del Plan de investigación de la carrera con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Sincronización de los procesos de investigación con la Estructura Funcional Programática Presupuestal de la Facultad
- Sincronización de las actividades de los procesos de investigación con el Plan Operativo de la Facultad.
- Sincronización de las áreas de investigación con la estructura orgánica de la Facultad
- Elaboración de un cuadro de mando de variables para investigación académica obtenida del módulo de formación

Sistema de Gestión de la Calidad

Está estructurado de la siguiente manera:

- Módulo Institucional: que incorpora la visión, la misión, el reglamento de organización y funciones, MPP, CPE y la carga de documentos.
- Módulo Planeamiento: que incluye los objetivos estratégicos, acciones estratégicas, categoría presupuestal, diseño de procesos, indicadores estratégicos, asociación de procesos según categoría presupuestal
- Módulo Programación: que incorpora la programación de actividades por proceso (calendarización/metás físicas/productos) y la asignación de personas a procesos
- Módulo Gestión: que incluye el registro de avance de actividades y el registro de incidencias ocurridas durante la realización de las actividades.
- Módulo Presupuesto: considera la formulación presupuestal, con base en el módulo de Planeamiento y el registro de gastos efectuados
- Reportes, genera los siguientes: Programación y ejecución de actividades; Avance de actividades por objetivos; Incidencias; costo general; costo por objetivos; costo por macro proceso; costo por proceso; costo por objetivo y costo por categoría presupuestal

Estructura que permite el análisis de la información y toma de decisiones oportunas.

DISCUSIÓN

El modelo fundamental para un sistema de gestión de la calidad según varios autores es conocido como ciclo de Deming, que constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, el planificar, hacer, verificar, y actuar, que encarna los

principios de investigación científica y la toma de decisiones por objetivos. Sin embargo los decisores de las universidades aún no se percatan que el tema de calidad constituye uno de los objetivos estratégicos nacionales y que puede ayudar a conseguir un desarrollo socioeconómico sostenible.

Por ende la gestión de la calidad educativa debe verse como el trabajo por reforzar la formación y consolidación de un valor humano, donde lo que más interesa es la satisfacción por la obra bien hecha. Además la implementación de sistemas de gestión de la calidad ha encontrado muchas dificultades, algunas evidentes, como la forma curiosa, tanto de directivos como trabajadores que oponen resistencia a los cambios que conllevan estos sistemas, sin embargo esta dificultad puede vencerse con contar con una herramienta tecnológica que facilite el registro y seguimiento de estos procesos.

Producto de la investigación se obtuvo el primer resultado que muestra que la población de docentes se caracterizó por ser casados 67%, tener entre 51-60 años 44%, de procedencia urbana 100%, tiempo de servicio mayor a 10 años 67%, y los estudiantes se caracterizaron por ser solteros 100%, tener 17-20 años 67%, procedencia urbana con 78%, permanencia en la UNSM-T de menor de 5 años 94%.

A pesar que no se tiene estudios previos para comparar las características de los sujetos de estudio podemos resaltar que las edades de los docentes es la que llama mayormente la atención, en su mayoría tienen más de 51 años seguido de 41 años, hecho que nos permite reflexionar que los docentes están próximos a la tercera edad que los conlleva a una pronta jubilación y escasa participación por su constitución física y mental que generalmente va en deterioro.

Por lo tanto amerita integrar a nuevos docentes jóvenes con mejores competencias que impulsen el cambio con nuevas condiciones de desarrollo y experiencias internacionales. Sin embargo los estudiantes si están en una edad óptima para estudiar y generar nuevo conocimiento.

El segundo resultado los docentes manifestaron conocer el proceso académico 50% y los estudiantes no conocen 89%, ambos no conocen el proceso administrativo 78% y 67%, ambos no conocen el proceso de información y comunicación 61% y 44%, el docente si conoce el proceso de gestión formativa 56% y el estudiante no conoce 56%, ambos conocen la estructura organizacional 72% y 61%, ambos conocen los recursos

tecnológicos 56% y 50%, el docente no conoce la dimensión recursos humanos 61% y los estudiantes algo conocen 50%..

