



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

La Gestión de la Calidad y su incidencia en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la Sunedu

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Teddy Lucio MEZA VÁSQUEZ

ASESOR

Dr. José Adolfo HINOJOSA PÉREZ

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

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

Referencia bibliográfica

Meza, T. (2023). *La Gestión de la Calidad y su incidencia en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la Sunedu*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Teddy Lucio Meza Vásquez.
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07642970
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-3337-4366
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	José Adolfo Hinojosa Pérez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09817348
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6171-8521
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43564026
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Miguel Ángel Chiscul Padilla
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07466431
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Henry Jishar Velarde Garcia
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43491112
Datos de investigación	

Línea de investigación	D.3.8.2. Administración de la calidad total
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: (Sede de la Universidad Peruana de las Américas) País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima Av: Garcilaso de la Vega 1880. Latitud: -12.0630525 Longitud: -77.0379391
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2019 - agosto 2019
URL de disciplinas OCDE	Ciencias Administrativas, Ciencias Contables, Ciencias Económicas http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Ciencias Sociales, Derecho y Ciencia Política, Educación, Letras y Ciencias Humanas http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0030-UPG-FCA-2023

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN

ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL



En la Ciudad Universitaria, a los quince días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés, siendo las once horas, en el aula 201 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **Dr. Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino**, e integrado por los miembros: **Dr. José Adolfo Hinojosa Pérez (Asesor)**, **Mg. Miguel Angel Chiscul Padilla (Jurado)**, **Mg. Henry Jishar Velarde Garcia (Jurado)**; el postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, don **Teddy Lucio Meza Vásquez**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"La Gestión de la Calidad y su incidencia en el cierre de la Universidad Peruana de Las Américas por la Sunedu"**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

14 - Calificación Aprobado

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas Otorgar el Grado Académico Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, a don **Teddy Lucio Meza Vásquez**. Se extiende la presente Acta original y siendo las 12:00 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.

DR. IVAN DAZIR BERLEINE VIVANCO AQUINO
PRESIDENTE

DR. JOSÉ ADOLFO HINOJOSA PÉREZ
ASESOR

MG. MIGUEL ANGEL CHISCUL PADILLA
JURADO

MG. HENRY JISHAR VELARDE GARCIA
JURADO

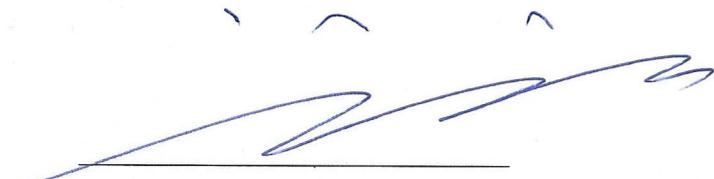


CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **José Adolfo Hinojosa Pérez**, en mi condición de Asesor de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas acreditada con el Dictamen N° **000426-2021-UPG-VDIP-FCA/UNMSM** de la tesis cuyo título es **“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL CIERRE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS POR LA SUNEDU”**, presentado por el bachiller **Teddy Lucio Meza Vásquez**, para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **14 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.


José Adolfo Hinojosa Pérez

DNI:

09817348



DEDICATORIA

A Dios, por su presencia en cada paso, en cada momento, en cada situación.

A mis padres, por el apoyo incondicional y el soporte emocional sincero y sin límites.

AGRADECIMIENTO

A la UNMSM, casa de estudios que permite que avance un peldaño más en mi historiaprofesional.

A mi asesor, por sus conocimientos y consejos en cada momento.

A mi familia, por el apoyo y soporte siempre.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Situación de la problemática	12
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Justificación teórica	24
1.4. Justificación práctica	25
1.5. Objetivos de la investigación	25
1.5.1. Objetivo General	25
1.5.2. Objetivos Específicos	25
1.6. Hipótesis	25
1.6.1. Hipótesis general.....	25
1.6.2. Hipótesis específicos	25
 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	 27
2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación	27
2.2. Antecedentes	27
2.2.1. Nacionales	27
2.2.2. Internacionales.....	30
2.3. Bases teóricas	32
2.3.1. Gestión de la calidad	32
2.3.1.1. Gestión Administrativa	35
2.3.1.2. La Gestión Administrativa en Organizaciones Educativas	37
2.3.1.3. Calidad Total.....	49
2.3.1.4. Las Normas ISO 9000.....	49
2.3.1 5. El Control y la incidencia en la calidad educativa	64
2.3.1.6. El Recurso Humano como componente de calidad en las organizaciones.	65
2.3.1.7. Dimensiones de la gestión de la calidad	69

	vi
2.3.2. Universidad Peruana de las Américas	71
2.3.2.1. La educación Universitaria en el Perú	72
2.3.2.2. Historia de la UPLA	73
2.3.2.3. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)	76
2.3.2.6. Deficiencias de la Universidad Peruana de Las Américas ante SUNEDU	79
2.4. Marco conceptual	81
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	84
3.1. Tipo y diseño de investigación	85
3.2. Población de estudio	85
3.3. Tamaño de la muestra	86
3.4. Técnicas de recolección de datos.	86
CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN	88
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	88
4.2. Prueba de Hipótesis	109
4.3. Dkiscusión de resultados.	112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS	131

LISTA DE TABLAS

- | | |
|-----------|--|
| Tabla 1. | Facultades en Universidad Peruana de las Américas |
| Tabla 2. | Centros Universitarios que no cuentan con el registro |
| Tabla 3. | Fortalezas y debilidades del modelo de proceso en las instituciones educativas |
| Tabla 4. | Fortalezas y debilidades del modelo de excelencia EFQM en Instituciones educativas |
| Tabla 5. | Fortalezas y debilidades del modelo CAF en las instituciones educativas. |
| Tabla 6. | Fortalezas y debilidades del TQM en instituciones educativas |
| Tabla 7. | Docente de la universidad |
| Tabla 8. | Docente de la universidad |
| Tabla 9. | Instrumentos e instalaciones necesarias |
| Tabla 10. | Equivalencia a demanda del sueldo percibido |
| Tabla 11. | Calificación de atención hacia los docentes |
| Tabla 12. | Facilidad de Instalaciones de la universidad |
| Tabla 13. | Infraestructura y limpieza |
| Tabla 14. | Caso de investigación científica realizado en universidad |
| Tabla 15. | Aspectos a mejorar en la universidad |
| Tabla 16. | Estudiante de la universidad |
| Tabla 17. | Calidad educativa en la Universidad |
| Tabla 18. | Costo de pensión equivalente a calidad de servicio |
| Tabla 19. | Medios de comunicación para atención al estudiante |
| Tabla 20. | Expectativas de educación impartida |
| Tabla 21. | Investigación científica en la universidad |
| Tabla 22. | Infraestructura y limpieza en la universidad |
| Tabla 23. | Contar con espacios de interacción en la universidad |
| Tabla 24. | Mejoras en la universidad |

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1. Universidades Públicas. Res. N° 022-2019-SUNEDU/CD, 01/03/2019
- Figura 2. Universidades Públicas. Res. N° 022-2019-SUNEDU/CD, 01/03/2019
- Figura 3. Tasa de analfabetismo de la población de 15 y más años de edad.
- Figura 4. Universidades licenciadas por la SUNEDU. Fuente. Sunedu (2018)
- Figura 5. Sílabo de la Carrera de Marketing y Negocios Internacionales.
- Figura 6. Control Administrativo e Indicadores de gestión
- Figura 7. Elementos de la Administración
- Figura 8. Criterios del Modelo de Excelencia EFQM
- Figura 9. Perfil Organizacional: El Modelo Baldrige para la evaluación de la calidad
- Figura 10. Modelo de Excelencia EFQM (1997)
- Figura 11. Modelo de Excelencia EFQM (2012/2013)
- Figura 12. Elementos comparativos entre los modelos de Gestión de la Calidad
- Figura 13. Elementos estructurales de modelos de Gestión de Calidad.
- Figura 14. El proceso de “mejora continua” en el Modelo Malcolm Baldrige
- Figura 15. Proceso de administración estratégica.
- Figura 16. Personas como personas y personas como recursos.
- Figura 17. Docente de la universidad
- Figura 18. Docente de la universidad
- Figura 19. Instrumentos e instalaciones necesarias
- Figura 20. Equivalencia a demanda del sueldo percibido
- Figura 21. Calificación de atención hacia los docentes
- Figura 22. Facilidad de Instalaciones de la universidad
- Figura 23. Infraestructura y limpieza

- Figura 24. Caso de investigación científica realizado en universidad
- Figura 25. Aspectos a mejorar en la universidad
- Figura 26. Estudiante de la universidad
- Figura 27. Calidad educativa en la Universidad
- Figura 28. Costo de pensión equivalente a calidad de servicio
- Figura 29. Medios de comunicación para atención al estudiante
- Figura 30. Expectativas de educación impartida
- Figura 31. Investigación científica en la universidad
- Figura 32. Infraestructura y limpieza en la universidad
- Figura 33. Contar con espacios de interacción en la universidad
- Figura 34. Mejoras en la universidad

RESUMEN

El estudio denominado: “La gestión de la calidad y su incidencia en el cierre de la Universidad Peruana de Las Américas por la SUNEDU”, tuvo como objetivo general establecer de qué manera la gestión de la calidad ha incidido en el cierre de la UPLA. El enfoque metodológico del estudio representa uno de enfoque cuantitativo porque las variables son capaces de ser medidas y observables, centrado en tomar la medida a las variables para el estudio de la correlación que se dan unas a otras, considerando como muestra 94 estudiantes y 94 docentes para medir la percepción que tienen del servicio otorgado por la UPLA, en quienes se aplicó un cuestionario de análisis cuantitativos. Los resultados infieren que en p. valor es de .000, el cual es menor al .05 esperado, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta la hipótesis alterna y afirmamos que existe relación entre la gestión de calidad y cierre de la universidad en alta intensidad ($R_s = .748$). El estudio concluye que existe relación entre la gestión de calidad y cierre de la universidad en alta intensidad ($R_s = .748$)

Palabras clave: ***Gestión, calidad, cierre de la universidad, salario, investigación.***

ABSTRACT

The study called: "Quality management and its impact on the closure of the Peruvian University of the Americas by SUNEDU", had the general objective of establishing how quality management has affected the closure of the Peruvian University of the Americas. The methodological approach of the study represents one of a quantitative approach because the variables are capable of being measured and observable, focused on taking the measure of the variables for the study of the correlation that they give to each other, considering as a sample 94 students and 94 teachers. to measure the perception they have of the service provided by the Peruvian University of the Americas, in whom a quantitative analysis questionnaire was applied. The results infer that in p. value is .000, which is less than the expected .05, therefore, the null research hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted and we affirm that there is a relationship between quality management and high-intensity closure of the university ($R_s = .748$). The study concludes that there is a relationship between quality management and high-intensity closure of the university ($R_s = .748$).

Keywords: ***Management, quality, university closure, salary, research.***

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática.

Educar en el Perú representa uno de los temas siempre pendientes en la agenda de la política educativa del Estado, ya que una de sus funciones básicas es la de proveer de recursos humanos, económicos y financieros para con la sociedad peruana. Sin embargo, el sector educativo, se ha convertido para los empresarios en una buena fuente de ingresos económicos que van más allá de los claustros.

La educación en el Perú se ha mercantilizado y es capaz de transformar cualquier elemento en algo que se puede comprar, vender o financiar. Para tener un panorama más amplio de lo que acontece es importante saber que el Perú en la actualidad cuenta con 143 universidades, de las cuales 92 son privadas ver (figura 1), se observa a 9 de las principales, de igual forma tenemos a 51 universidades públicas, podemos apreciar a las principales (ver figura 2). Somos un país que con 30 millones de habitantes tenemos casi la misma cantidad de universidades que Brasil con más de 200 millones. (Cerrón, 2018, p.1).

Existe una paradoja respecto a este tema, ya que a pesar de la cantidad importante de entidades educativas que existe, la educación es bastante pobre. Si se analiza los índices de analfabetismo se interpreta que existe una gran deuda pendiente, el Estado no llega a sectores rurales donde la necesidad es creciente, donde la educación ya no pasa por ser una necesidad y quedarelegada a un segundo o tercer plano luego de la propia necesidad de alimento. Los índices de analfabetismo que arrojó el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el censo del 2012 fueron contundentes a pesar de que hay un descenso notorio desde el 2001, se puede apreciar que el centralismo en la educación se ha acentuado en la capital en desmedro de las provincias. (Ver figura 3)

Figura 1.*Universidades Públicas. Res. N° 022-2019-SUNEDU/CD, 01/03/2019*

N°	UNIVERSIDAD	DEPARTAMENTO	PROVINCIA
1	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Lima	Lima
2	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	Ayacucho	Huamanga
3	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco	Cusco	Cusco
4	Universidad Nacional de Trujillo	La Libertad	Trujillo
5	Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa	Arequipa	Arequipa
6	Universidad Nacional de Ingeniería	Lima	Lima
7	Universidad Nacional Agraria La Molina	Lima	Lima
8	Universidad Nacional San Luis Gonzaga	Ica	Ica
9	Universidad Nacional del Centro del Perú	Junín	Huancayo

Figura 2.*Universidades Públicas. Res. N° 022-2019-SUNEDU/CD, 01/03/2019*

N°	UNIVERSIDAD	DEPARTAMENTO	PROVINCIA
1	Pontificia Universidad Católica del Perú	Lima	Lima
2	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Lima	Lima
3	Universidad Católica de Santa María	Arequipa	Arequipa
4	Universidad del Pacífico	Lima	Lima
5	Universidad de Lima	Lima	Lima
6	Universidad de San Martín de Porres	Lima	Lima
7	Universidad Femenina del Sagrado Corazón	Lima	Lima
8	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Lima	Lima
9	Universidad de Piura	Piura	Piura
10	Universidad Ricardo Palma	Lima	Lima
11	Universidad Andina Néstor	Puno	San Román

Figura 3

Tasa de analfabetismo de la población de 15 y más años de edad. Fuente. Instituto Nacional de Estadística e Informática-Encuesta Nacional de Hogares

PERÚ: TASA DE ANALFABETISMO DE LA POBLACIÓN DE 15 Y MÁS AÑOS DE EDAD, SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2001-2012
(Porcentaje del total de población de 15 y más años de edad de cada ámbito)

Ámbito geográfico	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total	10,7	10,6	10,8	10,1	9,6	9,2	8,5	8,2	7,6	7,4	7,1	6,2
Lima Metropolitana 1/	3,0	3,1	3,0	3,5	3,3	3,3	3,1	3,3	3,0	2,9	2,8	2,0
Resto país	14,1	14,0	14,3	13,2	12,6	11,9	11,0	10,6	9,9	9,6	9,2	8,2
Área de residencia												
Urbana	5,4	5,3	5,4	5,3	5,2	5,1	4,6	4,5	4,2	4,0	4,0	3,3
Rural	23,3	23,8	24,4	22,7	21,7	20,7	19,7	19,5	18,3	18,3	17,4	15,9
Región natural												
Costa	5,4	5,2	5,4	5,4	5,0	4,9	4,7	4,5	4,1	4,2	3,9	3,2
Sierra	19,2	19,6	19,8	18,4	17,6	16,3	14,6	14,5	13,6	13,3	12,7	11,2
Selva	11,0	10,6	10,5	9,6	9,5	9,9	9,7	9,0	8,2	7,4	7,7	7,2

1/ Comprende: Provincia de Lima y Provincia Constitucional del Callao.

Para poder entender la problemática de la situación educativa se observa, que esta no se basa en el bien, ni en la eficiencia educativa, sino en la propuesta comercial de los propios entes educativos.

La educación superior en el Perú

La universidad desde su creación siempre ha sido el reflejo de la sociedad y siendo así siempre ha sido un organismo sensor. Se creó e instituyó el logro de altos fines con funciones de corte académico propio y específico en la formación del profesional, son una responsabilidad que la sociedad le ha encargado.

Si bien el número de instituciones técnicas supera a lo cuantificado en universidades y estudiantes matriculados, concentrando la mayor cantidad de postulantes, siendo así, que su sentido educativo va directamente relacionado con la problemática del país y busca que se logre los estándares más elevados de la cultura, civismo y ciudadanía. En la actualidad la mayor parte de las universidades privadas son entes meramente de formación de profesionales, su estructura basada en lo académico y en la búsqueda de la profesionalización del individuo, donde el menú es diverso con todo tipo de precios y diferente tipo de

calidad educativa (Lavado, 2017, p. 15)

Intervención del Estado

Ley de promoción de inversión en la educación

El Decreto del Gobierno de Fujimori N° 882 tiene como objetivo incentivar la inversión privada en educación, enfatizando la comercialización de la educación, y su principal objetivo es promover la promoción de la educación. El fin de las universidades privadas establecidas al amparo de la ley no eran los servicios académicos y sociales, sino el lucro excesivo y el enriquecimiento ilícito. A pesar de esta situación antipedagógica, han sido acreditados y aprobados por instituciones relevantes como ANR, CONAFU, CONEAU, etc. Con las mismas estructuras y conocimientos de una comunidad universitaria que no ofrece una educación universitaria de alta calidad. ¿Cómo crecieron y establecieron filiales en todo el país?. Estos son problemas que deben abordarse para mejorar el sistema educativo del país (Kono, 2018)

El lucro de las universidades y la calidad universitaria

En este punto caben las interrogantes: ¿es bueno que las universidades lucren? ¿se hace competitiva una universidad a un bajo costo? Hay menos universidades con fines de lucro que universidades con fines de lucro, encontré un estudio que incluyó tanto universidades públicas como privadas con fines de lucro. Hasta donde sabemos, no hay información sobre el caso peruano, pero existe la creencia generalizada de que la calidad de la educación que ofrecen las "universidades comerciales" es muy mala. Pero ¿en qué radica el negocio actual de las universidades?, ¿cuáles son los factores que comprenden este mercado que lo hace tan atractivo para los empresarios? Si la institución no paga impuestos, por supuesto que hay un incentivo para ingresar al mercado. Por otra parte, tanta cantidad y tanta calidad se explican por la misma necesidad. Esta demanda no es solo para universidades "buenas" con precios más altos (por el costo de la matrícula y la dificultad de admisión), como para universidades mediocres o de baja calidad. Si las universidades públicas y no públicas con fines

de lucro pueden satisfacer las necesidades de las universidades buenas o mediocres, entonces, por supuesto, las universidades comerciales pueden satisfacer las necesidades de las universidades "malas". Un caso emblemático de este tipo de Universidades malas se dio con la formación de la universidad César Vallejo, que con el tiempo convirtió al dueño de esta en el empresario de la educación en el Perú. Toda esta revolución ha ido en desmedro de la propia calidad educativa, teniendo como punto central la proliferación de casas de estudio de dudosa calidad cuyo objetivo es lucrar más allá de sus elevados fines que es enseñar. (Sumar, 2018, p.1).

El Rol de la SUNEDU y la nueva ley universitaria

El 9 de julio de 2014, el Congreso de la República aprobó la Ley de Educación Superior N° 30220, la cual es mejorable y ayudará a cambiar el rumbo incierto de la educación superior en nuestro país. Entre los muchos aspectos a considerar de la nueva normativa, mencionamos uno en particular: la autonomía universitaria y su conexión con el modelo de universidad que necesitamos. Una de las primeras diferencias se encuentra en la creación de la SUNEDU, un ente rector y/o supervisor que vele por la educación superior en el Perú. Algunos puntos importantes recaen en la autorización para la creación tanto en las universidades públicas y privadas, de igual forma la SUNEDU pertenece al Ministerio de Educación y reemplaza a la Asamblea Nacional de Rectores, tiene representantes del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, del CONCYTEC, un miembro de los colegios profesionales y también del sector empresarial. (SUNEDU, 2014).

SUNEDU inicia sus operaciones, a partir de que el Tribunal Constitucional declaró en crisis al sistema universitario del Perú, ante lo que se planteó al gobierno iniciar un sistema de Reforma Universitaria, con la búsqueda de evitar la informalidad educativa y reordenar el sector. Cabe destacar que la SUNEDU inició sus operaciones en octubre del 2014 cuando se desactiva la ANR, Asamblea Nacional de Rectores. Se podría decir que dentro de las principales funciones de la SUNEDU tenemos:

- Otorgar permisos para el licenciamiento universitario
- Supervisar el cumplimiento de las leyes de la Universidad
- Vigilar y sancionar a las universidades que no cumplan con la legislación universitaria.
- Gestionar registros de títulos y denominaciones universitarias a nivel nacional.

En este punto se podría inferir que la mercantilización de la educación se mantendría solo que pasaría por otro tipo de filtros. Por otro lado, la importancia se basa en los requisitos que pide la SUNEDU para que una Universidad y/o Instituto pueda ser acreditada y así brindar títulos a nombre de la nación. Aquella institución que no cumpla con los lineamientos solicitados no podrá seguir operando. Partiendo de este punto se puede inferir que la educación en nuestro país ha decaído de tal forma que la mayoría de las instituciones no cumplan con los mínimos requerimientos para seguir dentro del espectro educativo. A continuación, se indica algunos factores defectuosos que impiden la acreditación de las universidades:

- Nula investigación científica
- Salarios bajos a los docentes
- Docentes con poca capacitación y experiencia profesional
- Deficiente infraestructura
- Sílabos que no cumplen con los lineamientos de la carrera
- Procesos administrativos obsoletos
- Carencia de bibliotecas
- Nulo acceso a la tecnología
- Sin acceso a convenios con instituciones nacionales e internacionales de prestigio

El caso sobre el cierre de la UPLA.

La UPLA inicia sus actividades el 10 de octubre del 2002 con los

promotores de su creación a Lastenia Fernández y Luis Hurtado Valencia, siendo este el Rector de la Universidad. La Universidad se encuentra ubicada en la Av. Garcilaso de la Vega 1880 Cercado de Lima, Lima, capital de la República del Perú. Cuenta con una sola sede donde se impartía la enseñanza de las siguientes materias, divididas en facultades tales como:

Tabla 1.

Facultades en UPLA

Facultad de Ciencias Empresariales
Administración y Gestión de Empresas (Presencial y Semipresencial)
Contabilidad y Finanzas (Presencial y Semipresencial)
Marketing y Negocios Internacionales
Administración de Servicios Turísticos
Facultad de Ciencias de la Comunicación y Psicología
Ciencias de la Comunicación
Psicología
Facultad de Derecho
Derecho (Presencial y Semipresencial)
Facultad de Ingeniería
Ingeniería de Computación y Sistemas
Ingeniería Industrial
Maestrías
Maestría en Administración y Dirección de Empresas
Maestría en Gestión de Tecnologías de la Información
Maestría en Finanzas
Doctorados
Doctorado en Administración

(Fuente: UPLA)

La UPLA es una de las tantas universidades que se han formado dentro de este ámbito de la “nueva educación” en el Perú. Los derechos de enseñanza fluctuaban en un promedio de S/ 450 y a los docentes se les pagaba un promedio de S/20 la hora. En la actualidad cuenta con un nuevo campus, pero no reunía los requisitos necesarios para la cátedra, no todas las aulas cuentan con sistemas de internet, y con red inalámbrica (wi-fi). Asimismo, el pago de la mensualidad a los docentes de medio tiempo sufría un retraso bastante considerable. Los procesos administrativos en esta institución eran lentos y totalmente informales.

Parte de la infraestructura muestra baños sucios que no cumplen con las condiciones para albergar al alumnado. En el tema educativo los sílabos eran inapropiados y desactualizados. (Ver Figura 5). Lo particular es que a pesar de su creación en el año 2002 nunca llegó a acreditarse lo que provocó su cierre como se puede ver en el cuadro a continuación. (Ver figura 4)

Figura 4

Universidades licenciadas por la SUNEDU. Fuente. Sunedu (2018)

PERÚ: UNIVERSIDADES LICENCIADAS POR LA SUNEDU				
(Al 6 de Enero del 2018)				
	Universidad	Tipo de Gestión	Fecha de Resolución de Licenciamiento	Período de Licencia (Años)
1	Pontificia Universidad Católica del Perú	Privada	30/06/2016	10
2	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Privada	25/07/2016	10
3	Universidad Nacional de Ingeniería	Pública	28/11/2017	10
4	Universidad del Pacífico	Privada	25/07/2016	8
5	Universidad de Piura	Privada	26/01/2017	8
6	Universidad Nacional Agraria La Molina	Pública	17/03/2017	8
7	Universidad de Ingeniería y Tecnología	Privada	18/03/2016	6
8	Universidad de Lima	Privada	11/07/2016	6
9	Universidad para el Desarrollo Andino	Privada	26/09/2016	6
10	Universidad de Ciencias y Artes de A. Latina	Privada	10/10/2016	6
11	Universidad Femenina del Sagrado Corazón	Privada	13/12/2016	6
12	Universidad Ricardo Palma	Privada	28/12/2016	6
13	Universidad Nacional Autónoma de Huanta	Pública	17/04/2017	6
14	Universidad Antonio Ruiz de Montoya	Privada	31/05/2017	6
15	Universidad de San Martín de Porres	Privada	09/08/2017	6
16	Universidad Nacional T. Rodríguez de Mendoza	Pública	17/09/2017	6
17	Universidad Nacional José María Arguedas	Pública	30/09/2017	6
18	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Privada	06/10/2017	6
19	Universidad San Ignacio de Loyola	Privada	08/10/2017	6
20	Universidad Marcelino Champagnat	Privada	09/10/2017	6
21	Universidad Católica San Pablo	Privada	18/10/2017	6
22	Universidad Privada del Norte	Privada	10/11/2017	6
23	Universidad de Ciencias y Humanidades	Privada	21/11/2017	6
24	Universidad Privada de Tacna	Privada	30/11/2017	6
25	Universidad Andina del Cusco	Privada	23/12/2017	6
26	Universidad Católica de Santa María	Privada	29/12/2017	6
27	Universidad Nacional del Altiplano	Pública	31/12/2017	6
28	Universidad Nacional de Moquegua	Pública	06/01/2018	6

Figura 5

Sílabo de la Carrera de Marketing y Negocios Internacionales. Fuente. UPLA



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

SILABO 2016-II

FUNDAMENTOS DE MARKETING

I. DATOS GENERALES

1.1.- Asignatura	Fundamentos de Marketing
1.2.- Ciclo de Estudios	IV
1.3.- Número de Créditos	03
1.4.- Condición	Obligatorio
1.5.- PRE requisito	Ninguna
1.6.- Horas Semanales	Teoría (03)
1.7.- Horas de Clase total	03 horas
1.8.- Profesor Responsable	
1.9.- Semestre Académico	2016 - II

II.- SUMILLA

Introducción al estudio del marketing moderno. La empresa moderna. Organización de la Empresa. El concepto de Marketing. Organización del mercado. El mercado, análisis e investigación, el producto clasificación y comercialización, Canalización distributiva, distribución física. El precio política y administración. Pronóstico de ventas. Presupuesto de distribución, publicidad distributiva, promoción de ventas, producción de ventas, servicios de ventas, personal de marketing, entrenamiento en marketing, resumen de las funciones del marketing.

- Segmentar mercados e identificar nuevos segmentos como estrategia de crecimiento
- Diseñar y aplicar mezclas (MIX) de marketing creativas y rentables en mercados competitivos

4.- METODOLOGIA

En el desarrollo del curso se emplearan variados métodos tales como la exposición del Profesor, con la participación activa de los alumnos buscando en todo momento la aplicación de la parte técnica en hechos cotidianos de la gestión del marketing de las empresas nacionales y transnacionales. Se emplearan también instrumentos como separatas, **power point**, etc. Y el control de lectura será importante para que los estudiantes amplíen y profundicen los temas tratados en clase. Las prácticas y el método de casos deberán constituirse en verdaderos laboratorios de investigación y creatividad orientado al desarrollo de los conocimientos y habilidades

5.- CONTENIDO TEMATICO

SEMANA	CONTENIDO TEMATICO
1	La Empresa Moderna y la Globalización. Definición, formación, propósito, objetivos, administración.
2	Organización de la empresa, propietarios, Directorio, el Gerente general, los departamentos de una empresa
3	El concepto de marketing, definición, la revolución del marketing, orientación productofla, orientación consumidorofla
4	Organización del mercadeo, la empresa criolla, el fundador-propietario, el Genio, principios y crecimientos del mercadeo
5	El Mercado Análisis e Investigación. Definición División básica, segmentos, los factores controlables o empresariales
6	El Producto, clasificación y comercialización, definición Clasificación Rátina, categorías, el proceso de creación de un producto, clasificación

La UPLA sin licenciamiento.

Para que un centro de estudios cuente con el licenciamiento se hace necesario garantizar la calidad y eficiencia en la formación de los estudiantes. En este punto la UPLA nunca pudo contar con el proceso de licenciamiento institucional.

En la actualidad son 47 los centros universitarios que no cuentan con el registro. (Ver figura 6). Dentro de los requisitos que requiere la SUNEDU en lo que se denomina “las básicas condiciones respecto a la calidad” se encuentran:

- Tener metas, misión y visión profesionales claras.
- Los servicios educativos son compatibles con las herramientas de planificación.
- Infraestructura y equipamiento suficiente para el desempeño de sus funciones.
- Rutas de reconocimiento.
- No menos del 25% de los docentes calificados son docentes de tiempo completo.
- Servicios básicos de educación complementaria.
- Mecanismos de colocación laboral.
- Adicional: Transparencia universitaria.

En consecuencia, ante la falta del cumplimiento de las políticas de calidad

la implicancia directa recae en el estudiante ya que además de no contar con una educación de calidad correría el riesgo la no convalidación de sus grados y títulos que la ley requiere para ingresar dentro del mercado laboral y así poder ejercer la línea de carrera que estudió. “En este momento, 80 mil jóvenes están estudiando alguna carrera de pregrado o posgrado, pero sus títulos no serán válidos” (Mora, 2017)

Tabla 2.

Centros Universitarios que no cuentan con el registro

Universidad Alas Peruanas
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
Universidad Autónoma San Francisco
Universidad Ciencias de la Salud
Universidad Científica del Perú
Universidad de Ayacucho Federico Froebel
Universidad de Lambayeque
Universidad Global del Cusco
Universidad Inca Garcilaso de la Vega
Universidad Interamericana para el Desarrollo
Universidad José Carlos Mariátegui
Universidad Latinoamericana CIMA
Universidad Marítima del Perú
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica
Universidad Particular de Chiclayo
Universidad Peruana Austral del Cusco
Universidad Peruana de Arte Orval S.A.C.
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Universidad Peruana de Integración Global S.A.C.
Universidad Peruana de Investigación y Negocios
Universidad Peruana de Oriente
Universidad Peruana del Centro
Universidad Peruana Las Américas
Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración
Universidad Peruana Simón Bolívar
Universidad Politécnica Amazónica
Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello
Universidad Privada Arzobispo Loayza
Universidad Privada Autónoma del Sur
Universidad Privada de Ica
Universidad Privada de la Selva Peruana
Universidad Privada de Pucallpa
Universidad Privada de Trujillo
Universidad Privada Juan Mejía Baca
Universidad Privada Juan Pablo II
Universidad Privada Leonardo Da Vinci
Universidad Privada Líder Peruana
Universidad Privada San Carlos
Universidad Privada Sergio Bernales
Universidad Privada SISE
Universidad Privada Telesup
Universidad San Andrés
Universidad de Lambayeque
Universidad Peruana de Investigación y Negocios
Universidad Peruana de Integración Global

Fuente. Sunedu (2018)

La administración es el proceso de buscar eficiencia en los equipos de trabajo, donde cada una de las partes cumple una serie de funciones en la búsqueda de los planes estratégicos de las organizaciones. Dentro de esta visión tanto las instituciones públicas como las privadas se encuentran inmersas. Partiendo de este concepto buscaremos determinar el proceso de calidad administrativa y académica de La UPLA.

Por otro lado, los modelos de excelencia en la actualidad se encuentran diseñados para ayudar a las organizaciones a usar unos enfoques permanentes de continuo valor a los clientes y grupos de interés haciéndolas sostenibles en el tiempo. Uno de los modelos acreditados por sus aportes de calidad y servicio es el Malcolm Baldrige el cual es un instrumento de autoevaluación y de retroalimentación que sirve como termómetro de calidad y de enseñanza a nivel integral en las instituciones. (Sánchez, 2016)

De esta manera, lo que se busca es determinar cuál es el grado de cumplimiento en término de calidad, eficiencia administrativa y académica que tiene La UPLA y así confrontar los problemas planteados en pos de evaluar y proponer mejoras mediante herramientas de comunicación modernas que permitan “posicionar una organización” en base a su competitividad, servicio de calidad y la mejor experiencia de los estudiantes.

En este contexto las organizaciones educativas en el Perú cumplen una función primordial ya que, dependiendo de la aplicación de sus prácticas administrativas y académicas, estas repercutirán de forma directa en la oferta educativa.

De esta manera las organizaciones modernas más que colaboradores cuentan con “socios”, entendiendo este concepto “como parte de”, en donde las personas que participan dentro de la estructura están inmersas en la organización como necesarias para su funcionamiento. De esta manera este autor Chiavenato determina el efecto que tienen los colaboradores en la gestión administrativa. De igual forma establece la relación eficiencia vs eficacia contrastando los resultados en los puntos siguientes:

- Énfasis en los medios en relación con los resultados.

- Hacer bien las cosas sobre hacer las cosas de forma correcta.
- Resolver los problemas sobre alcanzar objetivos.
- Salvaguardar recursos en relación con la optimización de estos.
- Cumplir tareas y obligaciones en relación con obtener resultados.

Asimismo, Incluiremos también para llegar a determinar la efectividad de nuestros resultados el estudio de los componentes del proceso de la administración como son la planificación, organización, dirección y control contrastando así su efecto en nuestra materia de investigación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de la calidad ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la ausencia de calidad educativa ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU?
- b) ¿De qué manera las inconsistencias en la elaboración de sílabos han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU?
- c) ¿De qué manera la escasa investigación científica ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU??
- d) ¿De qué manera los reducidos niveles salariales de los docentes han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU??
- e) ¿De qué manera las carencias de bibliotecas especializadas han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU??

1.3. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica principalmente por el hecho de que nos interesa resolver problemas tan importantes como los que planteamos en esta ocasión, y por ello nos hemos centrado en ellos durante mucho tiempo.

En ese sentido, nuestro trabajo se justifica como un reconocimiento de los vacíos y limitaciones en el análisis de los temas que componen nuestro estudio.

1.4. Justificación práctica

Desde un punto de vista práctico, este trabajo se justifica, porque creemos que, como resultado de nuestras reflexiones en el campo teórico, contribuimos a mejorar la productividad y competitividad de las instituciones educativas.

1.5. Objetivos de la Investigación.

1.5.1. Objetivo General

Establecer de qué manera la gestión de la calidad ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

1.5.2. Objetivos Específicos

a) Determinar en qué medida la ausencia de calidad educativa ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

b) Determinar en qué medida las inconsistencias en la elaboración de sílabos han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

c) Determinar en qué medida la escasa investigación científica ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

d) Determinar en qué medida los reducidos niveles salariales de los docentes han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

e) Determinar en qué medida las carencias de bibliotecas han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La Gestión de la Calidad incidió en el cierre de la UPLA.

1.6.2. Hipótesis Específicas

a) La ausencia de calidad educativa ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

b) Las inconsistencias en la elaboración de sílabos han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

c) Las nulas investigaciones científicas han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

d) Los reducidos niveles salariales de los docentes han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

e) Las carencias de bibliotecas han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico

González y adentro. (2020) reconocen la filosofía de la calidad como un concepto de uso frecuente en la industria y los medios de servicios, explicando el uso del concepto a partir de conceptos relacionados con el caso del control de calidad total. (TQM) y las normas de gestión de calidad (GC) ISO 9000.

A veces se afirma que no hay diferencia entre el artículo y sus fases anteriores; todo forma parte de un nuevo concepto: calidad total, es decir, todo el proceso, actualmente la filosofía TQM (total quality management) se refiere a un sistema de gestión que va más allá de la calidad del producto y el Servicio.

La calidad se entiende entonces como un conjunto de tendencias, métodos y sistemas que forman una filosofía de la calidad, y la calidad se explica como un elemento causal que se suma a las buenas prácticas anteriores.

Luego están los conceptos que definen claramente cada fase y la distinguen de las demás, los cuales en su conjunto forman un sistema que no tiene un nombre específico.

En resumen, la calidad es un nivel específico de percepción desarrollado por la civilización humana, que generalmente se relaciona con la formalización de las acciones. La existencia de manuales, especificaciones e instrucciones escritas es el epítome de la existencia de la calidad.

Hay evidencia de que hubo actividades cualitativas en la antigüedad que requerían instrucciones orales y escritas.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Nacionales

Ordoñez (2022) en su tesis doctoral “Planificación estratégica y su incidencia en la calidad de gestión docente de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2021” presentada en la Universidad Nacional de Tumbes, cuyo objetivo consistió en determinar la incidencia que tiene la planificación estratégica en la calidad de la gestión del docente en dicha universidad. En la parte metodológica

la investigación fue de tipo aplicada con diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal. La población muestral la conformaron el 12.55% (n=392) de la Facultad Administrativa docentes del total general de la Universidad de Guayaquil que son 3,125, a los cuales se aplicó el instrumento de la encuesta y la técnica cuestionario para realizar la recolección de datos. De acuerdo a los resultados se concluyó que existe una incidencia significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad, donde las dimensiones evaluadas como el componente prospectivo, estratégico logran incidir directa y proporcionalmente en la calidad de gestión docente de dicha universidad.

Delgado et. al. (2022) en su tesis de pregrado denominada “Sistema de gestión de la calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación en Universidades” estudio en el que se propuso analizar la gestión de la educación superior y el diseño de una herramienta electrónica que permita implementar un sistema de gestión de la calidad basado en los estándares de licenciamiento y acreditación de universidades públicas. En la parte metodológica corresponde a

un estudio básico, descriptivo, cuantitativo de diseño preexperimental que representa una aplicación pre y post observación de la realidad, que consideró una muestra de 36 docentes y 36 estudiantes, a partir de la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados según el proceso académico y administrativo indica que el 50% de los docentes no conocen los procesos académicos y 85% de los estudiantes los desconocen. El estudio concluye que las estrategias y acciones que se definan deben ser de formación tutoría docente,

así como la consejería, enseñanza, aprendizaje, registro académico como también la evaluación docente y estrategias de gestión para la planificación, de grados y títulos con el fin de alinear los procesos con los objetivos trazados en el plan estratégico institucional, la estructura funcional programática y el plan operativo. A todo esto, se reconoce que es necesaria una adecuada gestión de la calidad estructural que permita una adecuada y oportuna toma de decisiones.

Pecho (2021) en su tesis de grado que llevó por título “La Gestión de Calidad y el Licenciamiento Institucional en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública San Francisco de Asís”, año 2021”, presentada en la

Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la Gestión de Calidad y el licenciamiento de una Institución de Educación Superior Pedagógica en la provincia de Chincha en 2021, metodológicamente, la investigación contó con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con diseño no experimental correlacional descriptivo de corte transversal, la población no probabilística estableció una muestra estimada en 70 docentes. Concluyó que hay una relación significativa y positiva de cómo se gestiona la calidad y el licenciamiento institucional en la referida Escuela de Educación Superior Pedagógica de la provincia de Chincha “San Francisco de Asís” en el año 2021 y de esta manera poder garantizar una efectiva mejora continua de la calidad de la educación educativa con base a los lineamientos de la institución, así como de las condiciones básicas y estándares de la calidad.

Hinojosa (2020) en su tesis de maestría titulada “Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018” presentada en la Universidad San Martín de Porres, su objetivo fue evaluar como un Sistema de Gestión de Calidad institucional se puede realizar con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Seminario Evangélico de Lima. En la parte metodológica, la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población muestral la conformaron un total de 152 estudiantes a los cuales se aplicaron el cuestionario mediante la encuesta para la recolección de datos. Concluye que existe una correlación fuerte y significativa entre la gestión de la calidad institucional y la satisfacción estudiantil cuyo valor fue $p=90.315\%$, además, se encontró una relación con el trabajo docente ($p=80.84\%$), el servicio administrativo ($p=75.87\%$), producción científica (72.15%), ambiente de los estudiantes ($p=76.45\%$), y también la imagen institucional ($p=70.68\%$).

Kevans (2020) en su tesis de maestría titulada “Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de Lima Metropolitana” presentada en la Universidad Femenina Sangrado Corazón de Jesús, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión educativa

y la calidad de la educación de los institutos estatales de Educación Superior Tecnológica de Lima Metropolitana. En la parte metodológica, la investigación se realizó con un enfoque descriptivo, basado en un diseño de investigación correlacional descriptivo – comparativo basado en la herramienta de Rho de Spearman. Los resultados de la investigación evidenciaron que existe relación significativa entre las variables gestión educativa y las dimensiones de la variable calidad de la educación, con una correlación significativa de 0,753, y 0,18 entre la variable gestión educativa y calidad de la educación en docentes; a partir de los que se obtuvo puntajes bajos entre los docentes comparados con los puntajes logrados obtenidos a partir de las respuestas de los estudiantes. El estudio concluye que el proceso de gestión educativa guarda relación de significancia respecto a la calidad que perciben tanto los estudiantes como los docentes.

2.2.2. Internacionales

Arjona et al. (2022) en su artículo de investigación titulado “Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior en México” publicado en la Revista Retos de la Universidad Marista de San Luis Potosí, México, cuyo objetivo fue determinar cuál es la incidencia que tiene la gestión por procesos y la planeación estratégica en la Calidad Educativa en las instituciones públicas de Educación Superior en mexicanas. En la parte metodológica, la investigación utilizó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional causal con diseño explicativo de corte transversal, la población muestral la conformaron un total de 52 Instituciones de Educación Superior establecidas en México las cuales cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad acreditados con las Normas ISO 9001:2015. Concluyeron que los procesos en la gestión impactan de forma significativa en la Calidad Educativa; por otro lado, la planeación estratégica no impacta de forma alguna en la variable dependiente. Además, para lograr la calidad educativa, aparte de integrar y controlar los procesos que la integran, es importante aclarar que estos deben responder a un seguimiento de metas y objetivos que correspondan a su propio contexto educativo.

Morales et al., (2022) en su artículo de investigación titulado “Diseño de un sistema de gestión de calidad para una institución de educación superior técnica estatal de Chile. Descripción de una experiencia piloto”, presentada en la Universidad de La Frontera, Chile. Cuyo objetivo fue describir la experiencia piloto de la construcción de un sistema de gestión de la calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 en una Institución Universitaria pública ubicada al sur de Chile. El método de investigación fue del tipo aplicada con un enfoque cualitativo de tipo documental con diseño explorativo y descriptivo basada en estudio de caso, el Centro de Formación Técnico (CFT) estatal objeto de estudio cuenta con 6 carreras técnicas y una población con más de 250 estudiantes, los cuales fueron encuestados, así como a dos de los directivos fueron entrevistados para la recolección de datos. Concluyeron que fueron realizados ajustes significativos sobre el modelo de gestión previamente existente, donde se depuraron los procesos y se creó documentación fundamental para su desarrollo, asimismo, se construyó de manera participativa junto a la implementación de dicho sistema, esto logró permitir que los objetivos organizacionales fueran esclarecidos para todos los miembros. En ese orden de ideas, se conjetura que la adopción de este tipo de sistemas es particularmente útil para las instituciones educativas de reciente licenciamiento.

Nasim (2021) en su tesis doctoral que llevó por título “Gestión de la Calidad Total en la Educación Superior: Un modelo teórico y evidencia empírica de Pakistán”, presentada en la Universidad de Murdoch, Australia. El estudio tuvo como objetivo proporcionar y probar un marco para que las Instituciones de Educación Superior (IES) aumenten su desempeño a través de mejoras de calidad. A pesar de un gran cuerpo de conocimiento sobre la Gestión de la Calidad Total (TQM), apenas hay investigaciones sobre un modelo específico de educación de gestión de la calidad total para mejorar el desempeño organizacional. En la parte metodológica, el estudio realizó una revisión de la literatura en 20 años desde el año 1997 hasta 2017. Con base en la revisión, este estudio se basa en una visión de capacidad de recursos y desarrolla un marco teórico de TQM para las IES. Para probar las hipótesis, este estudio recopila

datos de todas las universidades/IES del sector público de Pakistán. Para la recolección de datos se desarrolló un cuestionario de encuesta basado en la web y se envió un enlace a los miembros del personal docente y administrativo; el estudio utilizó el software Smart PLS versión 3 para probar las hipótesis. Los resultados del análisis apoyan todas las hipótesis. El estudio también lleva a cabo un análisis multigrupo para examinar posibles moderadores. Este estudio tiene implicaciones importantes para los investigadores, las IES y los planificadores de políticas de educación superior en dicho país y más allá. Las conclusiones fueron que la investigación contribuye a la literatura mediante el desarrollo de un marco basado en la capacidad de recursos para TQM en las IES, y llena un vacío en esta área de investigación. Al adoptar este marco, las IES pueden involucrar a todos los miembros del personal docente, los estudiantes y las instalaciones en el desarrollo de las capacidades de Creación y Transferencia de Conocimientos (CTC) para lograr el nivel deseado de calidad y rendimiento. Al adoptar este marco, los planificadores de políticas pueden prepararse para desarrollar instrumentos de políticas que respalden el desarrollo de las capacidades de un Sistema de Aprendizaje de Alto Compromiso (SAAC) y CTC, y así mejorar la calidad y el desempeño de las IES.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. *Gestión de la calidad*

La calidad y los sistemas de gestión de la calidad no son simplemente conceptos abstractos que se limitan solo a los fabricantes o plantas industriales, sino que estos conceptos actualmente se extienden a todas las áreas de la vida en todo el mundo, particularmente a las escuelas secundarias y universidades. Un nivel más alto en la calidad general de la educación en las Instituciones de Educación Superior (IES) es un requisito necesario para proporcionar a los estudiantes con los conocimientos, las habilidades y las competencias que necesitan para tener éxito después de graduarse. Por esta razón, cada escuela secundaria o universidad necesita un sistema de gestión de calidad funcional e integral. Tal sistema (que debe ser una parte natural del sistema de gestión

general de una escuela) permite que las personas tengan confianza en el desempeño de las instituciones de educación superior (Vykydal et al., 2020).

De acuerdo con Vykydal et al. (2020), en primer lugar, se debe señalar que, en general actualmente se pueden distinguir tres conceptos diferentes para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad:

- a) El concepto ISO 9000 basado en la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015; y las recomendaciones de la norma ISO 9004:2018. Muchas instituciones de educación superior en todo el mundo tienen dichos sistemas certificados según la norma ISO 9001:2015 por organismos de certificación acreditados, en Perú ya muchas cuentan con dicho certificado y un grupo considerable actualmente se encuentra en la procura de esta certificación de la calidad educativa.
- b) El concepto estándar de rama; varias ramas de negocios crean sus propios estándares de gestión de calidad (generalmente se mejoran con los requisitos del estándar ISO 9001). El sector automotriz, farmacéutico, de telecomunicaciones u otras industrias pueden servir como ejemplos relevantes. El concepto de excelencia de la organización, basado en varios modelos de excelencia. La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad proporciona el Modelo de Excelencia EFQM (2017), o los criterios Baldrige (2018) que pueden servir como un excelente ejemplo para todo tipo de escuelas superiores o universidades. La Asociación Europea para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (ENQA) publicó una guía especial dentro de este concepto en 2014 (ENQA, 2017).
- c) Estos conceptos presentan una dirección adecuada para la aplicación práctica dentro del entorno de una IES. Es necesario señalar que después de 1990, las actitudes de los líderes universitarios cambiaron rápidamente, debido a los requerimientos de varios actores de presentar una demostración clara de todas las actividades y resultados de las universidades. En consecuencia, los sistemas de gestión de la calidad se fueron reconociendo gradualmente como una valiosa herramienta de apoyo. Estos sistemas obligan a todas las instituciones de educación superior a:

- definir la estrategia y las políticas,
- utilizar todos los recursos (incluidas las personas) mediante métodos eficaces y eficientes,
- transformar los requisitos de las partes interesadas en programas de estudio o resultados de investigación atractivos y modernos,
- controlar todos los procesos internos y, por último,
- para satisfacer segmentos relevantes de clientes, incluidos estudiantes o empleados.

Las tendencias previamente listadas, se convirtieron en una parte integral del enfoque de calidad de la educación de las IES, por lo tanto, ya no podría indicarse que son innecesarias. En el presente estudio se enfoca en las siguientes condiciones: (Chiquito & Loor, 2022)

- a) La definición de calidad organizacional en ISO 9001:2015 es una definición adecuada y concisa. Establece: “La calidad organizacional refleja las características inherentes de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas para el éxito sostenido.
- b) La calidad de la organización (es decir, las instituciones de educación superior en este caso) se considera un término general que cubre aspectos como el desempeño, el desarrollo sostenible o la responsabilidad social corporativa.

2.3.1.1. Gestión Administrativa

La literatura disponible se centra en gran medida en el papel de los académicos en la enseñanza, la investigación y el servicio comunitario y en la mejora de la calidad del trabajo académico, donde existen cuatro roles de los académicos: investigación, docencia, gestión y servicio. Además de los roles de los académicos, su carga de trabajo puede afectar su desempeño. La carga de trabajo también juega un papel integral en la evaluación del desempeño y de los resultados de calidad, ya que en las universidades diferentes entradas y salidas juegan su papel hacia la excelencia junto con los procesos involucrados. La literatura también enfatizó la cantidad y calidad del trabajo académico y la docencia versus la investigación. En ese sentido, la gestión administrativa universitaria da por sentado el trabajo académico, ya que rara vez se define en los contratos, ya sea cuantitativa o cualitativamente (Girmanová et al., 2022).