Resultados que se relacionan con Gally, T. (2007), quien definió que los laboratorios deben estar orientados a la investigación y desarrollo, sin embargo los procesos no están estandarizados. Igualmente se relaciona con Currea y Duarte (2016), quienes encontraron en relación al diagnóstico del colegio encontraron deficiencias en las políticas, objetivos y programas de salud.

A su vez se relaciona con Andrango (2014), quien en el análisis inicial encontró deficiencia en la planificación. También se relaciona con Portilla (2015), quien encontró que los niveles de atención en la Dirección Nacional de Registro y Asesoría al Usuario del Servicio Nacional de Contratación Pública eran deficientes.

Igual se relaciona con Rhea (2010) quien encontró que no existe registros de medición con estándares de calidad, evidenciando poca comunicación entre autoridades de salud, profesionales y funcionarios; falta de un reglamento interno del servicio de consulta externa, falta de personal, falta de capacitación continua, no existen una adecuada infraestructura, no hay programas de mejora, demora en la entrega de turnos, sobrecarga horaria de los médicos, falta de puntualidad, falta de cordialidad.

Por lo mencionado podemos determinar que los problemas en la gestión de la educación superior nos obliga a definir los procesos y procedimientos de gestión, formación e investigación de la educación superior y utilizar una herramienta informática que permita controlar cada uno de ellos, para la toma de decisiones sin embargo las universidades públicas de nuestro país no cuentan con este recurso y aun las autoridades no valoran la importancia de su disponibilidad por los altos costos que representa.

Sin embargo el tercer resultado nos muestra las estrategias y acciones del sistema de gestión las cuales fueron definidas en: Estrategia de formación, que comprenden tutoría y consejería, enseñanza aprendizaje, registro académico y evaluación docente; Estrategia de Gestión que comprende la planificación, grados y títulos, capacitación, comunicación e información y responsabilidad social universitaria; Estrategia de investigación, comprende la investigación propiamente dicha y la ética en investigación.

El cuarto resultado nos muestra que el sistema de gestión de la calidad de la Facultad Ciencias de la Salud integra los procesos de: gestión que comprende el alineamiento de los procesos con los objetivos trazados en el Plan estratégico Institucional, la estructura funcional programática y el plan operativo; formación que comprende implementación y puesta en marcha del aplicativo que facilitará el registro de procesos y actividades de formación; Investigación que comprende implementación y puesta en marcha del aplicativo que facilitará el registro de procesos y actividades de investigación.

Resultados que se relacionan con Gally (2007), establece los requerimientos de calidad en requisitos de gestión y requisitos técnicos. Igualmente se relaciona con Currea y Duarte (2016) quienes identificaron los procesos y sus riesgos asociados, al formular las políticas, objetivos y programas de gestión de salud en el trabajo y el de higiene y seguridad industrial. Por último se documentaron los sistemas de gestión y se definieron indicadores para evaluarlo. También se relaciona con Andrango (2014), quien determinó la declaración de la Política y Objetivos de la Calidad, Manual de la Calidad, Manual de Procesos, instructivos y registros como procesos principales. La evidencia de implementación y mejora continua del sistema consta por la Dirección, Reporte general de Indicadores, resultados de la Auditoría Interna y el Informe del control de las acciones correctivas, preventivas y mejoras emitidas tanto en el desarrollo de las actividades de CICEIE.

Además se relaciona con Portilla (2015), quien tomó como procesos del organismo de derecho público responsable de capacitar y asesorar en los instrumentos, herramientas y procedimientos relacionados con la contratación pública.