Alcanzar la calidad en el trabajo académico requiere de la comprensión de los factores que intervienen los académicos, los administradores y los organismos de financiación de las IES. No es fácil ignorar el papel de los órganos de administración (gestión) y financiación. La Gestión Administrativa universitaria tiene un papel que desempeñar en relación con la formación académica, cultura, el apoyo, la gestión y la asignación de recursos. No obstante, la financiación diversificada no puede mejorar la situación financiera actual de la educación superior, ya que sigue siendo escasa la asignación de recursos en el sector educativo. Los académicos tienen opiniones similares sobre cuestiones de calidad, independientemente de si desempeñan funciones administrativas o no. La gestión del conocimiento tiene también un papel clave en las universidades ya que es la razón de su existencia (creación y transferencia de conocimiento). El conocimiento en las universidades se puede compartir a través de asociaciones y redes entre innumerables componentes de las políticas del sistema de investigación (Ordoñez et al., 2021).

La literatura ha enfatizado en gran medida la enseñanza y el aprendizaje en TQM, donde el aprendizaje de los estudiantes depende de la calidad de la enseñanza; según Vera (2020), se basa en tres criterios: cuestionarios de

retroalimentación de los estudiantes, evaluación en clase y calidad del portafolio de enseñanza. Enseñando y Aprendiendo (E&A) se puede estudiar en función de dos tipos de retroalimentación: una desde la perspectiva de los estudiantes y la otra desde la perspectiva de los profesores. Sin embargo, existen cuatro fuentes de retroalimentación para evaluar el desempeño de los docentes; a saber, la reflexión del personal, el aprendizaje de los estudiantes, la revisión por pares y la experiencia de los estudiantes. Hay tres factores que afectan el aprendizaje: las características del estudiante, el entorno de aprendizaje y la tarea de aprendizaje. El aprendizaje de los estudiantes también se relaciona con la integración social (Cardoso et al., 2016, citado en Delgado et al., 2022). Los diferentes enfoques se adaptan por unidades para facilitar el aprendizaje, además, para este fin, se obtiene retroalimentación del personal y de los estudiantes para buscar mejoras que satisfagan sus necesidades, mejoras en la forma de enseñar y en la toma de decisiones administrativas; por ejemplo, gestión del desempeño y evaluación del desarrollo. Para obtener esta retroalimentación, se utilizan encuestas basadas en la web y se prefieren a las encuestas físicas para facilitar la integración social (Delgado et al., 2022).

Una forma de integración social es la colaboración. Sin embargo, la colaboración en la investigación académica no es uniforme, sino que depende de campos científicos específicos bajo consideración. Se supone que aumenta el rendimiento universitario. En general, no hay pruebas claras de que exista una correlación entre la colaboración y el rendimiento general. No obstante, existen medidas políticas para apoyar la creación de redes y la colaboración entre grupos de investigación. Para este propósito, el personal y los estudiantes participan en actividades comunitarias. El compromiso de la comunidad se puede definir como un enfoque bidireccional en el que las instituciones y los socios de la comunidad colaboran para desarrollar y aplicar el conocimiento para abordar las necesidades de la sociedad. Empero, el compromiso puede tardar más en afianzarse en las universidades de investigación debido a varios factores (Nasim, 2021).

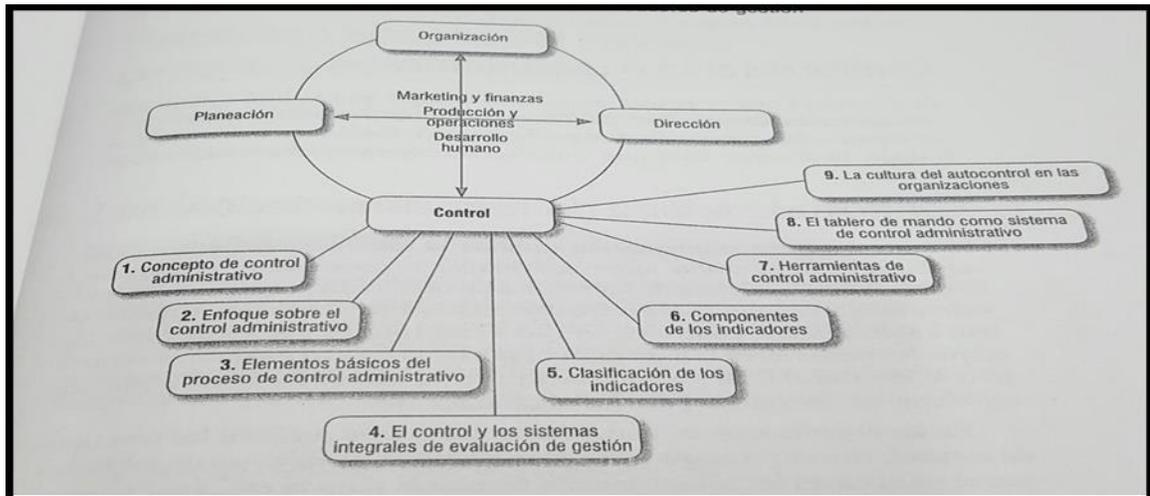
Entre los productos de las universidades, la investigación tiene un lugar

importante y también puede influir en la empleabilidad de los graduados. Sin embargo, para que los egresados consigan empleo requieren habilidades específicas tales como habilidades de comunicación oral y escrita, motivación y aspectos interpersonales, y la capacidad de pensar y actuar (Cardoso et al. 2020). La literatura estableció la relación positiva entre el impacto de la investigación y los insumos de calidad docente en los resultados laborales de losposgraduados (Sáenz et al., 2021)

Las IES luchan por lograr los resultados deseados. Tienen presión para producir más resultados de investigación. Además, para llevar a cabo esta tarea, se requieren diferentes recursos y competencias, como el capital humano, la disciplina temática, la presión para publicar, los estándares de investigación y el individualismo/colectivismo. Sin embargo, el resultado de la investigación es diferente en las culturas colectivista e individualista. En el colectivismo, hay más trabajo en equipo para transformar el conocimiento y, por lo tanto, la producción de investigación es mayor. Por otro lado, en el individualismo, hay más trabajo en solitario y, por lo tanto, se reduce la producción de investigación. La inscripción de más estudiantes internacionales puede producir más resultados de investigación y, por lo tanto, una mejor clasificación de las universidades (Momoet al., 2019).

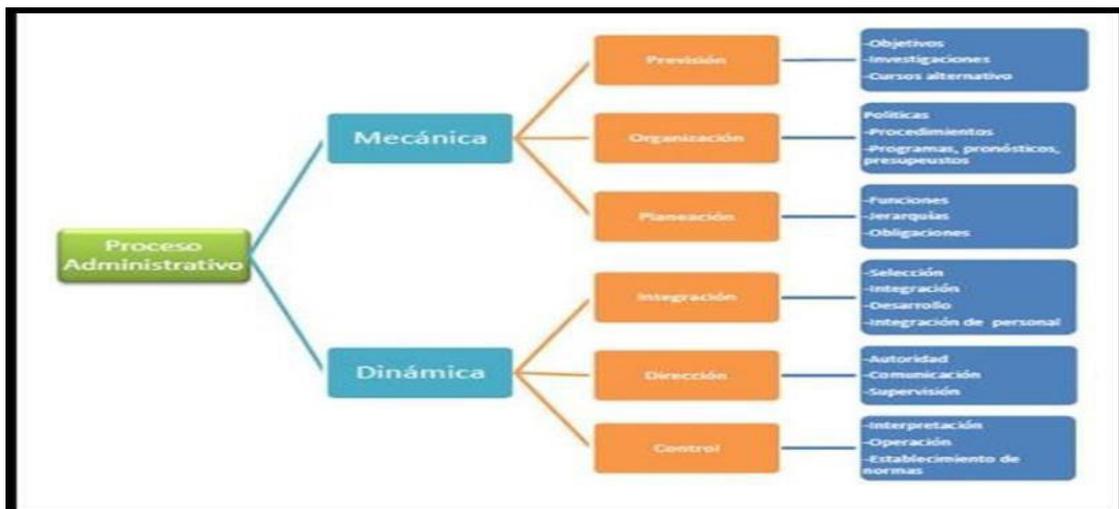
Según Arango (2013, citado en Delgado et al., 2022), considera que “el control administrativo es parte fundamental del proceso de gestión, constituido por procesos sistemáticos para regular o medir las acciones de una sola persona”, con metas y expectativas establecidas” (p.327). Por otro lado, afirma: “Las organizaciones diseñan e implementan medidas de control antes, durante o después de un proceso o evento. Este tipo de controles se denominan controles anticipatorios o preventivos, controles temporales o simultáneos y controles de retroalimentación (p. 327). (Ver figura 6)

Figura 6.

Control Administrativo e Indicadores de gestión

Fuente: Arango (2013, citado en Delgado et al., 2022),

Figura 7.

Elementos de la Administración

Fuente: Ponce (1994 citado en Delgado et al., 2022)

2.3.1.2. La Gestión Administrativa en Organizaciones Educativas

El área de la gestión administrativa es la que se ocupa de lograr eficiencia en el desarrollo, mantenimiento, uso y disposición de los registros de una organización a lo largo de su ciclo de vida. La implementación de buenas prácticas de gestión de registros en las IES proporcionaría información para los

planificadores y administradores educativos, y serviría como fuente histórica para documentar la historia de la Institución (Odeniyi & Adeyanju, 2020).

Según Odeniyi & Adeyanju (2020), dichos registros se guardan y conservan en la oficina de la universidad para su utilización y recuperación de información cuando sea necesario. Dichos registros son conservados por los directores de las IES, los directores, los docentes, los consejeros o el personal administrativo. El propósito del mantenimiento y la gestión de registros es garantizar que se lleven y mantengan registros precisos y adecuados de los logros y el crecimiento de los estudiantes, información sobre actividades académicas y asuntos que promuevan la eficiencia y la eficacia del sistema académico. En las organizaciones convencionales basadas en papel, el papel sigue considerándose el material para los registros en la documentación administrativa. Cualquiera que sea el método que se adopte, ya sea en papel o en formato electrónico, la pieza central es garantizar que se logre la eficiencia en las áreas de administración de tiempo, costos y recursos. Esto es evidente en el hecho de que el mantenimiento de registros garantiza que se pueda acceder fácilmente a la información, que se destruya de forma rutinaria cuando ya no se necesite, y permite que las organizaciones no solo funcionen en el día a día, sino que también cumplan con los requisitos legales y financieros.

La gestión de registros generalmente se refiere a las actividades administrativas que se ocupan de lograr la rentabilidad y la eficiencia en la creación y el mantenimiento. El uso y disposición de los registros de las IES a lo largo de todo su ciclo de vida y en hacer accesible la información que contienen en apoyo a la gestión empresarial universitaria (Mahama, 2017 citado en Delgado et al., 2022).

Los gobiernos y las IES perciben las actividades de investigación como un dispositivo estratégico importante para la adquisición de poder y prestigio social, así como para la prosperidad financiera. Las universidades están poniendo más énfasis en las estrategias de comunicación para presentar la investigación como un elemento único para obtener una ventaja competitiva. A través del conocimiento, pueden inducir una imagen social positiva de sus capacidades

para desarrollar la investigación como algo valioso. Cuatro indicadores de la productividad de la investigación estudiados en la literatura son el índice de calidad de la investigación, las becas de investigación, los estudiantes de investigación y las publicaciones de investigación (artículos de revistas y libros revisados por pares). La productividad de la investigación también se ha estudiado centrándose en indicadores como publicaciones, becas de investigación y finalización de estudios superiores (Nasim, 2021).

a) La gestión de registros

Según la definición de la Organización Internacional de Normalización (ISO), un registro es “información creada, recibida y mantenida por una organización o individuo como prueba e información en cumplimiento de una obligación legal o en una transacción comercial”; La gestión de registros se define como la responsabilidad de crear, recibir, mantener, usar y liberarse del control efectivo y sistemático, incluido el proceso de obtención y mantenimiento de pruebas e información sobre negocios y transacciones en forma de registros.

Defina la gestión de registros incluyendo las siguientes actividades: (ISO, 2001)

Desarrollar políticas y estándares; asignar responsabilidad y autoridad; desarrolla y promulga procedimientos y directrices; proporcionar una gama de servicios relacionados con la gestión y el uso de documentos; desarrollar, implementar y administrar sistemas especializados de gestión de documentos; integrar la gestión de registros en los sistemas y procesos comerciales intermedios. Desde la perspectiva de Maham (2017), los registros de educación superior incluyen todos los libros y papeles u otros documentos que contienen información sobre lo que sucedió en la institución, quién estuvo en ella y qué bienes posee la institución.

La gestión de registros es la práctica de mantener los registros de una institución desde el momento en que se crean hasta su eventual eliminación; esto

puede incluir la clasificación, el almacenamiento, la protección y la destrucción (o, en algunos casos, la conservación de archivos) de registros. La gestión de registros se ocupa principalmente de la evidencia de las actividades de las instituciones y generalmente se aplica de acuerdo con el valor de los registros en lugar de su formato físico. En el pasado, la administración de registros a veces se refería a la administración simple de registros que ya no se usaban a diario pero que aún requerían almacenamiento (registros parcialmente actualizados o inactivos), a menudo almacenados en sótanos o fuera del sitio. El uso más moderno generalmente se refiere a la vida útil de un registro desde la creación hasta la eliminación. (Mahama, 2017 citado en Agbogbo et. al. 2023).

Mahama (2017 citado en Agbogbo et. al. 2023), sostiene que la gestión de registros es el control eficiente y sistemático de los registros (tanto en papel como electrónicos) a lo largo de su ciclo de vida, desde su creación o recepción hasta el momento de su eliminación. Los registros pueden estar en cualquier formato (documentos en papel, archivos electrónicos, correos electrónicos, bases de datos o imágenes escaneadas) y en términos generales son aquellos que tienen un valor de gobierno corporativo, académico, comercial, legal, financiero o histórico para la Universidad. Los registros importantes que deben conservarse incluyen aquellos que: proporcionen evidencia de los procesos y responsabilidades clave de toma de decisiones (por ejemplo, registros del Consejo de Gobierno, Comités Permanentes de la Junta Académica, acreditación de programas y cursos); se crean como resultado de una transacción comercial clave (por ejemplo, registros de estudiantes, contratos y registros relacionados, proyectos de construcción); son necesarios para requisitos legislativos u otros requisitos legales; tener valor de investigación a largo plazo (por ejemplo, proyectos de investigación); y tienen valor histórico (por ejemplo, eventos e iniciativas importantes). La gestión de registros es una responsabilidad clave de la Universidad y todos los registros creados en el curso de los negocios pertenecen a la Universidad y no al individuo. Es responsabilidad de todos aquellos que trabajan en nombre de la Universidad llevar a cabo sus funciones de administración de registros de acuerdo con estas normas, la política de

administración de registros y todas las demás políticas y procedimientos relacionados. Siempre que sea posible, las responsabilidades de mantenimiento de registros deben acordarse y definirse en las descripciones de los puestos. Los administradores y el personal deben identificar los requisitos de capacitación relacionados con la gestión de registros y proporcionar capacitación al personal de gestión de registros, cuando sea necesario.

b) Gestión de la Calidad Educativa en la Educación Superior

La gestión de la calidad del sistema de educación superior se puede explicar como un modelo de tercer orden, donde la gestión de la calidad se refleja en las cualidades educativas, administrativas y sociales (Hossain & Hossain, 2019). Hubo un debate crítico sobre la dinámica detrás del desarrollo y la internacionalización de las políticas y prácticas de garantía de calidad en la educación superior en Eslovenia, centrándose en el establecimiento de la agencia nacional de garantía de calidad en la introducción del sistema de acreditación y en el desarrollo de la garantía de calidad institucional en el estudio realizado por Hauptman (2018).

En Europa, al adaptar el llamado proceso de Bolonia, ENQA, publicó un documento especial titulado Estándares y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Del mismo modo, Manatos & Huisman (2020) reunieron muchos hallazgos interesantes sobre la implementación práctica de este documento, y presentaron algunas de sus ventajas y debilidades con respecto al proceso de acreditación.

Existen fortalezas y debilidades inherentes al sistema de educación superior en el mundo. Tres elementos, desarrollo y estructura, calidad y capacidad de investigación, fueron examinados en una revisión de la literatura realizada por Ashour & Fatima (2018) en los Emiratos Árabes Unidos (EAU), donde se confirmó que un sistema de aseguramiento de la calidad bien estructurado es uno de los factores que pueden mejorar la calidad del proceso educativo. Mientras que Seyfried & Pohlentz (2018) presentaron la perspectiva del método mixto sobre la investigación de los determinantes de la eficacia en el

aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior. Los datos de la encuesta de las instituciones de educación superior alemanas se recopilaron para analizar el grado en que los gerentes de calidad perciben que sus enfoques para el aseguramiento de la calidad son efectivos. El apoyo de la alta dirección de las instituciones de educación superior y la cooperación con otras instituciones educativas son condiciones previas relevantes para grados percibidos más altos de efectividad en el aseguramiento de la calidad.

La evaluación de la calidad se define como un proceso de evaluación de la calidad de lo que proporciona la organización para satisfacer a sus clientes. La evaluación de un sistema de aseguramiento de la calidad en el proceso de educación superior debe ser una parte integral del funcionamiento del sistema de gestión universitaria. Los investigadores Atrushi & Woodfield (2018) y Dicker et al., (2019), en el pasado, la administración de registros a veces se refería a la administración simple de registros que ya no se usaban a diario pero que aún requerían almacenamiento (registros parcialmente actualizados o inactivos), a menudo almacenados en sótanos o fuera del sitio. El uso más moderno generalmente se refiere a la vida útil de un registro desde la creación hasta la eliminación.

c) Modelos de Gestión de Calidad Utilizados en Instituciones Educativas

Las nuevas reformas de la gestión pública han provocado cambios significativos en las instituciones de educación superior en cuanto a la gestión de la calidad. Por tanto, los directivos universitarios se vieron obligados a adquirir importantes conocimientos para la aplicación de las herramientas y modelos de calidad más adecuados en sus instituciones (Vale et al., 2022).

Un nivel más alto en la calidad general de la educación en las instituciones de educación superior es un requisito previo necesario para dotar a los estudiantes de los conocimientos, habilidades y competencias que necesitan para tener éxito después de graduarse. Por esta razón, cada escuela secundaria

o universidad necesita un sistema de gestión de calidad funcional e integral. Tal sistema (que debe ser una parte natural del sistema de gestión general de una escuela) permite que las personas tengan confianza en el desempeño de las instituciones de educación superior (Vykydal et al., 2020). Actualmente, los modelos de gestión de la calidad más utilizados por las instituciones educativas son (Girmanová et al. 2022):

- Modelo de proceso según ISO 9001:2015: muchas organizaciones eligen implementar el estándar de gestión de calidad ISO 9001:2015, con el objetivo de mejorar todo su desempeño operativo al implementar y promover las especificaciones que el estándar transmite sobre la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos y adoptando un enfoque de procesos.
- El modelo de proceso es utilizado en la práctica por muchas organizaciones; a través de su implementación, una organización demuestra al cliente que cumple con los requisitos mínimos definidos en el estándar especificado. Además, el cliente podrá exigir como prioridad el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. También se demuestra la implementación de un sistema de gestión de la calidad que respeta los principios de la gestión de la calidad. Las fortalezas y debilidades del modelo se resumen en la Tabla 3.

Tabla 3.

Fortalezas y debilidades del modelo de proceso en las instituciones educativas

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Uso mundial. Norma universal para el sector manufacturero, sector servicios y administración pública. • Requisitos estandarizados para demostrar la implementación, funcionalidad y eficacia del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al utilizar este modelo, es necesario respetar plenamente los requisitos definidos en la norma y demostrar periódicamente su cumplimiento. • Lenguaje incomprensible del estándar para una institución educativa.

- Implementación adecuada también para organizaciones que no tienen experiencia con conocimientos de gestión de calidad.
- Una herramienta que ayuda a definir los clientes, sus requisitos y los procesos necesarios para cumplir con los requisitos.
- Se utiliza como base para la gestión de procesos y la implementación de enfoques para la gestión de calidad total (TQM).
- Las organizaciones suelen estar satisfechas con la implementación inicial y el modelo no se utiliza como herramienta de mejora (más allá de los requisitos).
- Por lo tanto, el enfoque del SGC comienza a estancarse y se mantiene en una posición de enfoque formal. Sin mayor explicación, el modelo es de difícil comprensión y aplicación en las instituciones educativas.
- Sin el compromiso de gestión activa, la aplicación de este enfoque es ineficaz.

Nota: Adaptado de (Girmanová et al. 2022).

El modelo de excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (FEGC) o (EFQM por sus siglas en inglés): a través de este modelo, se demuestra la implementación del concepto de Gestión de la Calidad Total (TQM por sus siglas en inglés). El objetivo principal del marco es demostrar el nivel de eficiencia de la gestión organizacional, del cual la gestión de la calidad es una parte integral. Está destinado a todo tipo de organizaciones: entidades comerciales y organizaciones públicas. Las fortalezas y debilidades del modelo se resumen en la Tabla 4. (Girmanová et al. 2022).

El modelo Marco Común de Evaluación (CAF por sus siglas en inglés): la modificación del modelo de excelencia EFQM está destinada a las organizaciones de la administración pública. Las fortalezas y debilidades del modelo se resumen en la Tabla 4. (Girmanová et al. 2022).

TQM: muchas instituciones de educación superior reconocen la gestión de la calidad total como una filosofía de gestión eficaz que se utiliza como estrategia para la excelencia empresarial. (Girmanová et al. 2022).

Tabla 4.
Fortalezas y debilidades del modelo de excelencia EFQM en Instituciones educativas

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • El modelo más completo para la autoevaluación del desempeño y nivel de eficiencia de la gestión de la organización. • El modelo afecta a todas las áreas de actuación de la organización, las cuales están claramente estructuradas en los facilitadores y criterios de resultados. • La posibilidad de propuestas individuales para la identificación y seguimiento de puntos fuertes y sugerencias de mejora. • La posibilidad de monitorear las tendencias de los procesos y actividades identificados. • Cambiar las actitudes de todos los empleados hacia la gestión de la organización: compromiso activo de los empleados para alcanzar las metas. • Posibilidad de comparación con otras organizaciones, la aplicación de benchmarking. • Mejorar la cultura de la organización. • Desarrollo de organizaciones de aprendizaje. • Implementación de actividades a través del ciclo PDCA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un enfoque complicado para la evaluación del desempeño mediante el marco RADAR. • En comparación con el modelo del sistema de gestión de la calidad, la implementación del modelo EFQM es más exigente. • Para una implementación efectiva, se debe crear una gestión por procesos en la organización. • La aplicación del modelo requiere la madurez de los empleados. • Se requieren habilidades especiales para la autoevaluación RADAR. • La necesidad de formación para elaborar un informe de autoevaluación. • Los resultados no están disponibles inmediatamente; se evalúan las tendencias a largo plazo en los resultados. • Participación de la dirección y de las partes interesadas clave.

Nota: Adaptado de (Girmanová et al. 2022).

Tabla 5.*Fortalezas y debilidades del modelo CAF en las instituciones educativas.*

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • El CAF está disponible para las organizaciones públicas, incluidas las instituciones educativas públicas. • Folleto de aplicación que se puede seguir (ejemplos bien desarrollados de ideas de implementación). • El proceso de autoevaluación es claro y simple (demostración del ciclo PDCA). • Posibilidad de comparar con organizaciones similares y adoptar las mejores experiencias de Bench Learning. 	<ul style="list-style-type: none"> • La implementación se basa en la elaboración de un informe de autoevaluación, que puede ser subjetivo. • La estructura del modelo es complicada para las organizaciones de nueva creación y requiere una formación especial del equipo CAF. • Se requiere compromiso y apoyo de la gerencia activa. • Es necesario tener conocimiento y esfuerzo para la gestión de procesos. • La necesidad de una determinada cultura de la organización y la creación de un buen ambiente de trabajo.

Nota: Adaptado de (Girmanová et al. 2022).

Originalmente, el concepto fue desarrollado para organizaciones manufactureras; más tarde, ganó popularidad entre otras instituciones de servicios, incluidos bancos, seguros, organizaciones sin fines de lucro, atención médica, entre otras. Lopes et al. (2022) comentan que TQM también es relevante para corporaciones, organizaciones de servicios, universidades y escuelas primarias y secundarias. Sin embargo, en general, se puede decir que para que la TQM sea exitosa, es esencial crear una cultura de calidad, es decir, se necesita un cambio de la cultura de gestión tradicional a una cultura de calidad total (Sohel, 2018). Según Edward Deming, TQM es una filosofía de gestión que requiere un

cambio cultural radical de la gestión tradicional a un estilo de gestión de mejora continua en una organización. Soheli (2018) también se hace eco de un pensamiento similar; menciona que TQM requiere un cambio de cultura; requiere un cambio de actitudes y métodos de trabajo, así como un cambio en la gestión institucional.

La presión y la demanda por una educación de calidad van en aumento. Todas las partes interesadas en la educación están considerando activamente implementar TQM en la educación porque se cree que la educación de calidad es uno de los pilares fundamentales del desarrollo económico (Soheli, 2018).

En la comunidad profesional, hay muchas consideraciones sobre si esta filosofía es aplicable en la educación. Hay algunos autores que confían mucho en la aplicabilidad de TQM en la educación. Otros creen que TQM, es, hasta cierto punto, aplicable en la educación. Un buen número de académicos encuentra que algunas herramientas y técnicas de TQM son convincentemente adecuadas en la educación (Soheli, 2018). Sin embargo, a este respecto, la observación de Dwivedi et al. (2020) es bastante sugerente; comentan que los principios de TQM no son universalmente aplicables en todos los contextos, sino que dependen de factores contextuales. Esto implica que las herramientas y técnicas de TQM están sujetas a ajustes finos mientras se aplican en la educación. En su trabajo Soheli (2018) analiza las fortalezas y debilidades del uso del modelo TQM en instituciones educativas. Estas fortalezas y debilidades se resumen en la Tabla 6.

Tabla 6.

Fortalezas y debilidades del TQM en instituciones educativas

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque orientado a procesos que está diseñado para aumentar la productividad, disminuir los costos y mejorar la calidad. • TQM mejora las organizaciones educativas de muchas maneras, como mejorar el proceso educativo, hacer que el entorno educativo sea motivador, mejorar el currículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Una filosofía que se desarrolla para los negocios puede no ser apropiada para una organización de servicios como las instituciones educativas. • Falta de compromiso de la alta dirección. • En educación, definir e identificar un cliente es un desafío; la educación tiene una multitud de partes

- educativo, aumentar la velocidad de los servicios de capacitación y reducir los costos.
- TQM es una forma de lograr y mantener la excelencia en la educación superior.
 - Los elementos de TQM tienen un papel fundamental en la mejora de procesos, incluidos “liderazgo, visión, medición y evaluación, control y mejora de procesos, diseño de programas, mejora del sistema de calidad, participación de los empleados, reconocimiento y recompensa, evaluación y capacitación, enfoque en el estudiante y enfoque en otras partes interesadas” en la educación superior.
 - Algunas herramientas y técnicas de TQM son convincentemente adecuadas en la educación, por ejemplo, el uso del despliegue de funciones de calidad que se utiliza para incorporar la preferencia de los clientes y otras partes interesadas en el diseño del programa.
 - Tiene la capacidad de brindar soluciones prácticas y resultados positivos en las funciones académicas y administrativas.
- interesadas.
 - Resistencia al cambio.
 - Alta inversión de tiempo debido al entrenamiento personal.
 - Insuficiente experiencia de los jefes de equipo y del personal en el trabajo en equipo.
 - TQM tiende a poner más énfasis en las actividades no académicas (cobro de facturas, emisión de cheques, solicitudes de admisión e inventario de planta física) en lugar de las actividades académicas centrales (desarrollo del plan de estudios, estilo de enseñanza y aprendizaje, tasas de matrícula y bienestar estudiantil).
 - La ausencia de canales de comunicación efectivos.
 - Dificultad en la aplicación de herramientas TQM a instituciones de educación superior.
 - El problema de medir los resultados de las instituciones de educación superior.
 - La coexistencia de múltiples propósitos y objetivos para las instituciones de educación superior.
 - El énfasis en el individualismo y grado significativo de competencia interna.
 - Se requiere un cambio en la cultura.

Nota: Adaptado de (Girmanová et al. 2022).

2.3.1.3. Calidad Total

La Calidad total actualmente se ha convertido en un conocimiento y entendimiento común de que tanto los países en desarrollo como los desarrollados reconocen la calidad de la educación como la herramienta principal para mejorar el desarrollo del capital humano que se necesita para su crecimiento económico y prosperidad. Con el fin de mejorar la calidad de la educación y satisfacer a los diversos actores ante los desafíos antes mencionados, las instituciones educativas han adoptado prácticas TQM similares a las aplicadas en las industrias y organizaciones empresariales (Kigozi et al., 2019).

Según Kigozi et al. (2019) sostienen que la implementación de prácticas TQM mejora tanto la calidad del servicio como la calidad del mercado en varias organizaciones. Además, se han llevado a cabo algunas revisiones sistemáticas de la literatura, por ejemplo, Manatos et al. (2017 citado en Paredes et. al., 2019) destinada a examinar cómo se han integrado los modelos de gestión de la calidad en los sistemas de gestión de las instituciones de educación superior realizó otra revisión sistemática de la literatura. Las revisiones realizadas por los académicos anteriores se centraron en los modelos de gestión de calidad y específicamente en las instituciones de educación superior.

Al respecto Edelman (2001 citado por Rodríguez et al. 2020) establece que es “Un Modelo de Calidad o de Excelencia y es una metodología que permita cualquier organización realizar una autoevaluación o autodiagnóstico, por medio de una revisión sistemática de sus estrategias y prácticas de gestión” (p.1). También aconseja que el plan de acción a seguir dependerá de la propia organización donde sus propios directivos irán descubriendo los lineamientos y así encontrar el modelo que se ajuste a su organización.

Por otro lado, Castro (2005 citado por Cabrera et al. 2018) en su libro “Calidad Total: Modelo EFQM de excelencia” cuando se refiere a control de calidad señala lo siguiente, “El Control de la calidad es el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio” (p.13).

Internalización del modelo de excelencia EFQM. En los últimos años, ha habido cierto debate en la literatura sobre hasta qué punto el uso de la Calidad Total en general y los estándares de gestión, como ISO 9001, en particular, se han internalizado realmente dentro de la organización. De acuerdo con Escrig et al. (2019), una causa común del fracaso en la adopción de la Gestión de la Calidad es la ausencia de una verdadera asimilación de las buenas prácticas de gestión integradas en estos modelos por parte de los miembros de las organizaciones. En consecuencia, la adopción de los modelos está rodeada de retórica, sin que exista una verdadera interiorización en las prácticas diarias y el comportamiento de los empleados.

La teoría institucional es una explicación teórica perspicaz de este fenómeno. En el caso específico de la ISO 9001, se advierte que las organizaciones pueden estar interesadas en este meta-estándar, y finalmente en alcanzar una certificación, sin estar completamente dedicadas a los principios y prácticas que el estándar aconseja.

En la literatura sobre la adopción de meta estándares como la ISO 9001, algunos académicos se han interesado por el concepto de internalización (Tarí & Dick, 2016; Kigozi et al., 2019), quienes señalan que la internalización implica el uso diario activo de las prácticas asociadas a la norma ISO 9001, con la intención de modificar comportamientos y toma de decisiones, y fomentar la mejora continua.

En la misma línea, Tarí & Dick, (2016 citado por Rodríguez et al. 2020) consideran la internalización como un proceso en el que los procedimientos y prácticas contenidos en los estándares se han anclado en las creencias de la organización. En la literatura más amplia de Gestión de la Calidad (GC), algunos académicos advierten que las organizaciones podrían hacer un esfuerzo genuino para adoptar prácticas de GC, pero en algunos contextos la adopción puede ser menos auténtica y no mejoraría el desempeño. En este segundo contexto, la adopción es más ceremonial y no favorece la interiorización. Tomando en cuenta los postulados de Tarí & Dick, (2016) sobre el modelo EFQM, es necesario distinguir la internalización del hecho de contar con un reconocimiento EFQM sólido.

De hecho, Dubey (2016 citado en Paredes et. al., 2019) advierte que algunas organizaciones se centran más en obtener reconocimiento que en identificar oportunidades de mejora y aprender del proceso de evaluación del modelo EFQM.

Por tanto, en el contexto del modelo EFQM, en palabras de Escrig et al. (2019), indica que es necesario diferenciar la adopción del modelo EFQM de la integración efectiva en la práctica diaria, exfoliando la concepción de internalización de institucionalización, para luego entender la internalización en el contexto del modelo EFQM como la uso de las buenas prácticas de gestión

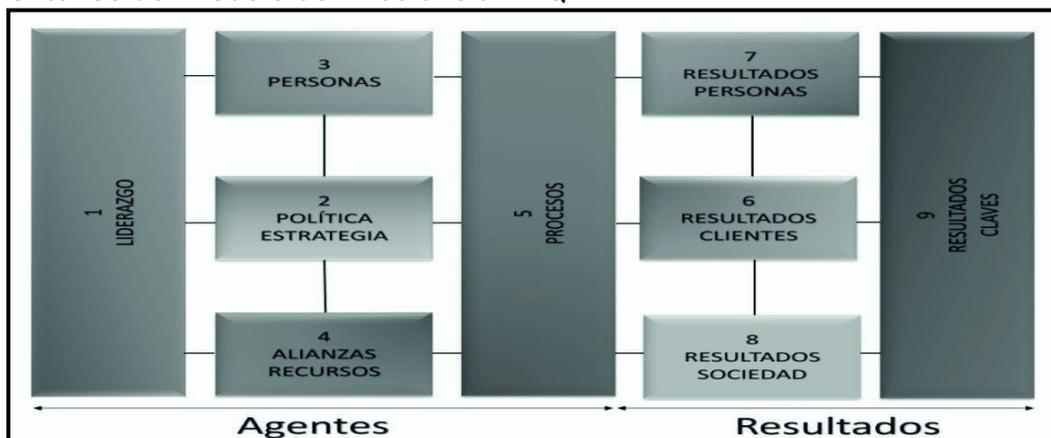
integradas en el modelo en las operaciones diarias, lo que permite una adopción sustantiva más que simbólica del modelo, ya que las personas de la organización pueden asumir estas prácticas como rutinas.

En ese orden de ideas, según Paredes et al. (2019), las organizaciones que utilizan el modelo de Excelencia EFQM, lo hacen con un fundamento para la operatividad de sus metas a alcanzar, que van desde la planificación, ejecución, autoevaluación y control de sus proyectos. Por tanto, el modelo EFQM se consolida como una herramienta que favorece la comparación de las buenas prácticas organizacionales; como guía para captar las áreas a mejorar; como núcleo para establecer un vocabulario y forma de pensamiento crítico común; y como estructura para los sistemas de gestión organizacional.

Por último, refieren Paredes et al. (2019), que definitivamente el Modelo de Excelencia EFQM viene a ser un Modelo de Gestión de Calidad Total desde su propia creación, el cual se ha desarrollado para concretar los principios de excelencia, ya que este se basa en lograr la satisfacción de los clientes y empleados, asimismo del impacto que estimula en la sociedad, en ese sentido, la implementación exitosa será posible a través de un liderazgo motivador que logre estimular las políticas y estrategias, al personal de la organización, así como el establecimiento de alianzas oportunas, que permita una óptima administración de los recursos y finalmente, el control de los procesos dirigidos hacia la consecución de la excelencia en los resultados.

Por su parte Gómez (2017 citado en Paredes et. al., 2019), agrega que el Modelo de Excelencia EFQM, está basado en principios, los cuales deberán adoptarse como una guía orientadora para alcanzar el logro de los resultados de excelencia esperados y por consiguiente la calidad, siendo estos: Orientación hacia resultados; Orientación hacia los clientes; Gestión por Procesos; Liderazgo y perseverancia de los objetivos; Desarrollo e implicación de personas; Aprendizaje, innovación y mejoras continuas; Desarrollo de alianzas; y Responsabilidad Social. En la siguiente figura se puede visualizar el esquema propuesto por dicho autor.

Figura 8.
Criterios del Modelo de Excelencia EFQM



Fuente: Adaptado de Elsevier (2022) “El Modelo EFQM. Los principios de la Calidad Total”.

2.3.1.4. Las Normas ISO 9000

La norma ISO 9000 está formulada y propuesta por la Organización Internacional de Normalización y su abreviatura reconocida es ISO, que consta de varias organizaciones de normalización en los países miembros y tiene su sede en Ginebra, Suiza.

La aprobación del Código se realiza por consenso de los representantes estatales presentes en su asamblea general. Dos conceptos relacionados con este tema en cuanto a sus connotaciones son calidad y sistemas de calidad (Paredes et al., 2019)

De manera similar, Vykydal et al. (2020) plantearon que el sistema de calidad es un conjunto de componentes que permiten lograr procesos efectivos en la organización.

- ISO 8402: define la terminología relacionada con la calidad
- ISO 9000: Proporciona orientación sobre la adopción de algunos de los siguientes estándares bajo este estándar.
- ISO 9001: Si la empresa quiere asegurar la calidad de los servicios de los bienes o servicios que proporciona el contrato a los clientes.
- ISO 9002: Igual que la ISO 9001 por contrato, pero se diferencia en que

solo cubre la calidad de fabricación e instalación.

- ISO 9003: Igual que ISO 9002 contractualmente, pero se diferencia en que incluye inspección y pruebas finales.

- ISO 9004: Cuando los gerentes de las organizaciones quieren asegurarse de que sus empresas produzcan bienes y servicios de alta calidad, siguen esta norma, que establece los requisitos de un sistema de calidad para lograr esta garantía (páginas 86-87).

A continuación, los autores también se refieren a otros modelos ampliamente utilizados, como el EFQM, que es ampliamente utilizado en Europa.

El Modelo de excelencia de Baldrige

Sobre el tema Vykydal et al. (2020), señalan que el modelo de excelencia, tiene reciente data y se relaciona con los grandes premios de calidad otorgados en todo el mundo. Este premio es homenaje al secretario de Comercio de los Estados Unidos que lo promovió.

Figura 9.

Perfil Organizacional: El Modelo Baldrige para la evaluación de la calidad



Fuente: Vykydal et al. (2020). “A study of quality assessment in higher education within the context of sustainable development”. <https://www.mdpi.com/740004>

Asimismo, González y Arciniegas (2021) afirman que “El modelo de

Malcolm Baldrige se basa en la gestión orientada al cliente, apoyo a las organizaciones, medición y benchmarking de indicadores y parámetros como forma de mantener la ventaja competitiva en una organización industrial (p.2). Por otro lado, añaden “Que el Modelo Baldrige consiste en establecer un conjunto de criterios para evaluar la calidad y excelencia organizacional” (González & Arciniegas, 2021, p. 2).

Modelo EFQM

Por iniciativa de un grupo de empresas europeas líderes en su respectivo sector (unas catorce) se fundó en 1988 la European Foundation for Quality Management (EFQM)., aquellas han crecido tanto en la actualidad que llegan a ser más de 900 empresas miembro, tanto de la industria como del servicio. Con el impulso de la Comunidad Europea de Naciones, la EFQM instauró en 1991 el Premio Europeo de Calidad, cuya finalidad principal es fortalecer el posicionamiento de las organizaciones europeas en el contexto global. En ese sentido, el Modelo EFQM de la Excelencia, es propiedad intelectual de la European Foundation for Quality Management, siendo actualmente el modelo más utilizado (Paredes et al., 2019).

Se puede inferir la diferencia entre cada una de las herramientas utilizadas en gestión. Mientras el ISO garantiza procesos totales en servicio, el modelo Baldrige se dirige mayoritariamente a la satisfacción del cliente y el EFQM garantiza la potencialidad de las organizaciones en su ámbito de acción.

Según la Norma Internacional ISO, la Gestión de la Calidad Total de una organización comprende la Gestión de la Calidad y el Aseguramiento de la Calidad, que se centró en la gestión de la calidad a través de la participación de todos los miembros de la organización, para lograr un éxito a largo plazo asegurando la satisfacción del cliente; así como beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad en general. La Gestión de Calidad Total es también un enfoque de sistemas para la gestión, que tiene como objetivo aumentar el valor para los clientes a través del diseño y la mejora constante de los sistemas y procesos organizacionales. Sin embargo, los clientes

y la satisfacción del cliente es el punto focal en TQM, pero también se enfatiza la participación y el empoderamiento de los empleados. Los principios de la gestión de la calidad total son la mejora constante, el compromiso de la alta dirección con el objetivo de satisfacción del cliente, el empoderamiento de los empleados y la orientación al cliente (Olusanjo, 2019).

Desde el punto de vista de Olusanjo (2019), muchas personas, piensan que la gestión de la calidad total es antigua, sin saber que muchas de las iniciativas de gestión emergentes son derivaciones de las creencias de la gestión de la calidad total. Entre tales ramificaciones se destacan Six Sigma; Lean Sigma; ISO 9000; así como el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (MBNQA). No obstante, independientemente de los diversos puntos de vista, el tema central común a todos los derivados es el hecho de que la base de TQM es un proceso de trabajo de prevención que lucha por mejorar la calidad y la eficiencia, aumentar la productividad y aumentar la satisfacción del cliente.

Metz et al. (2020) sugieren los siguientes elementos esenciales para la implementación de una Gestión de Calidad Total: 1) uso de información de calidad para mejorar, en lugar de juzgar o controlar a las personas; 2) la autoridad debe implicar responsabilidad; 3) los resultados deben ser recompensados adecuadamente; 4) la base del trabajo en equipo debe ser la cooperación y no la competencia; 5) debe garantizarse la seguridad laboral de los empleados; 6) el ambiente de trabajo debe ser justo para todos; 7) la compensación debe ser razonable; y 8) los empleados deben recibir participaciones en la propiedad.

Al asumir la responsabilidad de los clientes y otras partes interesadas, se brinda un apoyo importante al implementar y hacer operativos los requisitos de las normas voluntarias sobre Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015); Gestión Ambiental (ISO 14001:2015); Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001:2007); la Gestión de la Seguridad de la Información (ISO 27001:2013); y la Gestión de la Responsabilidad Social (ISO 26000:2010), que opera bajo la forma de un Sistema de Gestión Integrado (Metz et al., 2020).

Evolución del Control de Gestión y Aprendizaje Organizacional bajo

TQM

Los procesos de control de gestión y aprendizaje de la organización son procesos de gestión interdependientes que rara vez se consideran juntos en la literatura TQM, incluso si debiesen considerarse como dos caras de la misma moneda. La siguiente revisión de la literatura, se centra en cuándo y cómo evolucionaron esos dos conceptos bajo la evolución de TQM, para luego procurar encontrar evidencia o indicaciones sobre la práctica o no práctica del principio de las dos caras de la misma moneda. Primero, se hace un enfoque en la evolución relacionada con el nivel operativo o de proceso, y luego se enfocará en el nivel de gestión organizacional para terminar con algunas conclusiones preliminares.

Nivel operativo (proceso)

El Control de Gestión (CG) es un proceso sistemático para definir e implementar estándares de desempeño para lograr los objetivos organizacionales. Se basa en planificar/establecer objetivos y diseñar sistemas de retroalimentación de información que ayuden a encontrar desviaciones y tomar acciones para asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva y eficiente (Reyes et al., 2019).

Las raíces de CG se remontan a los principios básicos de la gestión científica, donde los gerentes se dedicaban a la planificación, capacitación y seguimiento de actividades, lo que permitía a los trabajadores realizar sus tareas, es decir, hacer de manera eficiente (Taylor, 1914). Mientras Taylor buscaba aumentar la productividad y las habilidades de los empleados al mismo tiempo que reducía el desperdicio, el mayor desarrollo de la gestión científica se entrelazó con el desarrollo del Control Estadístico de Calidad (SQC), según Reyes et al. (2019).

El marco conocido como Control Operacional, según Reyes et al. (2019), surgió cuando las partes interesadas japonesas entendieron la definición, el significado y la práctica del control de calidad: "... desarrollar, diseñar, producir y dar servicio a un producto de calidad que sea más económico, más útil y siempre satisfactorio. al consumidor" (Ishikawa, 1985, p. 44, citado por Reyes et al.

(2019).

El profesor Kaoru Ishikawa, fue quien dio forma a la versión japonesa de Control de Calidad Total (TQM), sugirió los Círculos de Control de Calidad (QCC) y las siete herramientas básicas de mejora de la calidad (7QC) para ser utilizadas por los miembros de QCC en sus sugerencias continuas para nuevos procesos y mejoras del producto. Como se ha dicho anteriormente, acuñó en 1968 el nuevo concepto de Control de Calidad en toda la empresa (CWQC), un concepto en el que Control de Calidad requiere la participación de todos, es decir, la participación de los empleados para que se hagan responsables del control operativo (Ishikawa, 1974, citado por Reyes et al., 2019).

La mayoría de los métodos, herramientas y técnicas para el diseño de productos y la mejora de procesos que se utilizan en la actualidad surgieron de la observación de los procedimientos y las mejores prácticas de mejora de la calidad japoneses. Por ejemplo, el método Taguchi (Taguchi, 1986 citado en Reyes et al. 2019), utilizado para el diseño de productos, aplica métodos estadísticos para asegurar un buen desempeño en la etapa de diseño de productos o procesos.

Nivel de Gestión Organizacional

El aprendizaje organizacional (AO) se trata de una organización que percibe el entorno y utiliza su conocimiento compartido basado en la experiencia para adaptarse a los cambios y amenazas, así como para definir estrategias futuras. Una de las definiciones más populares de AO la proporcionó Peter Senge (1990, p. 13, citado por Reyes et al. 2019), como: “un cambio o movimiento de la mente, donde el entorno se percibe de manera diferente al encontrar problemas, proponer soluciones y recrear el futuro de la organización”

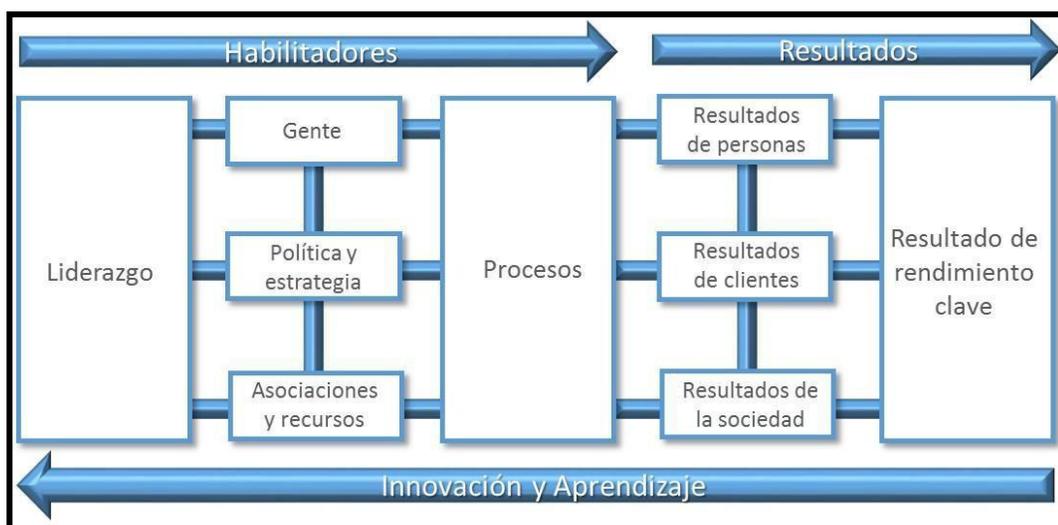
Influenciado por el enfoque mencionado anteriormente, TQM fue redefinido por varios autores durante la década de 1990, y el aprendizaje organizacional se promovió cada vez más al nivel gerencial porque la redefinición de TQM cambió su alcance teórico y su aplicación. El nuevo alcance de TQM incluyó más partes interesadas (clientes, empleados, proveedores, socios

comerciales y la sociedad), y sus aplicaciones se ampliaron para estar más orientadas a los resultados. Entraron en juego nuevos métodos, herramientas y técnicas como Six Sigma, Balanced Score Card, Lean, y se aplicó una perspectiva más estratégica y competitiva (Reyes et al. 2019).

El libro de Peter Senge (1990 citado por Reyes et al. 2019) titulado “La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización que aprende” se convirtió en un contribuyente clave para este desarrollo, influyendo en la EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) para cambiar la redacción y otros contenidos del Modelo de Excelencia EFQM de 1997 para adaptarse mejor a este desarrollo. Por ejemplo, el circuito de retroalimentación de Resultados a Facilitadores en el modelo de 1997 mostró claramente las siguientes dos palabras clave para abordar: Innovación y Aprendizaje (ver Figura 10).

Figura 10.

Modelo de Excelencia EFQM (1997)



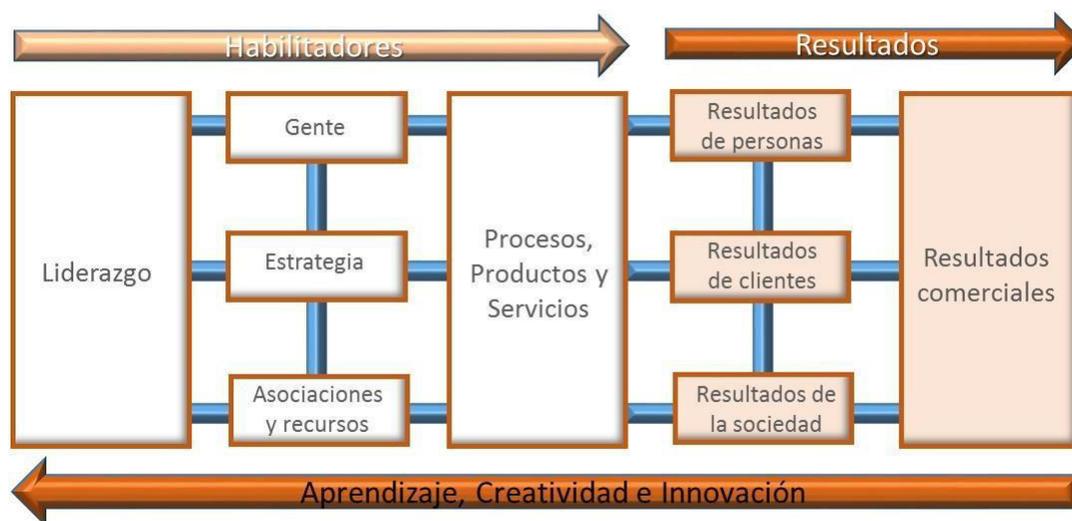
Nota: Adaptado de Reyes et al. (2019). Elaboración propia.