Así mismo se relaciona con Rhea (2010), tomó como propuesta bajo la filosofía del Servicio de Consulta Externa que involucra misión, visión y objetivos; sistema de gestión de calidad que incluye misión de las normas ISO 9001-2000 y los requerimientos de la documentación del sistema como manual de calidad, procedimientos de la documentación, procedimientos de revisión del sistema de gestión de calidad, procedimientos de auditoría interna de calidad, procedimiento de acciones correctivas y preventivas, políticas de calidad, el cumplimiento de los ocho principios de la calidad, los cuales buscan garantizar el servicio y satisfacción de los clientes. También se relaciona con Villacrés P. (2012), quien tomó como calidad los

elementos estratégico de misión, visión y objetivos de calidad, además de realizar el manual de calidad con los procedimientos estandarizados y necesarios para mejorar la calidad de los procesos académicos y administrativos.

Por otro lado, se relaciona con Gutiérrez, J. (2014), resultados más importantes fue demostrar que factores externos como internos repercuten directamente en la implementación del SGC y la implementación trae consigo beneficios tales como mejorar el desempeño operacional ya que al tener identificados todos los procesos se reduce la incertidumbre y se evitan pérdidas. Igualmente se relaciona con Cuyutupa, N. (2017), quien evidenció la mejora a través del planteamiento y aplicación de los indicadores de eficiencia y eficacia, los cuales dependen del sistema de gestión de calidad. Por consiguiente, el sistema fue construido bajo la estructura de la norma, cuyo enfoque es la satisfacción del cliente, el pensamiento basado en riesgos, la gestión por procesos y la estructura del ciclo de Deming. A su vez se relaciona Quispe, J. (2015), quien definió control y seguimiento de proyectos de todas las empresas virtuales de línea pertenecientes a la escuela, el cual está fundamentado en procesos, el aseguramiento de la ejecución de estos y su posterior medición. También se relaciona con Fernández, L., Robles, F. (2016), quienes definieron procesos en la gestión de comunicaciones para enmarcar la gestión de comunicaciones en la universidad. Además el gran eje teórico, gestión de calidad en la educación superior universitaria, se enfoca en el aseguramiento de calidad educativa y los propósitos para su alcance; terminando por desarrollar un marco de evaluación de la calidad en educación en base a distintos enfoques, dimensiones y perspectivas.

Por lo mencionado podemos establecer que los sistemas de gestión de la calidad según su propósito y finalidad establecidos por los gestores de las diferentes instituciones contribuirán a la mejora continua del desarrollo institucional, para la educación superior esto es diferente porque deben contribuir al logro de competencias profesionales de sus estudiantes por lo que los componentes de gestión de importancia establecidos se concretan en la formación, gestión e investigación.

El quinto resultado muestra el sistema de gestión de la calidad que en su estructura comprende los módulos: institucional, planeamiento, programación, gestión, presupuesto y reportes para el análisis y toma de decisiones oportunas, y comprende todos los procesos y procedimientos definidos por la Facultad de Ciencias de la Salud.

Resultado que se relaciona con Portilla E. (2015), quien concluye que al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para Servicio al Cliente, es posible mejorar los niveles de atención en la Dirección Nacional de Registro y Asesoría al Usuario del Servicio Nacional de Contratación Pública. También se relaciona con Rhea P. (2010), quien concluye que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad causa un impacto alto positivo, por lo que es recomendable que se ejecute la propuesta, ya que va a ayudar a brindar un mejor servicio de salud y atención a la comunidad imbabureña. Igualmente se relaciona con Villacrés P. (2012), quien concluye que la elaboración de un SGC es alternativa de solución a los problemas detectados. A su vez se relaciona con Gutiérrez, J. (2014), quien demostró que la relación directa entre la implementación del SGC (según ISO) y la mejora de la calidad educativa de dichas instituciones es beneficiosa. Así mismo se relaciona con Cuyutupa, N. (2017), la relación existente entre calidad y productividad es directamente proporcional, por lo tanto, al mejorar las cualidades de la primera, se mejora cuantitativamente la segunda, validándose la relación de mejora a través de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015. También se relaciona con Quispe, J. (2015), quien concluye que el proyecto está implementado bajo el marco de trabajo del PMBOK, por lo tanto, este cuenta con las etapas de inicio, planificación, ejecución, control y cierre, y tiene como referencia las metodologías, disciplinas y marcos de trabajo: Enterprise Architecture, Enterprise Business Modelling, Zachman y PDCA que contribuye a la gestión. También se relaciona con Fernández, L., Robles, F. (2016), quienes demostraron que la evaluación del sistema permitió descubrir la contribución de la Oficina de Imagen Institucional en el aseguramiento de la calidad educativa de la UNSM-T, mostrando áreas de mejora y ayudando en el mejoramiento del servicio educativo prestado por dicha universidad.