En la versión 2013 del Modelo de Excelencia de EFQM, que se muestra en la Figura 11, se enfatizó aún más la importancia del aprendizaje organizacional (AO), indicado por el enfoque del circuito de retroalimentación en “Aprendizaje, Creatividad e Innovación”. La importancia de AO se muestra además en los subcriterios y áreas potenciales a abordar (Reyes et al., 2019).

Sin embargo, la nueva lógica mecánica, u orientación racional, de facilitadores a resultados, tendió a dejar de lado los aspectos blandos de la gestión como la Cultura Organizacional, los valores, la motivación de las personas, la formación y la educación, aunque los Modelos de Excelencia de EFQM, así como otros modelos líderes de excelencia como el modelo de Malcolm Baldrige, solicitaban un equilibrio entre el lado blando y el duro de la gestión, como se indica en la Figura 11. Las empresas de todo el mundo adoptaron estos nuevos modelos de excelencia y sus métodos, herramientas y técnicas relacionados. y particularmente el proceso de autoevaluación como mecanismo de aprendizaje para orientar el desarrollo de actividades de mejora de la calidad incluyendo la innovación.

Figura 11.

Modelo de Excelencia EFQM (2012/2013)



Nota: Adaptado de Reyes et al. (2019). Elaboración propia.

De igual manera Six Sigma y Lean son herramientas y métodos que conectan con el aprendizaje organizacional y la gestión de nivel táctico. Sin embargo, ambos también deberían ir más allá hasta el nivel operativo, conectándose con la gestión de procesos y control de la calidad, y muchas otras herramientas y técnicas a nivel operativo. Sin embargo, tal lógica de trabajo sólo puede establecerse cuando la calidad se incluye desde el nivel estratégico hasta

el operativo. Esta lógica de trabajo se traduce en una superposición de los tres niveles de gestión para identificar oportunidades significativas de mejora y garantizar que todos en una organización trabajen hacia objetivos comunes (Reyes et al., 2019).

En la siguiente figura se establece una comparación entre los principales modelos de calidad.

Figura 12.

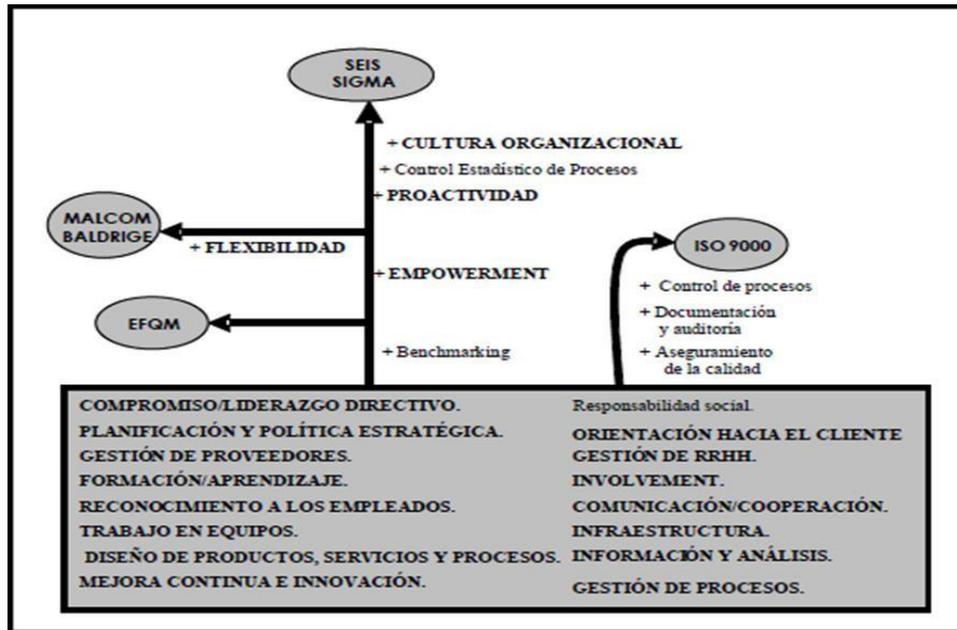
Elementos comparativos entre los modelos de Gestión de la Calidad

Elementos GC	EFQM	6 σ	ISO 9000	M.Baldrige
Compromiso/liderazgo directivo.	*	*	*	*
Responsabilidad social.	*	*	*	*
Planificación y política estratégica.	*	*	*	*
Cultura organizacional.		*		
Proactividad.		*		
Flexibilidad.				*
Orientación hacia el cliente y su satisfacción.	*	*	*	*
Gestión de proveedores.	*	*	x	*
Gestión de RRHH.	*	*	*	*
Formación/Aprendizaje.	*	*	*	*
Involvement.	*	*	*	*
Empowerment.		*		*
Trabajo en equipos.	x	*	x	*
Reconocimiento a los empleados.	*	*	*	*
Comunicación/Cooperación.	*	*	*	*
Infraestructura.	*	x	*	*
Gestión de procesos.	*	*	*	*
Control de procesos.		*	*	
Diseño de producto, servicio y proceso.	*	*	*	*
Mejora continua e innovación.	*	*	*	*
Información y análisis.	*	*	*	*
Benchmarking.	x	*		*
Documentación y auditoría.			*	
Aseguramiento de la calidad			x	

Fuente. (Art. cit. Los Modelos de la Gestión de la Calidad como medios facilitadores para la obtención de flexibilidad estratégica en la organización).

Figura 13.

Elementos estructurales de modelos de Gestión de Calidad.



Fuente: (art. cit. Los Modelos de la Gestión de Calidad como medios facilitadores para la obtención de flexibilidad estratégica en la organización).

A continuación, se muestra el perfil de la organización en base a la mejora continua del modelo de calidad Malcolm Baldrige. (ver Figura 13)

Figura 14.

El proceso de “mejora continua” en el Modelo Malcolm Baldrige



Fuente: (Art. cit. Mejora continua de los procesos en organizaciones de Defensa).

2.3.1.5. El Control y la incidencia en la calidad educativa

El control no debe presentarse como total independencia o libertad del supervisor al empleado. El autocontrol del proceso educativo es el uso de habilidades y conocimientos de aprendizaje dentro de un contexto, si existe la oportunidad de usarlos en el puesto de trabajo del empleado, así como la conformación de la comprensión de los conocimientos o habilidades aprendidos. El control debe ayudar a equilibrar las normas educativas y los estándares de la empresa con la elección y los objetivos personales del empleado en su proceso educativo (Girmanová et al. 2022).

Por otro lado, el control juega un rol estratégico en la gestión administrativa, ya que permite evitar errores y realizar comparaciones de los objetivos propuestos en relación con los alcanzados, se podría decir que se complementa lo bueno, previene los errores y mejora los procesos, además, el uso de controles efectivos puede garantizar que las actividades pueden ejecutarse de tal forma que contribuyan al cumplimiento de objetivos (Kondur & Serman, 2018).

Figura 15.

Proceso de administración estratégica.



Fuente: (ESAN, 2021)

2.3.1.6. El Recurso Humano como componente de calidad en las organizaciones.

Inicialmente la Dirección por Objetivos no se desarrolló para la regulación estratégica de las unidades organizacionales, sino para la gestión estratégica de los recursos humanos. Partiendo del hecho de que el éxito estratégico de una organización depende en gran medida de la calidad de sus miembros, los objetivos deben coincidir con las metas personales de los empleados individuales para lograr un alto nivel de motivación y satisfacción laboral, lo que, a su vez, resultará en una organización exitosa. El grado de seguimiento y logro de objetivos de cada miembro de la organización se evaluará periódicamente y se utilizará para las calificaciones de mérito. Al mismo tiempo, los gerentes analizan con los miembros del personal su potencial individual de avance y desarrollo y, si es posible, los apoyan para obtener las medidas adecuadas para la promoción profesional. Los resultados de dichas charlas anuales de personal se fijan en acuerdos individuales sobre objetivos, que serán negociados entre superiores y miembros del personal (Nickel, 2018).

Gestión Estratégica y Herramientas

Al respecto, Nickel (2018) especialmente en las IES, la calidad del personal juega un papel importante. Sin excelentes investigadores, docentes y gerentes y administradores altamente calificados, las IES no pueden tener éxito. Esto significa que la contratación de nuevo personal es un proceso muy importante para el éxito de una IES, así como para el desarrollo profesional del personal ya contratado. La gestión de los recursos humanos debe estar vinculada a la estrategia de la IES. Los procedimientos y medidas aplicados deben apoyar el éxito de la organización.

Actualmente, en las IES entran en juego tres variantes de acuerdos sobre objetivos para la gestión de recursos humanos:

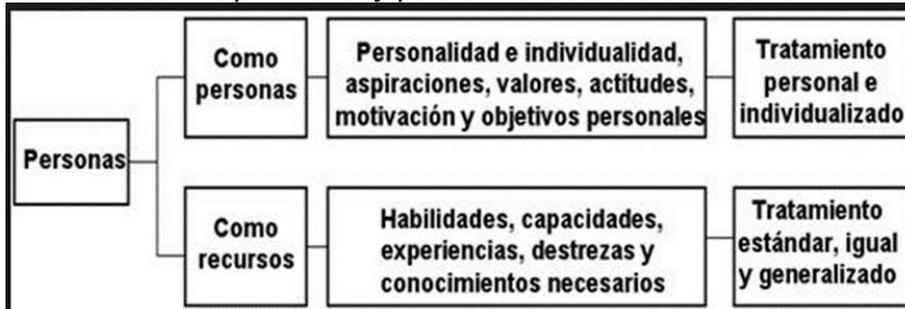
- Acuerdos entre la alta dirección y los profesores (recién contratados) con respecto a su productividad futura en las áreas de investigación y

docencia, así como el nivel asociado de salario e infraestructura del lugar de trabajo (número suficiente de puestos de trabajo para el personal de apoyo, equipos, entre otros.),

- Acuerdos entre los investigadores en etapa inicial y sus mentores con respecto a su calificación científica proyectada, y
- Arreglos entre superiores y personal administrativo con respecto a la participación en cursos de educación superior y otras medidas para el desarrollo del personal. A partir de esto, se puede identificar un modelo de gestión de recursos humanos por convenio. (Nickel, 2018)

Figura 16.

Personas como personas y personas como recursos.



Fuente. (Chiavenato, 2011 citado en ESAN, 2021)

Control Estratégico

El concepto de “control” tiene a veces una connotación negativa en el sector de la educación superior. Está siendo asociado con la vigilancia y el control y se entiende parcialmente como un sinónimo de la economización de las IES. En cambio, el concepto de control tal como se entiende aquí suele ser bastante diferente: un apoyo continuo a los ejecutivos, que ofrece análisis e información útil para todos los campos de la gestión estratégica desde la creación de objetivos hasta la evaluación del resultado (Nickel, 2018).

Además de su función de retroalimentación, el control estratégico tiene el deber de identificar nuevas oportunidades para la IES, en ese sentido según Nickel (2018), si el control estratégico debe ofrecer una contribución real, presentará nuevos horizontes al reflejar lo ordinario y mejorar la oportunidad

general de plantear preguntas. Así, el control puede contribuir sustancialmente utilizando el proceso de gestión estratégica coincidentemente como un proceso de desarrollo organizacional. Esto incluye también alertar a la alta dirección de las amenazas y señalar los cambios necesarios en el curso estratégico con suficiente antelación. Por último, pero no menos importante, el control estratégico solo es útil si la gerencia realmente está utilizando la información y el análisis.

Desarrollo académico

Escribano (2018) afirma que el desarrollo académico de la sociedad está íntimamente relacionado con la política educativa implementada por el propio Estado. La importancia del desarrollo académico continuo depende de la capacidad de la institución para prepararse para el nuevo entorno educativo global. Al respecto, Corral et al. (2020) quienes argumentan que el juego de valores capacidad/esfuerzo se convierte en una situación de riesgo para los estudiantes porque aciertan al decir que se esfuerzan poco o nada significa que son inteligentes al decir que son muy capaces. Cuando se hace un gran esfuerzo, pero no se revela el verdadero nivel de habilidad, no hay amenaza para la dignidad o el valor del estudiante, y el sentimiento resultante de orgullo y satisfacción es inmenso. De lo anterior se desprende que la autopercepción de habilidades y esfuerzo en situaciones exitosas no daña ni empeora la autoestima, ni daña los valores impuestos por el docente, pero cuando el fracaso es una consecuencia, la situación cambia.

. Por otro lado, cabe mencionar que el alto esfuerzo significa poca habilidad y crea una sensación de humillación, por lo que el esfuerzo comienza a ser un arma de doble filo y también una amenaza para los estudiantes porque tienen que trabajar, muy difícil Evitar el fracaso del maestro, pero no demasiado, pero cuando fallan, soportan una sensación de humillación.

2.3.1.7. Dimensiones de la gestión de la calidad

2.3.7.1.1. Calidad educativa

El sistema educativo peruano está influenciado por varios factores que

inciden en su calidad y equidad. La calidad y la equidad están interconectadas, y es necesario abordar ambas para lograr una educación excelente. Un estudio identificó diez factores que impulsan la calidad del servicio educativo en una universidad privada peruana, incluyendo profesores, conferencistas, currículo, actividades extracurriculares, posición y reconocimiento de la universidad, infraestructura, biblioteca, admisión, mecanismos adecuados de comunicación y servicios.

Las políticas gubernamentales juegan un papel importante en la configuración de las desigualdades educativas en el Perú. El gobierno peruano ha implementado varias políticas destinadas a mejorar la calidad educativa, incluido el aumento de los salarios de los docentes y la provisión de más recursos a las escuelas. Estas políticas están diseñadas para reducir la brecha de logros entre las áreas urbanas y rurales. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, aún existen desafíos para mejorar la calidad de la educación en Perú, incluidos problemas con la capacitación docente y la infraestructura inadecuada. Las políticas se centran en mejorar la formación de los docentes y aumentar el acceso a los recursos educativos. Un desafío clave es la falta de recursos disponibles para las escuelas en áreas rurales y remotas, que a menudo luchan por atraer y retener a maestros calificados. El gobierno también introdujo incentivos basados en el desempeño para los docentes y descentralizó el sistema educativo para mejorar la calidad y la equidad de la educación. Sin embargo, el progreso ha sido lento y quedan muchos desafíos para garantizar el acceso a una educación de calidad para todos los niños del país. Para hacer frente a estos desafíos, es necesario abordar los problemas relacionados con la desigualdad y la discriminación, que pueden tener un impacto significativo en los resultados educativos de los niños. Además, algunos economistas han sugerido aumentar las tasas escolares para aumentar los ingresos destinados a mejoras educativas en los países en desarrollo, incluido Perú (Aroquipa, et. al., 2022).

2.3.7.1.2. Elaboración de sílabos

En el enfoque por competencias – conjunto de planes de estudios que

desarrolla el programa de estudios de la institución educativa para la culminación de una carrera profesional. Cada actividad curricular tiene un plan de lecciones en el que los objetivos, contenidos y estrategias pedagógicas y de evaluación, generalmente integrados para una adecuada enseñanza y aprendizaje, cobran protagonismo desde que se definen. Integrar las acciones tomadas para lograr resultados y evaluaciones.

Requiere el desarrollo de documentos, conocidos como planes de estudios, que analizan los métodos, actividades y recursos utilizados para lograr los resultados de aprendizaje deseados, y los criterios y procedimientos de evaluación utilizados para monitorear el progreso y el rendimiento académico de los estudiantes (Jerez, 2017).

2.3.7.1.3. Investigación científica

La investigación científica lo producción científica que se reconoce en el Perú, como aquellos estudios que están orientados a resolver un problema de acuerdo a la línea de investigación establecida por la universidad, sin embargo se hace necesario que el estado del arte de la investigación sea el que corresponda a la investigación y para ello se requiere tener la certeza de que se cuenta con información confiable, actualizada y con todos los avances científicos sobre el tema. El beneficio es para los investigadores, la escuela profesional, así como, en la formación académica de los nuevos profesionales y por ende de la universidad (Turpo et. al. 2021)

2.3.7.1.4. Niveles salariales

Referido a los rangos salariales que perciben cada uno de los docentes en las diversas universidades. Los sueldos o salarios son establecidos según las normas y reglamentos de cada una de la universidad, además existen las nacionales y privadas que según sus propias normas se encargan de enmarcar este indicador según sus ingresos, necesidades y recursos.

2.3.2. UPLA “Universidad Peruana de las Américas”

El sistema universitario peruano es diverso, con una amplia gama de instituciones educativas que ofrecen diversos programas académicos y títulos. Perú cuenta con universidades tanto públicas como privadas, siendo estas últimas las que han crecido significativamente en los últimos años. Las universidades públicas están financiadas por el gobierno y ofrecen educación gratuita a los estudiantes, mientras que las universidades privadas cobran tasas de matrícula. Los tipos de universidades en Perú incluyen universidades nacionales, universidades privadas e institutos tecnológicos.

Los requisitos de admisión para las universidades en Perú varían según la institución y el programa. Para acceder a la educación universitaria de pregrado en Perú, los estudiantes deben realizar un examen de ingreso. Existe diversas formas de ingresar a las universidades, incluso a través de mejores promedios, un ciclo de preparación o la admisión para adultos mayores de 30 años. En 2023, se presentó un nuevo proyecto de ley dirigido a bachilleres con alto rendimiento académico, que les permite ingresar directamente a las universidades sin realizar un examen de ingreso. Una vez admitidos, los estudiantes deben presentarse al examen de admisión en la fecha y hora previstas. El proceso de admisión se basa en un estricto orden de mérito y el número de vacantes disponibles está determinado por los resultados del examen (La República, marzo 2023).

Los programas académicos y títulos que se ofrecen en las universidades peruanas son diversos y cubren una amplia gama de disciplinas. El marco normativo para la creación de facultades y escuelas se encuentra delineado en el artículo 35 de la Ley Universitaria. La Ley General de Educación N° 24029 establece la estructura y funcionamiento de la educación superior en el Perú como parte del Sistema Educativo Nacional. Los programas e instituciones de educación superior son supervisados por la Universidad Nacional, que ofrece títulos de pregrado y posgrado en diversos campos. En general, el sistema universitario peruano ofrece una gama de oportunidades educativas para los estudiantes que buscan educación superior (MINEDU, 2021).

2.3.2.1. La educación Universitaria en el Perú

Según (Lavado 2017, citado en Turpo et. al., 2021), “en la década de 1990, el desarrollo de la investigación en el país aún estaba en proceso de incubación” (p. 74). El desarrollo de la universidad va de la mano con la calidad de los contenidos educativos presentados. Por otro lado, también muestra que: Un factor destacable es que, mientras ha disminuido el número de profesores que publican artículos, la calidad media de sus investigaciones ha aumentado en el mismo período. En definitiva, estos factores hacen que la calidad media de las universidades peruanas descienda.

Al mismo tiempo, el número de universidades casi se ha duplicado, lo que está directamente relacionado con la calidad de las universidades (p. 74).

Según (Lavado 2017, citado en Turpo et. al., 2021) “uno de los principales incentivos para que los jóvenes inviertan en más educación (especialmente en el nivel superior) es la mayor posibilidad de una posterior inserción exitosa en el mercado laboral” (p.92). Asimismo, indica que los peruanos tenemos una “sobre educación” personas preparadas para no necesariamente las actividades que han estudiado. La sobre educación implica un uso ineficiente de recursos por parte de los trabajadores, ya que los años invertidos en educación podrían ser dirigidos a otras inversiones más rentables tanto individualmente como socialmente. Generalmente, este es un tema evaluado en países desarrollados los cuales cuentan con una mayor proporción de egresados de universidades e institutos técnicos como porcentaje de la población. Sin embargo, frente al auge de la educación superior que ha dado el Perú en los últimos años resulta importante la incidencia de este problema en el país (p.92).

Lavado (2017, citado en Turpo et. al., 2021) concluyó: “La educación y la sub-educación son generadas por un desajuste entre el nivel educativo adquirido por un trabajador y el nivel educativo requerido para desempeñar adecuadamente un empleo”. ¿Por qué se genera este desajuste? ¿De qué manera la sobre educación afecta los ingresos percibidos? Las respuestas a estas preguntas determinarán la perspectiva desde la cual se analizará el problema y las mejores alternativas para solucionarlo. Sin embargo, no existe

una teoría única que pueda resolverlas (p. 93).

2.3.2.2. Historia de la UPLA

El 10 de octubre de 2002 se firmó el protocolo de “Ley de Fundaciones”, “Acuerdo Constitucional Social” y “Estatuto de la UPLA”. El protocolo de la “Ley de Fundaciones”, “Convenio Constitucional Social” y “Estatuto de la UPLA” fue firmado el 10 de octubre de 2002, su sede y residencia se encuentran en Lima, la capital de la República del Perú. La actividad de la institución, basada en el compromiso académico y social y la aprobación de las cinco evaluaciones anuales reglamentarias en los plazos establecidos por las normas vigentes, es producto de la dirección estratégica de sus promotores y fundadores, apoyados por profesionales universitarios con constante acompañamiento.

La satisfacción de la Universidad con la evaluación requerida puede estar relacionada con el cumplimiento efectivo, adecuado y oportuno de las metas, obligaciones y tareas establecidas en el Plan de Desarrollo de la Institución, lo que redundará en la adquisición de adecuadas cualidades académicas, éticas, administrativas y financieras.

A las 19.00 horas del día 20 de marzo de 2009, se realizó la entrega solemne de la resolución No. 100-2009-CONAFU, en presencia del Dr. Iván Rodríguez Chávez, presidente del Congreso Nacional de Cancilleres, quien de acuerdo a la constitución y estatutos vigentes, aseguró que la UPLA está claramente autorizada para funcionar y goza de plena autonomía universitaria, y el Dr. Luis Hurtado Valencia fue nombrado director. Con la entrada en vigor de la ley, la universidad inicia una nueva etapa en su vida institucional, teniendo en cuenta que la expedición del permiso de funcionamiento se define como el primer paso en el proceso de desarrollo de una nueva universidad.

Actualmente, la universidad ofrece doce programas de pregrado en todo el país, y estamos especialmente agradecidos con los estudiantes y padres de familia que confían en que la educación de sus hijos está bien cuidada y alientan a los estudiantes a continuar en su camino hacia el éxito y como personas a liderar un cambio positivo.

A nivel nacional gestión y responsabilidad social. La UPLA está muy agradecida con el pueblo peruano por confiar en nuestra alma mater paraproducir excelentes profesionales con conocimiento y valores, objetivo que se logra a través de la colaboración y el compromiso social, conscientes y entendiendo que el principal capital es la persona.

2.3.2.3. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

La Sunedu es responsable de brindar educación de calidad a los estudiantes a través de la habilitación y supervisión del Servicio Estatal de Educación Superior, asegurando la transparencia, eficiencia, previsibilidad y respeto a la autonomía de las universidades.

La Agencia Estatal Reguladora de la Educación Superior (Sunedu) fue creada por la Ley de Educación Superior (Ley N° 30220), cuyo cumplimiento de la Constitución fue ratificado por la Corte Constitucional el 26 de enero de 2016.

Esta institución nacional fue establecida para proteger el derecho de los jóvenes estudiantes a obtener una educación universitaria de calidad y así mejorar sus habilidades profesionales.

a) Funciones de la SUNEDU (Portal SUNEDU, 2023)

- Aprobar o rechazar las solicitudes de admisión a universidades, escuelas secundarias, escuelas, empresas afiliadas y programas de grado de conformidad con la Ley de Universidades y la normativa aplicable.
- En el ámbito de su competencia, identificar las infracciones y aplicar las sanciones correspondientes.
- A solicitud del máximo órgano de gobierno de la institución de educación superior, emitir un aviso sobre el cambio de nombre de la institución de educación superior, con excepción de las instituciones de educación superior establecidas por ley.
- Verificar la calidad de la prestación del servicio educativo de acuerdo con la normativa correspondiente.

- Regular y supervisar las universidades, facultades, escuelas y programas de titulación, las condiciones básicas necesarias de calidad, verificarlas y optimizarlas constantemente.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para el otorgamiento de grados y títulos de nivel universitario en el marco legal.
- El seguimiento y reinversión de utilidades, recursos estatales y beneficios especificados en el marco legal han sido utilizados con fines educativos en el marco del marco legal vigente y en coordinación con las instituciones competentes para el mejoramiento de la calidad.
- Proponer los lineamientos técnicos y políticas del Minedu en su ámbito de competencia.
- Gestionar el registro de títulos nacionales y títulos profesionales.
- Vigilar si existe personal docente universitario o administrativo que no esté calificado de acuerdo al marco legal vigente.
- Aprobar sus documentos reglamentarios.
- Exigir activamente que paguen dinero de garantía o cumplan obligaciones similares.
- Crear normas técnicas para la homologación y/o revalidación de estudios, grados y títulos obtenidos en otros países.
- Publicar un informe anual sobre la utilización de los servicios encomendados a la universidad por ley.
- Una vez cada dos años se publica un informe sobre el estado de la universidad, que incluye los rankings universitarios, el número de publicaciones indexadas y otros indicadores.
- Organizar, administrar y publicar estadísticas sobre la educación superior en su área de competencia.
- Otras funciones estatutarias.
- Características adicionales
- Gestionar la expedición y expedición de la tarjeta universitaria.
- Gestionar el registro de trabajos de investigación y proyectos.

Según el Ministerio de Educación del Perú (2021) reconoce

Desde el año 2014, la Sunedu ha identificado y cerrado 13 universidades ilegales, denegado licencia a otras 50 (45 privadas, tres públicas y dos escuelas de posgrado) y sancionado a 18 universidades por 73 programas no autorizados, y a otras 14 con 52 establecimientos no autorizados. En total, se ha protegido a 40 743 estudiantes de la oferta educativa ilegal. Asimismo, 3695 programas fueron desestimados por no contar con CBC (p. 32)

Es evidente que seis años después, la primera etapa del licenciamiento acaba de culminar.

2.3.2.4. Deficiencias de la UPLA ante SUNEDU.

Estas son las principales deficiencias detectadas por la SUNEDU en su evaluación a la UPLA y que dieron bases para la Resolución del Consejo Directivo N° 184-2019-SUNEDU-CD del 31 de diciembre de 2019, donde se desaprobó el Plan de Adecuamiento presentado por la Universidad y se procedea negar su Licencia Institucional.

- El plan de adecuación propuesto no tiene en cuenta todas las acciones necesarias para corregir las observaciones o incluso para probar que estas acciones corresponden a las observaciones.

- SUNEDU encontró inconsistencias en la cantidad de puntos otorgados a 8 cursos en 6 programas, lo que afectó al 38% de los cursos ofrecidos (6 de 16 cursos).

- La universidad determina que es obligatorio que el estudiante cuente con el certificado avanzado para la obtención del título de bachiller, pero no se puede probar que tiene las condiciones del programa antes mencionado o cumple con la legislación de la universidad.

- Las universidades continúan considerando la educación superior como un medio de egreso, a pesar de que no le aplican los títulos y títulos reconocidos

por la Ley de Universidades.

- La universidad supera el número de vacantes especificado en sus documentos reglamentarios. Por ejemplo, en el proceso de admisión 2018-II, 102 estudiantes fueron admitidos bajo la Matrícula Directa del Centro Universitario, aunque solo se les asignaron 83 vacantes.

- Carece de una política de financiación coherente y de incentivos a la investigación. No regula el uso de los recursos de investigación, ni demuestra estandarización de sus procedimientos de pago.

- Para proyectos elegibles para subvenciones de proyectos de investigación, como proyectos de recompensa, no hay evidencia de implementación declarada en el presupuesto de investigación de 2018 y 2019.

- Asimismo, el Centro de Emprendimiento y la incubadora de empresas de la universidad no cuentan con un reglamento para el financiamiento de proyectos empresariales.

- No hay evidencia de que los presupuestos de investigación se manejen de acuerdo con los estándares establecidos, lo que facilitaría la implementación de proyectos de investigación y el desarrollo de direcciones de investigación. Como resultado, una proporción significativa (33,3 %) de los proyectos de investigación propuestos entre 2017 y 2019 fueron descontinuados debido a la falta de profesores para liderarlos.

- El profesor no sigue las normas y reglamentos de la universidad al realizar actividades de investigación. Tres de ellos solo tenían título de licenciatura, aunque debían tener maestría o doctorado. Además, sus funciones no están reguladas, ya que solo hay un miembro de la facultad que asesora las camas de investigación y no hay documentación de que preparen artículos científicos para su publicación en revistas indexadas.

- La Academia no cuenta con un programa operativo permanente para la prestación de servicios de salud, sociales, psicoeducativos, deportivos y culturales. Por tanto, no se puede garantizar el correcto funcionamiento de estos servicios adicionales ni su sostenibilidad en el tiempo.

– La universidad proporciona un registro de 20 becarios preprofesionales y 38 becarios profesionales, pero los estudiantes y egresados de estos registros gestionan sus prácticas directamente, y no como resultado de contratos firmados por la universidad.

Los contratos de empleo temprano administrados por la universidad benefician solo al 1,2% de los estudiantes.

Además de las funciones que debe cumplir la facultad conforme al reglamento de terminación, la SUNEDU también requiere que la universidad informe si ha ofrecido o brindado otros programas de licenciatura, maestría, doctorado o segunda especialización distintos a los informados durante el período de notificación.

2.3.3. Glosario de términos

Administración de Recursos Humanos: Proceso administrativo a través del que se logra la gestión del comportamiento que de modo general realizan los miembros que forman parte de las organizaciones (Chiavenato, 2011)

Benchmarking: Proceso a través del que se permite la medición de productos, servicios y prácticas contra que se da entre competidores, y compañías que son reconocidas como las líderes tanto en el mercado como en la industria (PWC Institute, 2021)

Calidad Total: Representa el enfoque técnico que se centra en la eficiencia que se produce a través de productos y servicios que brinda una empresa u organización, recoge el concepto de empresa basado en las especificaciones de Taylos, Gilbreth y Ford, además de la concepción estadística de Deming (Medici, 2020)

FODA: El análisis FODA es una lista de las fortalezas y debilidades de una organización analizando sus recursos y capacidades, así como una lista de

las amenazas y oportunidades que se identifica con el análisis de su entorno (Barragán, et. al., 2020)

Gestión Administrativa: conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos (Soledispa et. al., 2022)

Integración Administrativa: Se refiere a elementos de la mecánica administrativa entre los que se encuentran: la previsión, la planeación y la organización. De igual forma enfatiza que la dinámica en las organizaciones está compuesta por los siguientes elementos: Integración, Dirección y Control” (pp.27-28).

Malcolm Baldrige: El Premio Nacional a la Calidad en Estados Unidos, llamado Malcolm Baldrige se creó en memoria del secretario de Comercio impulsor del mismo. (Carmen de Nieves Nieto, 2006 citado en Soledispa et. al., 2022) Se basa en el liderazgo hacia el cliente, apoyo organizacional, medición y parámetros y el benchmarking (p.2).

TIC's: Es la abreviación para referirse al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. (Chang, 2004, citado en Werther, et. al., 2021) en su tesis realizada sobre el Análisis y Propuesta de Gestión Pedagógica y Administrativa de las TIC, s nos habla sobre las TIC, s para construir espacios que generen conocimiento en las organizaciones.

TQM: La Gestión de la Calidad Total (abreviada **TQM**, del inglés **Total Quality Management**). (Bellas Rivera Roberto, 2015, citado en Werther, et. al., 2021)

EFQM: Siglas en inglés para Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, una organización sin ánimo de lucro creada en 1988 por 14 empresas

europeas, con la misión de desarrollar un modelo de excelencia europeo. De igual forma (Torres, 2007, citado en Werther, et. al., 2021), comenta “que el aumento de la competitividad de la industria japonesa motivó, al igual que ocurrió, años más tarde con Europa con la creación del modelo EFQM.

CAPITULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Tipos de Investigación

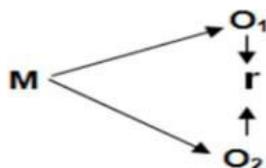
Para Arias y Covinos (2021) propone las mediciones bajo supuestos de variables operativas. Este desarrollo es metódico; de lo general a lo específico', donde las variables se dividen en dimensiones y estas variables se dividen en indicadores. Los métodos son cuantitativos porque las variables se pueden medir y observar.

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), es “el patrón de pruebas adoptado por el descubridor para determinar las variables estudiadas” (p. 53). Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), existen modelos experimentales y modelos no experimentales.

En este diseño, no se introdujeron características experimentales en las variables de estudio, y los sujetos fueron evaluados en su entorno original sin cambiar ninguna condición; el estudio fue transversal, no experimental y correlacional porque no hubo variables manipuladas. Brigada (2019).

Por lo tanto, primero se centró en medir variables para estudiar la relación entre ellas.

Diseño de Investigación



M= Muestra

R= Correlación de las variables

O1= Gestión de calidad

O2= Licenciamiento

3.2. Población de Estudio

- Los estudiantes de las diversas escuelas de la UPLA.
- Los docentes de las diversas escuelas de la UPLA

3.3. Tamaño de Muestra

- La muestra resultante es de 94 estudiantes y 94 docentes para medir la percepción que tienen del servicio otorgado por la UPLA.

Selección de Muestra

- Para determinar el tamaño de la muestra utilizamos la fórmula para poblaciones finitas que se mostrará a continuación:

Tamaño del Universo: Estudiantes 500

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

Sigma (o) con 95% de confianza = 2

Donde:

t	p	q
2	50	50
□	p	q
3	50	50

- n: Tamaño de la muestra
- o: Nivel de confianza 95%
- E: Error permisible de 5%
- p: Proporción masculina.
- q: Proporción femenina

N: Tamaño del Universo

La muestra es de 94 personas.

Tamaño del Universo: Docentes: 277

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

Sigma (o) con 95% de confianza = 2

Donde:

z	p	Q
2	50	50

z	p	Q
3	50	50

n: Tamaño de la muestra.

o: Nivel de confianza 95%

E: Error permisible de 5%

p: Proporción masculina.

q: Proporción femenina

N: Tamaño del Universo

La muestra es de 52 personas.

3.4. Técnicas de recolección de datos.

Para la presente investigación utilizaremos las siguientes técnicas de recolección de datos:

- Técnica: Encuesta dirigida a estudiantes y profesores de la institución.

- Instrumento: Cuestionario

Análisis e Interpretación de la Información

- **Análisis cuantitativo**

Para el análisis e interpretación de la información en cuanto al análisis cuantitativo se tabulará la información de acuerdo con los datos recogidos dentro de un paquete que contengan tablas e indicadores estadísticos.

CAPITULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de las dimensiones y variables

4.1.1.1. Encuestas maestros

¿Fue docente de la UPLA?

Tabla 7.

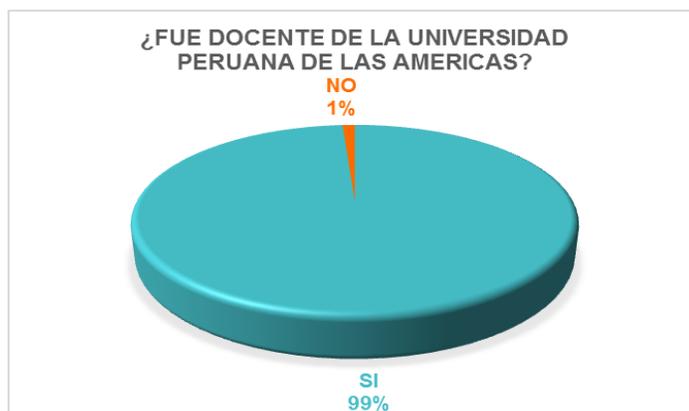
Docente de la universidad

	Frecuencia	Porcentaje
SI	93	99
NO	1	1
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 17.

Docente de la universidad



El 99% de los encuestados fueron docentes de la UPLA. Esto supone un alto margen de veracidad en la información recolectada. Por otro lado, el contar con la opinión de los docentes nos permitirá tener la visión completa de los factores que se vieron involucrados en el cierre de la institución.

¿Cómo calificarías la calidad educativa que exige la UPLA?

Tabla 8.

Calificación de la calidad educativa

	Frecuencia	Porcentaje
Poco exigente	11	12%
Para Nada exigente	35	37%
Muy exigente	5	5%
Exigente	3	3%
No exigente	40	43%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Tabla 18-

Calificación de la calidad educativa



Para nuestra población de estudio la exigencia impuesta por la universidad en el aspecto de calidad educativa es en un 37% "nada exigente", un 43% "no exigente" y un 12% "poco exigente". Sumando los porcentajes obtenidos se puede inferir que el 92% de los docentes afirma que la calidad en educación era responsabilidad de la universidad y la baja exigencia en requisitos que esta tenía para la contratación de sus docentes.

¿Durante su tiempo de labor tuvo los instrumentos e instalaciones necesarias para brindar sus clases?

Tabla 9.

Instrumentos e instalaciones necesarias

	Frecuencia	Porcentaje
No siempre	74	79%
A veces	17	18%
Siempre	3	3%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 19.

Instrumentos e instalaciones necesarias



El 97% de nuestra población de docentes encuestados explica que durante sus labores contaba "no siempre" y solo "a veces" con los instrumentos y las instalaciones necesarias al momento de desarrollar sus clases. Considerando lo interpretado en la pregunta anterior se infiere que la calidad educativa en esta institución además de ser baja en calidad por las aptitudes de los docentes también era limitada para los mismos porque no se contaba con el espacio y los materiales necesarios para el correcto desenvolvimiento de los docentes.

¿Consideras que el sueldo percibido era equivalente a la demanda de labores?

Tabla 10.

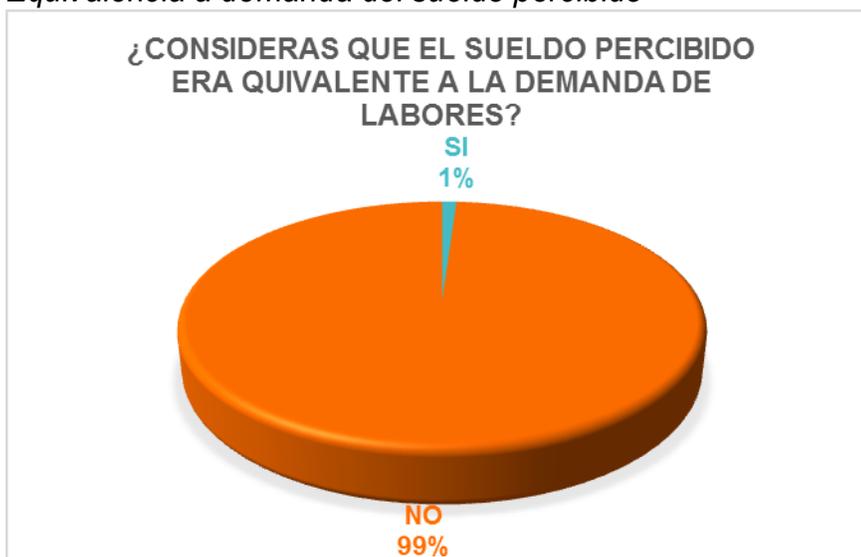
Equivalencia a demanda del sueldo percibido

	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	1%
No	91	99%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 20.

Equivalencia a demanda del sueldo percibido



Los docentes encuestados opinan que el sueldo que percibían no era equivalente a la demanda de sus labores. Si consideramos el gráfico de la pregunta uno podemos inferir que el 100% de docentes que trabajaron en la Universidad no estaban conformes con el sueldo recibido. Por lo tanto, este se convierte en un aspecto importante a considerar en la evaluación de su rendimiento y compromiso con la calidad educativa que impartían. Además de ello, también se debe considerar los resultados obtenidos en la tercera pregunta que explican que la institución no contaba con los espacios ni instrumentos necesarios para el desarrollo efectivo de las clases.

¿Cómo calificarías la atención hacia los docentes en esta universidad?

Tabla 11.

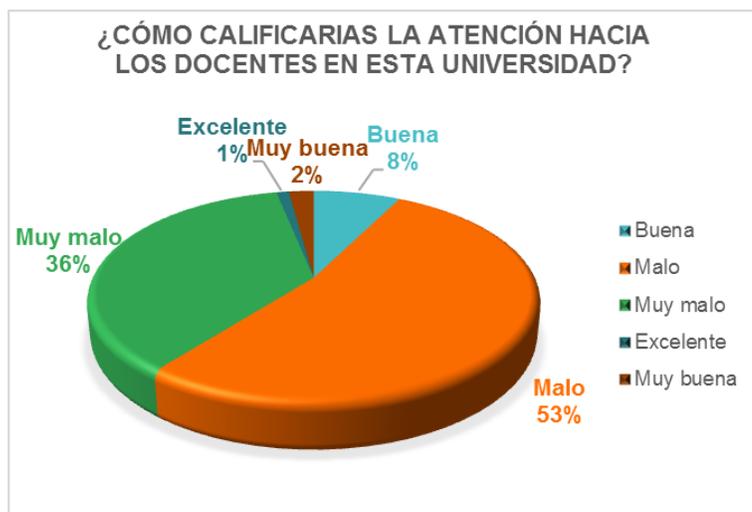
Calificación de atención hacia los docentes

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	7	8%
Malo	50	53%
Muy malo	34	36%
Excelente	1	1%
Muy buena	2	2%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 21.

Calificación de atención hacia los docentes



Los docentes encuestados consideran que la atención brindada por la universidad era casi del 90% como "Muy mala" o "Mala" este resultado tiene relación directa con el porcentaje obtenido en las preguntas anteriores que evidencian carencias en las instalaciones y malas remuneraciones a los docentes. Por lo tanto, se puede inferir la limitada comunicación entre la universidad y sus empleados supuso el fracaso inminente de esta.

¿Considera que las instalaciones de la universidad facilitaban las labores del docente?

Tabla 12.

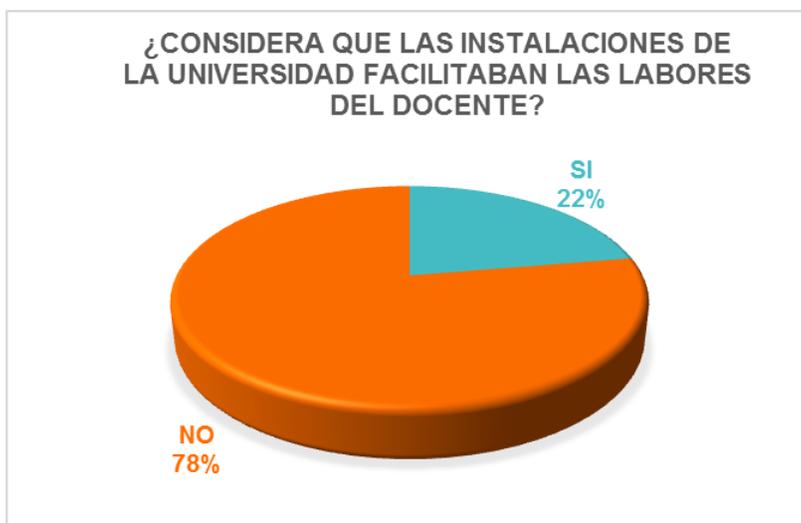
Facilidad de Instalaciones de la universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	22%
No	73	78%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 22.

Facilidad de Instalaciones de la universidad



El 78% de los docentes encuestados considera que las instalaciones con las que contaba la universidad no facilitaban sus labores. Además, considerando los datos obtenidos en la tercera pregunta se puede deducir que las respuestas de nuestros encuestados constan de veracidad y que además de contar con poca accesibilidad a espacios e instalaciones necesarias para el correcto desarrollo de las sesiones estas no estarían correctamente implementadas, de esta manera complicaban aún más la calidad de enseñanza.

¿Cuál es tu opinión sobre la infraestructura y limpieza que tuvo la universidad en sus instalaciones?

Tabla 13.

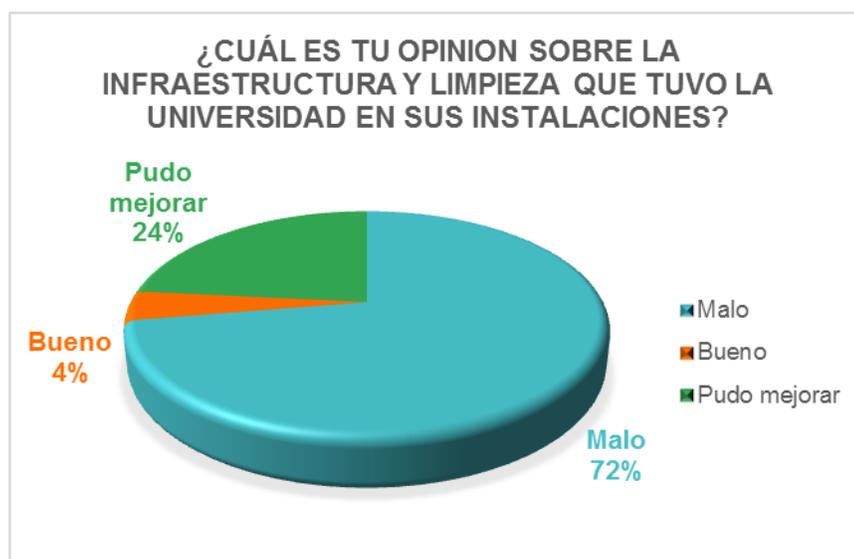
Infraestructura y limpieza

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	68	72%
Bueno	4	4%
Pudo mejorar	22	24%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 23.

Infraestructura y limpieza



El 96% de la población encuestada concluye que la infraestructura y limpieza de la universidad era "mala" o "pudo mejorar". En consideración a este resultado y el obtenido en la pregunta seis se puede inferir de manera veraz que la universidad tenía problemas en la gestión de sus espacios y la implementación de estos, dando como consecuencia baja calidad educativa.

Como docente, ¿conociste algún caso de investigación científica realizado por la universidad?

Tabla 14.

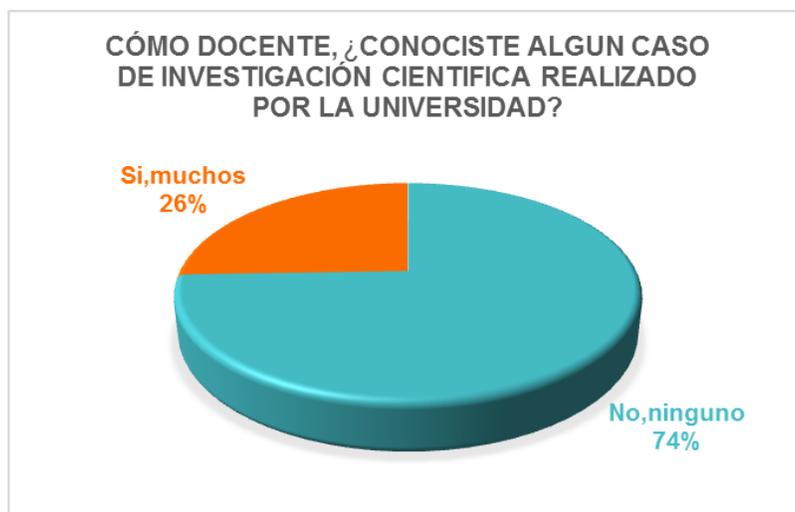
Caso de investigación científica realizado en universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	26%
No	70	74%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 24.

Caso de investigación científica realizado en universidad



Los gráficos nos muestran la carencia en investigación científica de la "UPLA" ya que el 74% de docentes no conoció algún caso de investigación. Este dato es confiable ya que son ellos los encargados de asesorar y desarrollar proyectos en conjunto a los alumnos. Por lo tanto, se puede aseverar que los datos obtenidos en la pregunta dos son correctos y tienen relación directa a estos resultados ya que la poca exigencia en contratación a los docentes significa también poca capacidad de los mismos para desarrollar proyectos de investigación científica.

¿Cuál de estos aspectos consideras que debió mejorar la universidad?

Tabla 15.

Aspectos para mejorar en la universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Infraestructura y limpieza	3	3%
Orden de sílabos y plan de trabajo de los docentes	12	13%
Administración del personal y salarios	18	19%
Inversión en investigación científica	8	9%
Todas las anteriores	53	56%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 25.

Aspectos para mejorar en la universidad



La "UPLA" debió trabajar en la mejora de su infraestructura y limpieza, orden de sílabos y plan de trabajo de los docentes, también en sus proyectos de investigación científica y en la administración de personal y salarios de estos, esto en opinión por un total del 56% de nuestros encuestados. Por lo tanto, se puede concluir que la información analizada en las preguntas anteriores representa congruencia una entre otras y que los aspectos que pudieron determinar el cierre de esta universidad dependerían directamente de los mencionados anteriormente.

4.1.1.2. Encuestas a alumnos

¿Fuiste estudiante de la UPLA?

Tabla 16.

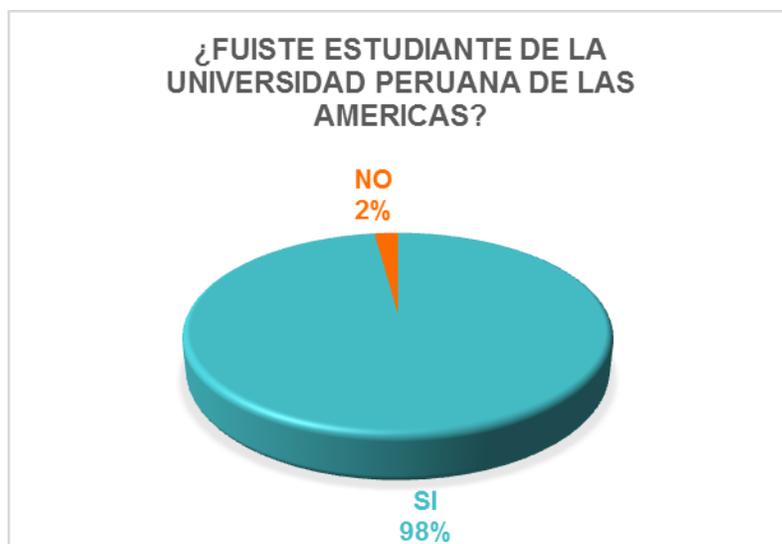
Estudiante de la universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Si	92	98%
No	2	2%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 26.