Por lo mencionado podemos establecer que al contar con un sistema de gestión de la calidad con herramienta informática para la educación superior universitaria, los procesos y procedimientos establecidos serán mejor manejados y controlados a través de la medición de indicadores que contribuyan a la mejora de la calidad educativa.

4. CONCLUSIONES O CONSIDERACIONES FINALES

La población de docentes se caracterizó por ser de estado civil casado con 67%, tener entre 51-60 años con 44%, de procedencia urbana con 100%, tiempo de servicio mayor

a 10 años con 67%, y la población de estudiantes se caracterizó por ser solteros 100%, tener edad entre 17-20 años con 67%, de procedencia urbana con 78%, permanencia en la UNSM-T de menor de 5 años 94%.

según procesos académicos y administrativos, docentes manifestaron conocer el proceso académico 50% y los estudiantes no conocen 89%, ambos no conocen el proceso administrativo 78% y 67%, ambos no conocen el proceso de información y comunicación 61% y 44%, el docente si conoce el proceso de gestión formativa 56% y el estudiante no conoce 56%, ambos conocen la estructura organizacional 72% y 61%, ambos conocen los recursos tecnológicos 56% y 50%, el docente no conoce la dimensión recursos humanos 61% y los estudiantes algo conocen 50%.

Las estrategias y acciones del sistema fueron definidas en: Estrategia de formación, que comprenden tutoría y consejería, enseñanza aprendizaje, registro académico y evaluación docente; Estrategia de Gestión que comprende la planificación, grados y títulos, capacitación, comunicación e información y responsabilidad social universitaria; la estrategia de investigación, comprende la investigación propiamente dicha y la ética en investigación.

El sistema de gestión de la calidad de la Facultad Ciencias de la Salud integra los procesos de: gestión que comprende el alineamiento de los procesos con los objetivos trazados en el Plan estratégico Institucional, la estructura funcional programática y el plan operativo; formación que comprende implementación y puesta en marcha del aplicativo que facilitará el registro de procesos y actividades de formación; Investigación que comprende implementación y puesta en marcha del aplicativo que facilitará el registro de procesos y actividades de investigación.

El sistema de gestión de la calidad en su estructura comprende los módulos: institucional, planeamiento, programación, gestión, presupuesto y reportes para el análisis y toma de decisiones oportunas.

Agradecimiento especial a la Universidad Nacional de San Martín por los recursos asignados por ser proyecto ganador del concurso de trabajos de investigación docente 2018.

5. LISTA DE REFERENCIAS

Alonso-Becerra, A., Michelena-Fernández, E. y Alfonso-Robaina, D. (Enero-abril, 2013). Dirección por procesos en la universidad. *Ingeniería Industrial*, 34(1),

- 87-95. Recuperado de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/521/479>
- Anderson, J., Rungtusanatham, M., Schroeder, R. (1994). A theory of quality management underlying the Deming management method. *Academy of Management Review*, 19(3), 472-509.
- Andrango, L. (2014). Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 e implementación hasta la quinta etapa, para una empresa importadora y comercializadora de material para acabados de la construcción, en la provincia de Pichincha, cantón Quito. Caso CICEIE CIA LTDA. Escuela Politécnica Nacional. Facultad de Ciencias Administrativas. Tesis de grado previo a la obtención del grado de magister en Sistemas de Gestión Integrados. Pp. 4. Quito Ecuador. Consulta 09.04.18 6:36 am. <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8613/4/CD-5789.pdf>
- Cejas, J. y Alfonso-Robaina, D. (2013). Aproximación al estado y tendencias de la gestión universitaria en América Latina. *Gestión Universitaria*, 5(1). La Habana Cuba. Consultado 09.04.18 8:54 pm. http://www.gestuniv.com.ar/gu_13/v5n1a2.htm
- Currea, L., Duarte J. (2016). Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 y del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para el Colegio Técnico en Administración Microempresarial "Ciudad del Sol". *Ingeniería Industrial. Trabajo de pregrado. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso*. Pp. 23. Colombia. Consulta 09.04.18 5:58 am. <http://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1694/1/TGT-385.pdf>
- Cuyutupa, N. (2017). Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la Empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C. Universidad César Vallejo. Facultad de Ingeniería. Escuela Profesional de Ingeniería Industrial. Tesis para obtener el título profesional de: Ingeniero Industrial. Pp. 13. Lima Perú. Recuperado 09.04.18 6:25 am. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1445/Cuyutupa_FNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Díaz, F. (2008). Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial? *Revista Universidad & Empresa*, 10(15), 151-176. Recuperado de <http://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1061>
- Fernández, L., Robles, F. (2016). Gestión de las Comunicaciones para el aseguramiento de la calidad educativa: el caso de la oficina de imagen institucional de la Universidad Nacional de San Martín en el 2016. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Gestión y Alta Dirección. San Martín Perú. Consulta 09.04.18 5:14 pm. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8935/FERNANDEZ_ROSALES_ROBLES_AQUINO_GESTION_DE_LAS_COMUNICACIONES_PARA_EL_ASEGURAMIENTO_DE_LA_CALIDAD.pdf?sequence=1
- Foro Económico Mundial-FEM (2017). Informe Global de Competitividad 2017 – 2018. Centro de Desarrollo Industrial – Sociedad Nacional de Industrias. ISBN-13: 978-1-944835-11-8. Pp. 2. Ginebra. Consulta 08.04.18 5:32 am. <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeCompetitividad/index.html>
- Gally, T. (2007). Aplicación de sistemas de gestión de calidad a las actividades de los laboratorios universitarios. Universidad Nacional Mar de Plata. VII Coloquio Internacional Sobre Gestión Universitaria en América del Sur. Pp. 3, 6. Mar del Plata – Argentina. https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/82962/TRABAJO_GALLY2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, J. (2014). La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima Perú. Consulta 08.04.18. 6:53 pm. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5779>

- ISO. (2008). ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos. Ginebra, Suiza:
Autor. Consultado 09.04.18 11:22 am.
<https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>
- Llanes-Font, M., Isaac-Godínez, C., Moreno-Pino, M. y García-Vidal, G. (Septiembre, diciembre, 2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 255-264. Recuperado de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/683/588>
- Manz, C. y Stewart, G. (1997). Attaining Flexible Stability by Integrating Total Quality Management and Socio-technical Systems Theory. *Organization Science*, 18(1), 59-70.
- Ministerio de Educación. (2015). Decreto Supremo 016-2015-MINEDU. Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Lima Perú. Consultado 09.04.18 6:46 pm. <http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/files/politicas/Formatos/DS%20016-2015-MINEDU%20+%20Anexo.pdf>
- MINEDU. (2007). Proyecto Educativo Nacional 2021. Consejo Nacional de Educación. Lima Perú. Consulta 08.04.18 5:06 am. <http://www.cne.gob.pe/uploads/proyecto-educativo-nacional/version-pen/pen-oficial.pdf>
- Morris, P. (2002). Science, objective knowledge, and the theory of project management [Ciencia, conocimiento objetivo y la teoría de la administración de proyectos]. *Civil Engineering*, 150(2), 91-94 doi: <http://dx.doi.org/10.1680/cien.2002.150.2.91>
- Mora, L. y Gil, L. (2006). La medida contable de la calidad en la administración pública española: una aproximación a un modelo de coste de calidad en el entorno público. *Revista Iberoamericana de contabilidad de Gestión*, 8, 129-154.
- Portilla E. (2015), en su estudio “Sistema de Gestión de la Calidad para servicio al cliente”. Universidad Central del Ecuador. Facultad de ingeniería, ciencias físicas y matemática instituto de investigación y posgrado. Trabajo presentado como requisito parcial para la obtención del grado de: Magíster en Gestión