Estudiante de la universidad



El 98% de los encuestados fueron estudiantes de la UPLA, esto supone un alto margen de veracidad en la información recolectada. Este alto porcentaje nos brinda accesibilidad en el análisis de las siguientes tablas.

¿Cómo calificarías la calidad educativa que tuvo la UPLA?

Tabla 17.

Calidad educativa en la Universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	9%
Excelente	3	3%
Muy bueno	5	5%
Malo	51	54%
Muy malo	27	29%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 27.

Calidad educativa en la Universidad



Con los datos recolectados podemos observar que más del 80% de los encuestados califica como "mala" y "muy mala" la calidad educativa de esta universidad. Esto puede deberse a la falta de organización en la elaboración de los sílabos, a la carencia de investigación científica por parte de la universidad o al maltrato que esta llevaba con los docentes.

¿Consideras que el costo de pensión era equivalente a la calidad de servicio ofrecido?

Tabla 18.*Costo de pensión equivalente a calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	24%
No	71	76%
TOTAL	94	100

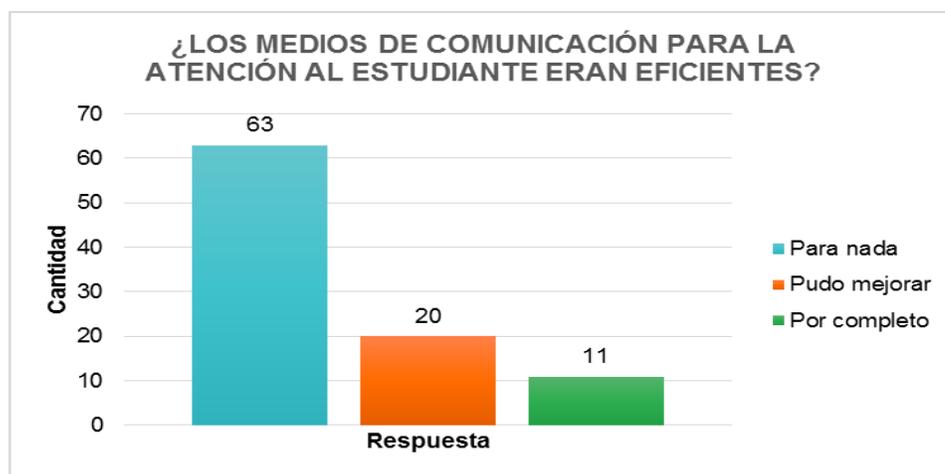
Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023***Figura 28.***Costo de pensión equivalente a calidad de servicio*

Solo un 24% del total considera que el costo de pensión impuesto por la universidad era equivalente a la calidad de servicio que ofrecían. Esto deja en evidencia lo mencionado anteriormente en el análisis de datos de la pregunta dos que muestra la calificación de la calidad educativa en un 80% como "mala" y "muy mala". Por ello, se puede inferir que las variables de calidad de servicio y costo de pensión no eran directamente proporcionales.

¿Los medios de comunicación para la atención al estudiante eran eficientes?

Tabla 19.*Medios de comunicación para atención al estudiante*

	Frecuencia	Porcentaje
Para nada	63	67%
Pudo mejorar	20	21%
Por completo	11	12%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023***Figura 29.***Medios de comunicación para atención al estudiante*

Solo el 12% de los encuestados respondieron que la comunicación en atención al estudiante era efectiva, mostrándose así al 88% como población inconforme con el trato que recibían. Este resultado brinda mayor soporte a las tablas mostradas anteriormente, así como también nos permite evidenciar congruencia entre la relación que tienen las preguntas dentro del formulario. La inconformidad con el monto de pago de pensiones también puede incrementarse en percepción de los estudiantes cuando estos no se encuentran atendidos correctamente desencadenando así el retiro de alumnos y la mala reputación de la institución.

¿La educación impartida de los docentes cumplía con tus expectativas?

Tabla 20.

Expectativas de educación impartida

	Frecuencia	Porcentaje
Para nada	60	64%
Pudo mejorar	24	25%
Por completo	10	11%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 30.

Expectativas de educación impartida



Más del 89% de la población estudiada expresa que la educación impartida por parte de los docentes no cumplía con sus expectativas. Este resultado nos brinda veracidad en comparativa con la "pregunta 2" ya que esta arroja como resultados que la calidad de servicio no era equivalente al costo de pensiones en un 76% para nuestros encuestados. Por lo tanto, se puede deducir que, los docentes no eran remunerados correctamente y por ello incumplían con sus labores de manera eficiente o que el nivel de experiencia y conocimientos exigidos a estos no era exigente.

¿Conociste algún caso de investigación científica realizado por la universidad?

Tabla 21.

Investigación científica en la universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	14%
No	68	72%
No estoy seguro	13	14%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Tabla 31.

Investigación científica en la universidad



Solo el 14% de nuestra población acepta con firmeza el haber conocido algún caso de investigación científica realizado por la UPLA. Mientras tanto, un total de 72% no conoció nunca un caso de investigación realizado por la misma. Esto sugiere una mala administración de recursos por parte de la institución y poca apertura al desenvolvimiento de sus estudiantes, lo cual consecuentemente se ve reflejado en su inconformidad y concluye en altos porcentajes de calificación como mala calidad educativa.

¿Cuál es tu opinión sobre la infraestructura y limpieza que tuvo la universidad en sus instalaciones?

Tabla 22.

Infraestructura y limpieza en la universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	1	1%
Muy bueno	0	0%
Muy malo	12	13%
Malo	81	86%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 32.

Infraestructura y limpieza en la universidad



El 99% de los estudiantes opina que la infraestructura y la limpieza dentro de la institución era "mala" y "muy mala" observando así que su mala gestión de espacios superaba de manera sorprendente su baja calidad educativa y sus altos costos de pensiones. Estos factores en conjunto pueden suponer el evidente fracaso de una institución dentro del mercado educativo.

¿Te hubiese gustado contar con mayores espacios de interacción dentro de la universidad?

Tabla 23.

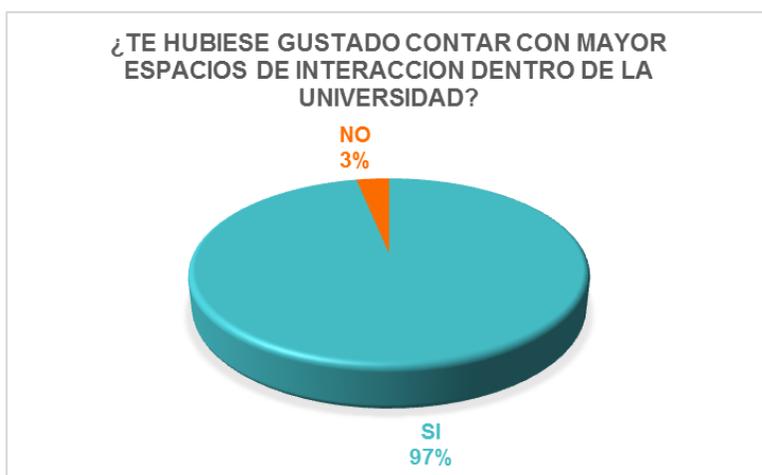
Contar con espacios de interacción en la universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Si	91	97%
No	3	3%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 33.

Contar con espacios de interacción en la universidad



El 97% de los estudiantes hubiese gustado de contar con más espacios de interacción dentro de la universidad. Esto deja en evidencia la importancia que tienen las instalaciones en la vida universitaria. Por ello, en consideración a estos resultados y los obtenidos en la anterior respuesta se puede diferir también que la inconformidad de los estudiantes con la " UPLA" dependería en gran magnitud por el lugar donde llevaban a cabo sus sesiones de estudios y el mantenimiento que se tenía en ellas.

¿Cuál de estos aspectos consideras que debió mejorar la universidad?

Tabla 24.

Mejoras en la universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Infraestructuras y limpieza	7	7%
Servicio de atención al estudiante	10	11%
Orden de sílabos y plan de trabajo de los docentes	8	9%
Inversión en investigación científica	1	1%
Todas las anteriores	68	72%
TOTAL	94	100

Fuente: *Elaboración del autor según el cuestionario aplicado, 2023*

Figura 34.

Mejoras en la universidad



El 72% por ciento considera que la calidad y limpieza de infraestructuras, la inversión en investigación científica, el servicio al estudiante, el orden de sílabos y plan de trabajo de los docentes debían considerarse como igual en aspectos a mejorar por la universidad. Por ello, se puede concluir que el cierre de la "UPLA" se debió no solo a aspectos de trato directo con el estudiante como lo son el servicio al estudiante y el orden de sílabos sino también al nivel de importancia y calidad con el que se mantenían las instalaciones y se les

brindaban facilidades a los mismos con el desarrollo de investigaciones científicas.

4.1.2. Pruebas de hipótesis

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general:

H_1 : La Gestión de la Calidad incidió en el cierre de la UPLA por la SUNEDU. H_0 :

La Gestión de la Calidad no incidió en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

Tabla 25.

Prueba de correlación entre gestión de calidad y cierre de la universidad

			Cierre de la universidad
		Coeficiente de correlación	.748
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Sig. (bilateral)	.000
		n	30

Nota: Como apreciamos el p. valor es de .000, el cual es menor al .05 esperado, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta la hipótesis alterna y afirmamos que existe relación entre la gestión de calidad y cierre de la universidad en alta intensidad ($R_s = .748$)

Prueba de hipótesis específica 1:

H_1 : La ausencia de calidad educativa ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

H_0 : La ausencia de calidad educativa no ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

Tabla 26.*Prueba de correlación*

			Cierre de la universidad
Rho de Spearman	Calidad educativa	Coeficiente de correlación	.681
		Sig. (bilateral)	.000
		n	30

Nota: En la tabla 26, se mira que el p. valor es de .000 y siendo menor a .05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula del estudio y se admite la hipótesis alterna, determinándose que existe relación entre la calidad educativa y el cierre de la universidad ($R_s = .681$)

Prueba de hipótesis específica 2:

H_1 : Las inconsistencias en la elaboración de sílabos han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

H_0 : Las inconsistencias en la elaboración de sílabos no han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

Tabla 27.*Prueba de correlación entre elaboración de sílabos y cierre de la universidad*

			Cierre de la universidad
Rho de Spearman	Elaboración de sílabos	Coeficiente de correlación	.688
		Sig. (bilateral)	.000
		n	30

Nota: Observamos en la tabla 27, se observa que el p. valor es de .000, siendo menor al .05 por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por lo que se afirma que existe relación entre la elaboración de sílabos y el cierre de la universidad ($R_s = .688$).

Prueba de hipótesis específica 3:

H₁: Las nulas investigaciones científicas han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

H₀: Las nulas investigaciones científicas no han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

Tabla 28.

Prueba de correlación entre investigaciones científicas y cierre de la universidad

			Cierre de la universidad
Rho de Spearman	Investigaciones científicas	Coeficiente de correlación	.652
		Sig. (bilateral)	.000
		n	30

Nota: De la tabla 28, se visualiza un p. valor es de $.000 < .05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula y afirmamos que existe relación entre las investigaciones científicas y el cierre de la universidad en moderada intensidad ($R_s = .652$).

Prueba de hipótesis específica 4:

H₁: Los reducidos niveles salariales de los docentes han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

H₀: : Los reducidos niveles salariales de los docentes no han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

Tabla 29.*Prueba de correlación*

			Cierre de la universidad
Rho de Spearman	Niveles salariales	Coeficiente de correlación	.681
		Sig. (bilateral)	.000
		n	30

Nota: En la tabla 29, se observa que el p. valor es de .000 y siendo menor a .05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula del estudio y se admite la hipótesis alterna, determinándose que se haya relación entre los niveles salariales y el cierre de la universidad ($R_s = .681$)

Prueba de hipótesis específica 5:

H_1 : Las carencias de bibliotecas han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

H_0 : Las carencias de bibliotecas no han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU.

Tabla 30.*Prueba de correlación entre carencias de bibliotecas y cierre de la universidad*

			Cierre de la universidad
Rho de Spearman	Carencias de bibliotecas	Coeficiente de correlación	.688
		Sig. (bilateral)	.000
		n	30

Nota: Observamos en la tabla 30, que el p. valor es de .000, menor al .05 esperado, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por lo que se afirma que existe relación entre la carencia de bibliotecas y el cierre de la universidad ($R_s = .688$).

4.2. Discusión resultados

Se puede inferir que el 92% de los docentes encuestados afirma que la calidad en educación era responsabilidad de la universidad y la baja exigencia en requisitos que esta tenía para la contratación de sus docentes. Mientras los alumnos indican en un 80% como "mala" y "muy mala" la calidad educativa de esta universidad. Esto puede deberse a la falta de organización en la elaboración de los sílabos, a la carencia de investigación científica por parte de la universidad o al maltrato que esta llevaba con los docentes, como en su momento lo reconoce Delgado et. al. (2022) existe la necesidad de una adecuada gestión de la calidad estructural que permita una adecuada y oportuna toma de decisiones.

Se infiere de los resultados que la calidad educativa en esta institución además de ser baja en calidad por las aptitudes de los docentes también era limitada para los mismos porque no se contaba con el espacio y los materiales necesarios para el correcto desenvolvimiento de los docentes, mientras los alumnos en un 80% reconocen como "mala" y "muy mala". Por ello, se puede inferir que las variables de calidad de servicio y costo de pensión no eran directamente proporcionales, a la par de lo que reconoce Ordoñez (2022) para quien existe una incidencia significativa entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad, donde las dimensiones evaluadas como lo el componente prospectivo, estratégico y prospectivo logran incidir directa y proporcionalmente en la calidad de gestión docente de dicha universidad, como afirma Arjona et al. (2022) la gestión por procesos impacta positivo y significativo en la Calidad Educativa; por otro lado, la planeación estratégica no tiene impacto alguno en la variable dependiente. Además, para lograr la calidad educativa, aparte de integrar y controlar los procesos que la integran, es importan aclarar que estos deben responder a un seguimiento de metas y objetivos que correspondan a su propio contexto educativo.

La institución no contaba con los espacios ni instrumentos necesarios para el desarrollo efectivo de las clases, este proceso representa lo que indicaba Morales et al., (2022) la adopción de este tipo de sistema de gestión es particularmente útil para las instituciones educativas de reciente licenciamiento y

Kevans (2020) la gestión educativa guarda relación significativa respecto a la calidad que perciben tanto los estudiantes como los docente, a la par de Nasim (2021) la investigación contribuye a la literatura mediante el desarrollo de un marco basado en la capacidad de recursos para TQM en las IES, y llena un vacío en esta área de investigación.

Se puede inferir la limitada comunicación entre la universidad y sus empleados supuso el fracaso inminente de esta. Entre los estudiantes se reconoce que 88% como población inconforme con el trato que recibían, tal como lo indico Pecho (2021) para quien, existe una relación significativa y positiva entre la gestión de la calidad y el licenciamiento institucional en la referida Escuela de Educación Superior Pedagógica de la provincia de Chincha “San Francisco de Asís” en el año 2021 y de esta manera poder garantizar una efectiva mejora continua de lo calidad de los servicios educativos con base a los lineamientos de la institución, así como de las condiciones básicas y estándares de la calidad.

Las respuestas de nuestros encuestados constan de veracidad y que además de contar con poca accesibilidad a espacios e instalaciones necesarias para el correcto desarrollo de las sesiones estas no estarían correctamente implementadas, de esta manera complicaban aún más la calidad de enseñanza, los alumnos indican que existen factores en conjunto pueden suponer el evidente fracaso de una institución dentro del mercado educativo.

La universidad tenía problemas en la gestión de sus espacios y la implementación de estos, dando como consecuencia baja calidad educativa. Los datos obtenidos en la pregunta dos son correctos y tienen relación directa a estos resultados ya que la poca exigencia en contratación a los docentes significa también poca capacidad de estos para desarrollar proyectos de investigación científica. Mientras entre los estudiantes, sugieren una mala administración de recursos por parte de la institución y poca apertura al desenvolvimiento de sus estudiantes, lo cual consecuentemente se ve reflejado en su inconformidad y concluye en altos porcentajes de calificación como mala calidad educativa.

La información analizada en las preguntas anteriores representa congruencia una entre otras y que los aspectos que pudieron determinar el cierre

de esta universidad dependerían directamente de los mencionados anteriormente. Los estudiantes percibían que el cierre de la "UPLA" se debió no solo a aspectos de trato directo con el estudiante como lo son el servicio al estudiante y el orden de sílabos sino también al nivel de importancia y calidad con el que se mantenían las instalaciones y se les brindaban facilidades a los mismos con el desarrollo de investigaciones científicas, los resultados caen a la vez en similar resultados al que obtuvo Hinojosa (2020) Concluye que existe una correlación fuerte y significativa entre la gestión de la calidad institucional y la satisfacción estudiantil cuyo valor fue $p=90.315\%$, además, se encontró una relación con la labor docente ($p=80.84\%$), la atención administrativa ($p=75.87\%$), producción científica (72.15%), ambiente de los estudiantes ($p=76.45\%$), y también la imagen institucional ($p=70.68\%$).

4.3. Presentación de resultados

Para los supuestos generales explicados en la p., el valor es 0,000, que es menor que el 0,05 esperado, por lo que si rechazamos la hipótesis nula del estudio y aceptamos la hipótesis alternativa, confirmamos que existe una relación entre la gestión de calidad y el cierre universitario de alta intensidad ($R_s = 0,748$)

Para una hipótesis particular 1, se observa p., un valor de 0.000 y menor a 0.05 rechaza la hipótesis nula del estudio y acepta la hipótesis alternativa de que existe una relación entre la calidad de la educación y el cierre de la escuela ($R_s = 0.681$)

Para una hipótesis específica 2, p., el valor es 0.000, que es menor al esperado 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, confirmando que existe una relación entre el desarrollo silábico y la graduación universitaria ($R_{upe} = 0.688$).

Para una suposición especial 3, se muestra en la p., el valor es $.000 < .05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y confirmamos la correlación entre investigación científica y cierre universitario moderadamente fuerte ($R_s = .652$).

Para una hipótesis dada 4, obtenga p., un valor de 0.000 y menor a 0.05

rechaza la hipótesis nula del estudio y acepta la hipótesis alternativa de que existe una relación entre el nivel salarial y el cierre de la escuela ($R_s = 0.681$)

Para la hipótesis específica 5 en la p., el valor es 0,000, que es menor que el 0,05 esperado, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, confirmando que existe una relación entre la falta de bibliotecas y el cierre de universidades ($R_{upias} = 0,688$).

CONCLUSIONES

Sobre la hipótesis general: La Gestión de la Calidad incidió en el cierre de la UPLA, se ha comprobado que que la gestión de la calidad ha incidido en el cierre de la UPLA por parte de la SUNEDU. según el índice obtenido como producto de nuestro trabajo de investigación, entre la gestión de calidad y cierre de la universidad en alta intensidad ($r_s = .748$)

Sobre la hipótesis específica 1: La ausencia de calidad educativa ha incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU, se rechaza la hipótesis nula del estudio y se admite la hipótesis alterna, determinándose que se haya relación entre la calidad educativa y el cierre de la universidad ($R_s = .681$)

Sobre la hipótesis específica 2: Las inconsistencias en la elaboración de sílabos han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por lo que se afirma que existe relación entre la elaboración de sílabos y el cierre de la universidad ($R_s = .688$).

Sobre la hipótesis específica 3: Las nulas investigaciones científicas han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU., se rechaza la hipótesis nula y afirmamos que existe relación entre las investigaciones científicas y el cierre de la universidad en moderada intensidad ($R_s = .652$).

Sobre la hipótesis específica 4: Los reducidos niveles salariales de los docentes han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU, se rechaza la hipótesis nula del estudio y se admite la hipótesis alterna, determinándose que se haya relación entre los niveles salariales y el cierre de la universidad ($R_s = .681$)

Sobre la hipótesis específica 5: Las carencias de bibliotecas han incidido en el cierre de la UPLA por la SUNEDU, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por lo que se afirma que existe relación entre la carencia de bibliotecas y el cierre de la universidad ($R_s = .688$).

RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar sustancialmente la gestión de la calidad, para que la UPLA recupere el licenciamiento de funcionamiento por parte de la SUNEDU.

Se recomienda impulsar el desarrollo de estrategias educativas y pedagógicas que permitan elevar los niveles de la calidad educativa de la UPLA, y por tanto buscar la recuperación de la autorización de funcionamiento a través del licenciamiento de esta universidad.

Se recomienda mejorar e incrementar la capacitación entre los docentes acerca de la elaboración de sílabos y la preparación formativa ideal desde el proceso de educación docente en las universidades.

Se recomienda incrementar anualmente las propuestas de porcentajes efectivos de investigaciones científicas que se realicen desde todas las universidades como cuota que permita la medición de los estándares de calidad educativa en las mismas.

Se recomienda concientizar a los empleadores (universidades) acerca de la importancia de equidad entre los ingresos económicos que deben percibir los docentes, y la calidad de la educación que esperan sea impartida a los estudiantes.

Se recomienda ampliar la implementación de bibliotecas abiertas y físicas en las universidades con adquisiciones anuales de textos actualizados que permitan mejoras en la educación y adquisición del conocimiento, se recomienda además a la universidad, solicitar su suscripción en las diferentes bases de datos electrónicos que existen en el mundo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aljohani, N.; Daud, A.; Abbasi, R.; Alowibdi, J.; Basher, M.; Aslam, M. (2019). An integrated framework for course adapted student learning analytics dashboard. *Comput. Hum. Behav*, 92, 679-690. <https://sci-hub.se/10.1145/3041021.3054164>
- Arango, C. A.-H. (2013). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá- Colombia: Delfin-Pearson. Recuperado de: <https://www.buscalibre.com.co> › libro-proceso- administrativo-para-las-org.
- Árias, J.; & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill. México.
- Arjona, M. del P.; López, A.; & Maldonado, E. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. [Artículo de investigación, Universidad Marista de San Luis Potosí, México]. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), pp. 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Aroquipa, et. al. (2022) *Calidad en la educación peruana, una exigencia social*. <https://www.researchgate.net/publication/338447898> Calidad en la educación peruana una exigencia social
- Ashour, S.; & Fatima, S. (2016). Factors favouring or impeding building a stronger higher education system in the United Arab Emirates. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 38(5), 576-591. Taylor & Francis Online. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2016.1196925>
- Atrushi, D.; & Woodfield, S. (2018). The quality of higher education in the Kurdistan Region of Iraq. *British Journal of Middle Eastern Studies*, 45(4), 644-659. Taylor & Francis Online. <https://doi.org/10.1080/13530194.2018.1430537>
- Baars, G.; Stijnen, T.; & Splinter, T. (2017). A model to predict student failure in the first year of the undergraduate medical curriculum. *Health Professions Education*, 3(1), 5-14. ScienceDirect.

<https://doi.org/10.1016/j.hpe.2017.01.001>

- Baneres, D.; Rodríguez, E.; Serra, M. (2019). Un sistema de predicción de retroalimentación temprana para estudiantes en riesgo dentro de un curso de educación superior de primer año. *Trans. IEEE. Aprender. Tecnología*, 12, 249-263. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1219249>
- Barragán, et. al. (2020) Análisis FODA como elemento de la planeación estratégica. [http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15\(1\)222-229.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15(1)222-229.pdf)
- Bellas, R. (2015). *Mejora continua de los procesos en organizaciones de Defensa*. https://www.researchgate.net/publication/301922821_Mejora_continua_de_los_procesos_en_organizaciones_de_Defensa
- Brigada, A. (2019). *Psicomotricidad vivencial y Lenguaje oral en niños de cinco años de una Institución Educativa pública de Ventanilla – Callao*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/f7d89656-71c5-44d7-9e81-88f6b205de99>
- Cabrera, V.; Carvallo, J.; & Maldonado, J. (2018). Generación de un modelo de calidad para la evaluación de Objetos de Aprendizaje utilizando notación i* e ISO/IEC 25010. *Enfoque UTE*, 9(2), 175-187. Revista Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/5722/572262061016/html/>
- Cardoso, S.; Rosa, M.; & Stensaker, B. (2016). ¿Por qué no se logra la calidad en la educación superior? La mirada de los académicos. *Valoración y evaluación en la educación superior*, 41(6), 950-965. <https://doi.org/10.1080/02602938.2015.1052775>
- Carmen de Nieves Nieto, L. R. (2006). *Comparación entre los Modelos de Gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericana para la Excelencia y Malcolm Baldrige. Situación frente al ISO 9000*. Valencia-España: X Congreso de Ingeniería de Organización. Recuperado de: https://cursos.campusvirtualesp.org/mod_resource
- Castro, M. F.-J. (2005). *Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia*. Madrid-

España: FC- Editorial.