- Tecnológica. Pp. 13. Quito Ecuador. Consulta 09.04.18 6:57 am.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4241/1/T-UCE-0011-60.pdf>
- Quispe, J. (2015). Propuesta de un modelo de gestión de calidad para el proceso de control de proyectos de IT-PYME, basado en la norma ISO 9001:2008. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Ingeniería. Memoria del Proyecto Profesional para la obtención del Título Profesional de Ingeniero de Sistemas de Información. Pp. 2. Lima Perú. Consulta 09.04.18 4:16 pm.
http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/592659/1/Proyecto+profesional+Quispe_vj.pdf
- Rhea P. (2010). Sistema de Gestión de Calidad normas ISO 9001-2000 del servicio de consulta externa del Hospital San Vicente de Paul. Universidad Técnica del Norte. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Escuela de contabilidad superior y auditoría. Trabajo de grado previo la obtención del título de Ingeniera en contabilidad y auditoría CPA. Ibarra Ecuador. Consulta 09.04.18 8:02 am.
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/861/1/02%20ICA%20106%20PARTE%20I.doc.pdf>
- Rummler, G. A. y Brache, A. P. (1995). Improving performance. How to manage the white space on the organization chart [Mejorando el desempeño. Cómo gestionar el espacio en blanco en el organigrama] (2a ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Seijo, M. (2004). Inconsciente Social en la Organizaciones. AECOP. Leister Consultores.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-SINEACE. (2016). Dirección de Evaluación y Acreditación de Educación Superior Universitaria. Pp. 17, 21, 36. Lima Perú. Consulta 08.04.18 6:06 am.
<https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- SINEACE. (2017). Modelo de acreditación institucional para universidades. Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria. Pp.3-6. Lima Perú. Consulta 09.04.18 6:17 pm. <https://www.sineace.gob.pe/wp->

content/uploads/2017/07/Anexo-Resoluci%C3%B3n-N%C2%B0279-2017.pdf

Taylor, F. (1954). *La administración científica* (s.m.d). Pp. 24. EE.UU.

Universidad Santo Tomás. (2017). *Primer Claustro Universitario de Colombia. Sistema de Gestión de Calidad. Acreditación Institucional de Alta Calidad MULTICAMPUS. Institución de Educación Superior sujeta a la inspección y vigilancia del Ministerio de Educación Nacional SNIES1704. Presentación*. Pp. 4. Colombia. Consulta 09.04.18 4:50 pm. <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3963/SISTEMA%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Veliz-Briones V, Alonso-Becerra A, Fleitas-Triana M, Alfonso-Robaina D. (2016). *Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso*. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*. EISSN: 1409-4258 Vol. 20(3) setiembre-diciembre, 2016: 1-17. Habana Cuba. Consulta 09.04.18 9:16 pm. <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/7035/9900>

Villacrés P. (2012). *Sistema de Gestión de Calidad para estandarizar procesos académicos y administrativos en la carrera de Ingeniería Industrial en procesos de automatización de la F.I.S.E.I. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial en procesos de automatización*. Pp. 15-16. Ambato Ecuador. Consulta 09.04.18 4:34 pm. http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2368/1/Tesis_t703id.pdf

Wilson, L. y Durant, R. (1994). *Evaluating TQM: the Case for a Theory Driven Approach*. *Public Administration Review*, 54(2), 138-148.

Winter, M., Smith, C., Morris, P. y Cicmil, S. (2006). *Directions for future research in project management: The main findings of a UK government-funded research network [Direcciones para la investigación futura en la gestión de proyectos: Las principales conclusiones de una red de investigación financiada por el gobierno del Reino Unido]*. *International Journal of Project Management*, 24(8), 638-649. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijproman.2006.08.009>