- Chang, B. J. (2004). *Análisis y Propuesta de Gestión Pedagógica y Administrativa de las TICs, para construir espacios que generen conocimiento en el colegio Champagnat*. Lima. Recuperado de: tesis.pucp.edu.pe ›
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos-El capital humano de las organizaciones-9na Edición*. México DF: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://cucjonline.com> › biblioteca › files › original
- Chiquito, J.; & Loor, K. (2022). Análisis de los sistemas de gestión de calidad: una mirada a las universidades. *Revista San Gregorio*, 72-85. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/2155>
- Corral, E.; Atrip, L.; Parra, M.; & Gastelum, J. (2020). El impacto del desempeño académico en las carreras de Contador Público, Ingeniería en Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial del Instituto Tecnológico de Huatabampo Cohorte generacional 2018.: *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, (33), 1-29. <http://dx.doi.org/10.46589/rdiasf.vi33.346>
- Criterios de Excelencia Baldrige 2015–2016* (2018, Educación). Disponible en línea: <http://www.nist.gov/baldrige>
- Cuenca, R.; León, L.; & Oré, S. (2019). Itinerarios de la educación privada en Perú. *Educação & Sociedade*, 40. Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/873/87360193021/html/>
- Delgado et. al. (2022). *Sistema de gestión de la calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación en Universidades*. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2040/2943>
- Delgado, J.; Sánchez, K.; Valera, O.; Huamantumba, M.; Palomino, G. del P.; Reátegui, N.; Salas, L.; Cárdenas, G.; & Tuanama, J. (2022). Sistema de gestión de la calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación en Universidades. *Ciencia Latina Revista Científica*

- Multidisciplinar*, 6(2), 2539-2567.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2040
- Dicker, R.; García, M.; Kelly, A.; & Mulrooney, H. (2019). What does 'quality' in higher education mean? Perceptions of staff, students and employers. *Studies in Higher Education*, 44(8), 1425-1441. Taylor & Francis Online.
- Dubey, M. (2016). Developing an agile business excellence model for organizational sustainability. *Global Business and Organizational Excellence*, 35(2), 60-71.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/joe.21656>
- Dwivedi, Y.; Hughes, D.; Coombs, C.; Constantiou, I.; Duan, Y.; Edwards, J. S.; & Upadhyay, N. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on information management research and practice: Transforming education, work and life. *International journal of information management*, 55, 102211. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102211>
- Edelman, A. (2001). *Modelos de Excelencia, Modelos de Mejora Continua, Premios a la Calidad, son frecuentemente*. Montevideo-Uruguay: Memoria de trabajos de difusión científica y técnica, Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>
- ENQA (2017). *El Concepto de Excelencia en la Educación Superior*. Disponible en línea: <http://www.enqa.eu/index.php/publications/> (consultado el 28 de agosto de 2016).
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 1-25. Redalyc. <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Escrig, A.; García, J.; & Segarra, M. (2019). Drivers e interiorización del modelo de excelencia EFQM. *Revista internacional de gestión de calidad y confiabilidad*, Vol. 36 No. 3, pp. 398-419. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-08-2017-0161>
- Ferreira, M.; Duarte, J.; Cardoso, A.; Cabral, L.; Guiné, R.; Campos, S.; Alves, C. (2018). Competencias emocionales y prevención de la deserción en estudiantes de educación superior politécnica. Rdo. Puerto. *Enfermero*

Salud mental, 17–24. Revista Scielo:

<https://doi.org/10.19131/rpesm.0208>

- Gangolu, K. (2019). Academic Motivation and Adjustment as Predictors of Academic Achievement Among Adolescents. *Journal of Psychosocial Research, 14*(2), 393-402.
<https://www.proquest.com/openview/c6c5b95bdeb667f17ecac3fa90313cc6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=506336>
- Gilar, R.; Pozo, T.; Castejón, J.; Sánchez, T.; Sandoval, I.; & Vidal, J. (2020). Rendimiento y fracaso académico en los estudios universitarios: factores motivacionales y emocionales. *Sostenibilidad, 12*(23), 9798. MDPI.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/12/23/9798>
- Girmanová, L.; Solc, M.; Blaško, P.; Petřík, J. (2022). Quality Management System in Education: Application of Quality Management Models in Educational Organization—Case Study from the Slovak Republic. *Standards 2022, 2*, 460-473. <https://doi.org/10.3390/standards2040031>
- Göhler, S.; Ebro, M.; & Howard, T. (2018). Mechanisms and coherences of robust design methodology: a robust design process proposal. *Total Quality Management & Business Excellence, 29*(3-4), 239-259.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1180952>
- Gómez, J. (2017), *El Modelo EFQM. Los principios de la Calidad Total. Los Criterios del modelo EFQM y La Evaluación*. Disponible en:
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/download/31512/32595/>
- González, A.; Donolo, D.; Rinaudo, C.; & Paoloni, V. (2019). Relaciones entre motivación, emoción y rendimiento académico en universitarios. *Estudios de psicología, 32*(2), 257-270. Elsevier:
https://www.researchgate.net/publication/261659411_Relaciones_entre_motivacion_emocion_y_rendimiento_academico_en_universitarios
- González, O.; & Arciniegas, J. (2021). *Sistemas de gestión de calidad. Ecoe ediciones*. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-hispano-oaxaca/habilidades-gestion-de-capital-humano/modelo-malcolm->

baldrige-este-modelo-se-basa-en-un-sistema-de-liderazgo-planificacion-estrategica-y-un-enfoque-hacia-el-cliente-y-mercado/26213437

- Gutiérrez, R.; López, E.; Llambí, L.; May, T.; Ramírez, A.; & Tocancipá, J. (2018). Educación superior y nacionalidades indígenas: desafíos para la inclusión en la región amazónica ecuatoriana. *Educación creativa*, 6(09), 847. ScienceDirect. <http://dx.doi.org/10.4236/ce.2015.69087>
- Hauptman, M. (2018). The evolutionary dynamics of quality assurance systems in European higher education: the view from Slovenia. *Quality in Higher Education*, 24(3), 203-220. Taylor & Francis Online. <https://doi.org/10.1080/13538322.2018.1553274>
- Hayat, A.; Shateri, K.; Amini, M.; Shokrpour, N. (2020). Relationships between academic self-efficacy, learning-related emotions, and metacognitive learning strategies with academic performance in medical students: A structural equation model. *BMC Med. Educ.* 20, 76. <https://bmcmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-020-01995-9>
- Hinojosa, L. (2020). *Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6589>
- Hossain, M.; & Hossain, M. (2019). Understanding the quality management of private universities in Bangladesh: a hierarchical model. *Quality Management Journal*, 26(4), 191-206. Taylor & Francis Online. <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1647771>
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- ISO 9001:2015 *Quality Management System—Requirements*; ISO: Geneve, Switzerland, 2015.
- ISO 9004:2018 *Quality Management—Quality of an Organization—Guidance to Achieve Sustained Success*; ISO: Geneve, Switzerland, 2018
- ISOTools Excelence (2022). *Últimas universidades acreditadas por la SINEACE*. Disponible en: <https://www.isotools.pe/ultimas-universidades->

acreditadas-por-la-sineace/

Jerez, O. (2017) *El diseño del silabus en la educación superior: Una propuesta metodológica*.

<https://www.researchgate.net/publication/313344031> El diseno de Syllabus En La Educacion Superior Una Propuesta Metodologica

Joseph, D.; Jin, J.; Newman, D.; O'Boyle, E. (2018). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *J. Appl. Psychol*, 100, 298-342.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25243996/>

Juran, J. M. (1986). La trilogía de la calidad: un enfoque universal para la gestión de la calidad. *Progreso de calidad*, 19(8), 19-24.

<http://www.asigurareacalitatii.ro/wp-content/uploads/77-04.pdf>

Kastberg, E.; Buchko, A.; & Buchko, K. (2020). Developing Emotional Intelligence: The Role of Higher Education. *Journal of Organizational Psychology*, 20(3). <https://www.proquest.com/docview/2437453194>

Keefer, K.; Parker, J.; Saklofske, D. (2018). Three decades of emotional intelligence research: Perennial issues, emerging trends, and lessons learned in education: Introduction to Emotional Intelligence in Education. In *Emotional Intelligence in Education: Integrating Research with Practice*; Springer: Berlin/Heidelberg, Germany, 2018; pp. 1-19.

<https://www.mdpi.com/1999-4907/13/5/758>

Kevans, M. (2020). *Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de Lima Metropolitana*. Universidad Femenina Sangrado Corazón de Jesús.

<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2229/2306>

Kigozi, E.; Ko, J.; & On, Y. (2019). Total quality management (TQM) practices applied in education institutions: a systematic review of literature. *International Journal of Innovative Business Strategies*, 5(2), 341-352.

<https://infonomics-society.org/wp-content/uploads/Total-Quality-Management-TQM-Practices-Applied-in-Education-Institutions.pdf>

Kondur, O., & Serman, L. (2018). Innovation of education and educational

- innovations in conditions of modern higher education institution. *Elsevier*.
<http://lib.pnu.edu.ua:8080/handle/123456789/1431>
- Kotsou, I.; Mikolajczak, M.; Heeren, A.; Grégoire, J.; Leys, C. (2019). Improving emotional intelligence: A systematic review of existing work and future challenges. *Emot. Rev.* 2019, 11, 151-165.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1754073917735902>
- Lavasania, M.; Afzalia, L., & Afzalia, F. (2017). Cooperative learning and social skills. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 6(4), 186-193.
- Lopes, A.; Polónia, D.; Gradim, A.; & Cunha, J. (2022). Retos en la integración de los sistemas de gestión de la calidad y la innovación. *Normas*, 2(1), 52-65. MDPI. <https://doi.org/10.3390/standards2010005>
- MacCann, C.; Jiang, Y.; Brown, L.E.R.; Double, K.S.; Bucich, M.; Minbashian, A. (2020). Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis. *Psychol. Bull.* 146, 150-186.
<https://eurekamag.com/research/069/607/069607740.php>
- Mahama, A. (2017). Challenges of records management in higher education in Ghana: The case of University for Development Studies. *International Journal of Educational Policy Research and Review*, 4(3), 29-41.
<https://journalissues.org/wp-content/uploads/2017/03/Seniwoliba-et-al1.pdf>
- Manatos, M.; & Huisman, J. (2020). El uso de las Normas y Directrices Europeas por parte de las agencias de acreditación nacionales y los paneles de revisión locales. *Calidad en la educación superior*, 26(1), 48-65. Taylor & Francis Online.
<https://doi.org/10.1080/13538322.2020.1728835>
- Manes, J. M. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas*. Buenos Aires-Argentina: Ediciones Granica. Recuperado de:
<https://www.academia.edu>
- Martínez, P.; Pérez, F.; & Martínez, M. (2018). Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria *En Revista Complutense de Educación*. 29 (3), pp: 633-649.

- <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/53541>
- Medici, L. (2020) *ISO 9000: Evolución hacia la calidad total*. Publicaciones en Ciencias y Tecnología. Vol 14. Nº 1, Enero-Junio (2020) 03-13
- Mello, J.; & Hernández, A. (2019). Un estudio sobre el rendimiento académico en Matemáticas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 21. *Revista Scielo*: <https://doi.org/10.24320/redie.2019.21.e29.2090>
- Mendoza, C. (2021) *Las habilidades sociales, factor clave para na interacción efectiva*. Revista Polo de Conocimiento. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2233-12047-1-PB.pdf>
- Meshkat, M.; Nejati, R. (2017). Does Emotional Intelligence Depend on Gender? A Study on Undergraduate English Majors of Three Iranian Universities. *SAGE Open* 2017, 7, 21-28. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244017725796>
- Metz, D.; Ilieş, L.; & Nistor, R. L. (2020). The impact of organizational culture on customer service effectiveness from a sustainability perspective. *Sustainability*, 12(15), 6240. <https://www.mdpi.com/787618>
- Ministerio de Educación (2021) El sistema universitario peruano frente al COVID-19. <https://www.minedu.gob.pe/conectados/pdf/el-sistema-universitario-peruano-frente-al-covid19.pdf>
- Modelo de Excelencia EFQM (2017). *Oficina de Representación de la EFQM*: Bruselas, Bélgica, 2012.
- Momo, M.; Rud, I.; Cabus, S.; De Witte, K.; & Groot, W. (2019). The relationship between contextual characteristics and the intergenerational correlation of education in developing countries. *International Journal of Educational Development*, 66, 173-183. <https://ideas.repec.org/a/eee/injoed/v66y2019icp173-183.html>
- Morales, K.; González, P., & Cisternas, C. (2022). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para una institución de educación superior técnica estatal de Chile. Descripción de una experiencia piloto*. [Artículo de investigación, Universidad de La Frontera, Chile]. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 13(2), 43-66.

<https://doi.org/10.22458/caes.v13i2.4087>

Nasim, K. (2021). *Total quality management in higher education: A theoretical model and empirical evidence from Pakistan*. [Tesis doctoral, Universidad de Murdoch, Australia].

<https://researchrepository.murdoch.edu.au/id/eprint/63088/>

Nickel, S. (2018). Strategic management in higher education institutions- approaches, processes and tools. *Leadership and Governance in Higher Education*, (2), 1-28. Elsevier.

https://www.researchgate.net/publication/261020107_Strategic_Management_in_Higher_Education_Institutions_-_Approaches_Processes_and_Tools

Odeniyi, O.; & Adeyanju, A. (2020). Assessment of School Record Management in Secondary Schools in Federal Capital Territory. *Open Journal of Educational Development (ISSN: 2734-2050)*, 1(1), 54-65.

Olusanjo, D. (2019). Top management commitment to total quality management as a correlate of customer satisfaction in the Nigerian banking sector. *Texila International Journal of Management*, 35-45. DOI: 10.21522/TIJMG.2015.SE.19.01.Art004

Ordoñez, A. (2022). *Planificación estratégica y su incidencia en la calidad de gestión docente de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2021*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Tumbes].

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12874/2582?show=full>

Paredes, L. et. al. (2019) *Gestión de calidad para la proyección sociocultural y extensión universitaria*. Universidad del Zulia.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29063446033/html/>

Paredes, L.; Curo, L.; Carbajal, K.; & Núñez, S. (2019). Gestión de calidad para la proyección sociocultural y extensión universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 590-607. Revista Redalyc:

<https://www.redalyc.org/journal/290/29063446033/movil/>

Pecho, S. (2021). La Gestión de Calidad y el Licenciamiento Institucional en la

- Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública San Francisco de Asís”, año 2021. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 10(2), 7-16.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13053/5440>
- Ponce, A. R. (1994). *Administración Moderna*. México: LIMUSA. Recuperado de: <https://educativoinsurgentes.files.wordpress.com>
- Popovsky, R. (2022) *NFTS y la nueva visión de los negocios anclados en la tecnología Blockchain*. Palermo Business Review.
https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr25/00_PBR_25_completa.pdf
- Pozo, T.; Gilar, R.; Castejón, J. (2017). Desarrollo de la formación en competencias emocionales para estudiantes universitarios en Argentina y España. En Actas de la Inted 2017. *XI Congreso Internacional de Tecnología, Educación y Desarrollo, Valencia, España 6–8 March 2017*; pp. 112-122.
https://www.academia.edu/36738541/DEVELOPING_EMOTIONAL_COMPETENCE_TRAINING_FOR_UNIVERSITY_students_in_argentina_and_spain
- PWC Institute (2021) *Benckmarking de Gestión de Recursos Humanos 2021*.
<https://www.pwc.pe/es/publicaciones/assets/PwC-Benchmarking-Gestion-Recursos-Humanos-2021.pdf>
- Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 43(1), 293-311. Redalyc:
<https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28179>
- Reyes, L.; Chen, C.; Dahlgaard-Park, Su. (2019), Evolución y futuro de la gestión de la calidad total: control de gestión y aprendizaje organizacional, *Gestión de la calidad total y excelencia empresarial* (Online). <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1665776>
- Robbins, S. (2014). *Administración*. México: Editorial Mexicana. Recuperado de : https://www.academia.edu/Administracion_libro_12_edicion

- Rodríguez, M.; Castillo, M.; & Guerrero, D. (2020). Comparativo de modelos de excelencia con los indicadores de gestión de clúster (ECEI). *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 14(14).
<https://riico.net/index.php/riico/article/download/1936/1778/7109>
- Russell, J.; Smith, A.; & Larsen, R. (2020). Elements of Success: Supporting at-risk student resilience through learning analytics. *Computers & Education*, 152, 103890. <https://www.semanticscholar.org/paper/Elements-of-Success%3A-Supporting-at-risk-student-Russell-Smith/9ac740b95072d11ac2f4b18c5364aa6535dadf2b>
- Sáenz, P.; Vlachopoulos, D.; & Fàbregues, S. (2021). Explorando la relación entre los resultados de la prueba Sabre Pro y las características de los docentes en formación en Colombia: recomendaciones para mejorar la educación de licenciatura. *Ciencias de la Educación*, 11(9), 507.
<https://doi.org/10.3390/educsci11090507>
- Sánchez et. al. (2018). Hypothetico-deductive Method. En: Gunstone, R. (eds) *Encyclopedia of Science Education*. Springer, Dordrecht.
https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-94-007-2150-0_260
- Sánchez, D. (2011). *La Calidad Total en Organizaciones y Entornos complejos: Análisis en una aerolínea de bandera*. Madrid-España. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es>
- Sandoval, I.; Sánchez, T.; Naranjo, D.; & Jiménez, A. (2019). Propuesta de un programa piloto de matemáticas para estudiantes de ingeniería de grupos vulnerables de Escuela Politécnica Nacional. *En Actas de la Conferencia Internacional Múltiple de Ingeniería, Educación y Tecnología de LACCEI*. (Vol. 1, p. 387). <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019>
- Seyfried, M.; & Pohlenz, P. (2018). Assessing quality assurance in higher education: quality managers' perceptions of effectiveness. *European journal of higher education*, 8(3), 258-271. Taylor & Francis Online.
<https://doi.org/10.1080/21568235.2018.1474777>
- Sohel, A. (2018). Implementing total quality management in education:

- Compatibility and challenges. *Open Journal of Social Sciences*, 4(11), 207. <http://dx.doi.org/10.4236/jss.2016.411017>
- Soledispa, X. et. al. (2022) La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Administración y las Ciencias*
- Tarí, J.; & Dick, G. (2016). Trends in quality management research in higher education institutions. *Journal of Service Theory and Practice*, 26(3). <https://kar.kent.ac.uk/54606/7/HEI%20quality%20%282016%29.pdf>
- Torres, L. (2007). *Facilitadores para la Obtención de flexibilidad estratégica en la organización*. Logroño-La Rioja-España. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es › index.php>
- Turpo, O. et. al. (2021) *Producción científica y tecnológica de Perú en el contexto sudamericano: un análisis cuantitativo*. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/86429>
- Turpo, O., Limaymanta, C. H., & Sanz, E. (2021). Producción científica y tecnológica de Perú en el contexto sudamericano: un análisis cuantitativo. *Profesional De La información*, 30(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.15>
- Vale, J.; Amaral, J.; Abrantes, L.; Leal, C.; & Silva, R. (2022). Contabilidad y control de gestión en instituciones de educación superior: una revisión sistemática de la literatura. *Ciencias administrativas*, 12(1), 14. MDPI. <https://doi.org/10.3390/admsci12010014>
- Vera, M. (2020). La gestión de la calidad y su incidencia en el desempeño organizacional en una universidad pública ecuatoriana. *Maestro y Sociedad*, 16(4), 728-743. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/14422>
- Vykydal, D.; Foltá, M.; & Nenadál, J. (2020). A study of quality assessment in higher education within the context of sustainable development: A case study from Czech Republic. *Sustainability*, 12(11), 4769. <https://www.mdpi.com/740004>

- Werther, et. al Werther, et. al. (2021) *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. Editorial Mc Graw Hill.
https://www.academia.edu/74728192/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_7_edicion_Werther_y_Davis
- Xing, W.; Tang, H.; Pei, B. (2019). Beyond positive and negative emotions: Looking into the role of achievement emotions in discussion forums of MOOCs. *Internet High. Educ.* 2019, 43, 100690.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1096751618301921>
- Yang, C.; Jou, Y.; Lin, M.; Silitonga, R.; & Sukwadi, R. (2022). The Development of the New Process of Design for Six Sigma (DFSS) and Its Application. *Sustainability* 2022, 14, 9294. <https://doi.org/10.3390/su14159294>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera la gestión de la calidad ha incidido en el cierre de la universidad peruana de las Américas POR LA SUNEDU?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera la ausencia de calidad educativa ha incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU?</p> <p>¿De qué manera las inconsistencias en la elaboración de sílabos han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU?</p> <p>¿De qué manera la escasa investigación científica ha incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.?</p> <p>¿De qué manera los reducidos niveles salariales de los docentes han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.?</p> <p>¿De qué manera las carencias de bibliotecas especializadas han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.?</p>	<p>Objetivo General Establecer de qué manera la gestión de la calidad ha incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.</p> <p>Objetivos específicos Determinar en qué medida la ausencia de calidad educativa ha incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.</p> <p>Determinar en qué medida las inconsistencias en la elaboración de sílabos han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.</p> <p>Determinar en qué medida la escasa investigación científica ha incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.</p> <p>Determinar en qué medida los reducidos niveles salariales de los docentes han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.</p> <p>Determinar en qué medida las carencias de bibliotecas han incidido en el cierre de la universidad peruana de las Américas por la SUNEDU.</p>	<p>Hipótesis General La Gestión de la Calidad incidirá en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas.</p> <p>Hipótesis Específicas La ausencia de calidad educativa ha incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.</p> <p>Las inconsistencias en la elaboración de sílabos han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU.</p> <p>Las nulas investigaciones científicas han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de las Américas por la SUNEDU. Los reducidos niveles salariales de los docentes han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de Las Américas por la SUNEDU.</p> <p>Las carencias de bibliotecas han incidido en el cierre de la Universidad Peruana de Las Américas por la SUNEDU.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Básico - Correlacional – No experimental</p> <p>Muestra: 94 estudiantes y 94 docentes</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>

Anexo 2: Instrumentos

2.1. A maestros

1. ¿Fue docente de la Universidad Peruana de las Américas?
 - Si
 - No
2. ¿Cómo calificarías la calidad educativa que exige la Universidad Peruana de las Américas?
 - Poco exigente
 - Para nada exigente
 - Muy exigente
 - Exigente
 - No exigente
3. ¿Durante su tiempo de labor tuvo los instrumentos e instalaciones necesarias para brindar sus clases?
 - No siempre
 - A veces
 - Siempre
4. ¿Consideras que el sueldo percibido era equivalente a la demanda de labores?
 - Si
 - No
5. ¿Cómo calificarías la atención hacia los docentes en esta universidad?
 - Buena
 - Malo
 - Muy malo
 - Excelente
 - Muy bueno
6. ¿Considera que las instalaciones de la universidad facilitaban las labores del docente?
 - Si

- No
7. ¿Cuál es tu opinión sobre la infraestructura y limpieza que tuvo la universidad en sus instalaciones?
- Malo
 - Bueno
 - Pudo mejorar
8. ¿Cómo docente, conociste algún caso de investigación científica realizado por la universidad?
- No, ninguno
 - Si, muchos
9. ¿Cuál de estos aspectos consideras que debió mejorar la universidad?
- Infraestructura y limpieza
 - Orden de sílabos y plan de trabajo de los docentes
 - Administración del personal y salarios
 - Inversión en investigación científica
 - Todas las anteriores

2.2. A alumnos

1. ¿Fuiste estudiante de la Universidad Peruana de las Américas?
- Si
 - No
2. ¿Cómo calificarías la calidad educativa que tuvo la Universidad Peruana de las Américas?
- Bueno
 - Excelente
 - Muy bueno
 - Malo
 - Muy malo
3. ¿Consideras que el costo de pensión era equivalente a la calidad de servicio ofrecido?
- Si

- No
4. ¿Los medios de comunicación para la atención al estudiante eran eficientes?
 - Para nada
 - Pudo mejorar
 - Por completo
 5. ¿La educación impartida de los docentes cumplía con tus expectativas?
 - Para nada
 - Pudo mejorar
 - Por completo
 6. ¿Conociste algún caso de investigación científica realizado por la universidad?
 - Si
 - No
 - No estoy seguro
 7. ¿Cuál es tu opinión sobre la infraestructura y limpieza que tuvo la universidad en sus instalaciones?
 - Excelente
 - Bueno
 - Muy bueno
 - Muy malo
 - Malo
 8. ¿Te hubiese gustado contar con mayores espacios de interacción dentro de la universidad?
 - Si
 - No
 9. ¿Cual de estos aspectos consideras que debió mejorar la universidad?
 - Infraestructuras y limpieza
 - Servicio de atención al estudiante
 - Orden de sílabos y plan de trabajo de los docentes

- Inversión en investigación científica
- Todas las anteriores