

Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021

Claudia Elizabeth Ruiz Camus^{1*}, Carol Nadiezhda Ruiz Camus¹, Jorge Cáceres Coral¹, Angélica Sánchez Castro¹, Marco Antonio Mathios Flores¹

¹ Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. Perú.

* Autor para correspondencia: Claudia Elizabeth Ruiz Camus, eruiz@unaaa.edu.pe

(Recibido: 04-03-2024. Publicado: 31-03-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.1657-1683

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, proponer un modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas 2021. La investigación fue aplicada de diseño no experimental, cuantitativo, transversal, descriptivo propositivo. La población y muestra estuvo conformada por 3 gestores, 14 docentes y 115 alumnos. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. En conclusión, La gestión académica se caracterizó por, 66.7% perciben que la gestión estratégica, formación integral y los resultados de gestión se ubican en el grupo "En proceso", es decir, que se cumple la gestión entre 25-75% de lo programado. La gestión soporte institucional, es "Ineficiente", "En proceso" y "Eficiente" en 33.3%, respectivamente. Los puntos críticos que impiden que la gestión académica sea efectiva, el 49.5% percibe que la gestión académica está en "En proceso" con tendencia a ser "Ineficiente" en 25.7%. Solo el 24.8% considera que es "Eficiente". Es válido el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018, según los expertos. El modelo de gestión académica según norma ISO 21001: 2018 mejora la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, según evaluación de los expertos.

Palabras claves: Gestión, norma, académica, universitaria.

Abstract

The general objective of the research was to propose an academic management model according to the ISO 21001:2018 standard to improve educational quality at the National Autonomous University of Alto Amazonas 2021. The research was applied in a non-experimental, quantitative, cross-sectional, descriptive-purpose design. The population and sample consisted of 3 managers, 14 teachers and 115 students. The technique was the survey and the questionnaire as an instrument. In conclusion, academic management was characterized by, 66.7% perceive that strategic management, comprehensive training and management results are located in the group "In process", that is, that management is fulfilled between 25-75% of what programmed. Institutional support management is "Inefficient", "In process" and "Efficient" at 33.3%, respectively. The critical points that prevent academic management from being effective, 49.5% perceive that academic management is in "In process" with a tendency to be "Inefficient" in 25.7%. Only 24.8% consider it to be "Efficient". The academic management model according to the ISO 21001:2018 standard is valid, according to the experts. The academic management model according to the ISO 21001:2018 standard improves educational quality at the National Autonomous University of Alto Amazonas - 2021, according to the evaluation of experts.

Keywords: Management, standard, academic, college.

1. Introducción

A escala global, el sistema de educación superior se enfrenta a presiones para mejorar la calidad de la enseñanza, tanto es así que esta situación se ha convertido en su eje estratégico (Cid et al., 2009; Hativa & Goodyear, 2002). Debe considerarse que, debido a la expansión de sus servicios educativos en diferentes campos, la estructura universitaria actual es muy diferente a la de las universidades tradicionales, algunas de ellas se han desplazado hacia estructuras organizativas complejas, heterogéneas, pluralistas y socialmente divididas, las cuales son consideradas como el público debe tener acceso al estado. La concesión de licencias y la acreditación pueden demostrar la calidad de las macro universidades. Además, Medina et al. (2008), afirma que esta tendencia está obligando a los administradores universitarios a repensar su modelo de gestión y enmarcar su trabajo con una estructura administrativa renovada en consonancia con las necesidades emergentes de la sociedad del conocimiento. Los desafíos que enfrenta la gestión universitaria con diversos temas complejos incluyen: implementación de mecanismos de evaluación adecuados, autoevaluación, estructuras transparentes de rendición de cuentas, procesos de certificación, movilidad académica de estudiantes y profesores, desarrollo de cursos de posgrado, mejora de la calidad de la enseñanza y formación de personal superior, recursos, trabajo corporativo en la red, intercambios académicos, nuevos procesos de producción, transferencia de conocimiento y relevancia social, capacidades de gestión para gestionar la contracción financiera y el expansionismo educativo, etc. Todos estos aspectos son desafíos que enfrenta este sistema educativo, convirtiéndose en problemas de gestión universitaria, donde se espera que sea respondido de manera efectiva.

Según, Fontalvo & De La Hoz (2018), el servicio de calidad en las universidades no se prioriza en los planes de desarrollo, debido a que la mayoría de los gobiernos, dan preferencia a la cobertura, financiación, descentralización, etc., como aspectos de mejora del servicio y de desarrollo nacional. En Estados Unidos, tomó importancia la gestión de calidad en los años 80 a consecuencia de la crisis en término de evaluaciones de los estudiantes, la financiación y las protestas de empleadores y padres, en los 90 comenzaron a implementar de manera exitosa. Sin embargo, aún queda un largo camino para asegurar que la formación educativa superior sea de calidad en nuestro país. En el último ranking internacional de competitividad económica publicado por el FEM (2011-2012), el país se encuentra en el puesto 67 entre 142 países; en otras palabras, los países cercanos a la segunda mitad siguen siendo países subdesarrollados. La composición del Índice de Competitividad Global demuestra claramente el poderoso papel de la educación en el logro de la competitividad internacional y el desarrollo en todos los niveles (SINEACE 2015). Asimismo, en el país, desde 1996 hasta el 2012, se establecieron 82 universidades, incluidas 59 universidades privadas y 23 universidades públicas. La matrícula se multiplicó por 2,5 durante el mismo período. La expansión de la matrícula, principalmente en universidades privadas, ha sumado igualmente una planificación débil o casi nula y políticas departamentales que carecen de garantía de calidad. Esto ha llevado a un resultado preocupante: la calidad de los servicios está disminuyendo gradualmente y las instituciones visibles no pueden autorregularse y Gestionar la limitada capacidad de los recursos públicos otorgados a las universidades (MINEDU, 2015).

Tal es así, que en la UNAAA fundada por la Ley N° 29649 decretada el 10 de enero del 2011, con un asiento de 09 años de creación, tiene como principal tarea académica la formación humanista, científica, tecnológica e innovadora con una clara conciencia ecológica étnica, cultural, comercial y productiva en la formación de los futuros profesionales. Lamentablemente, por ser una institución superior de reciente creación, tiene muchas necesidades de gestión que se convierten en problemas, docentes con insuficientes competencias para el desarrollo de las asignaturas por no ser de la especialidad, las áreas que brindan atención al público no cuentan con su propio espacio, carece de ambientes equipados con tecnología de punta, de equipos e insumos en los laboratorios, infraestructura académica inadecuada y no acorde a las necesidades especiales de los estudiantes; productos y servicios educativos de baja calidad, entre otras; por lo que apremia buscar alternativas de solución para hacer frente a ello; en ese contexto se propone un modelo de gestión basada en la norma ISO 21001:2018 para optimizar la gestión académica y asegurar la calidad educativa en la institución, y por ende, el logro del perfil de egreso que responda a las necesidades sociales y productivas de la región y el país. Por lo que se planteó como problema general, ¿En qué medida el modelo de gestión según norma ISO 21001:2018 mejora la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021?; se presenta como problemas específicos: i) ¿Cómo está caracterizada la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021?; ii) ¿Cuáles son los puntos críticos que impiden una efectiva gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021?; iii) ¿Qué características tendrá el modelo de gestión según norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021?; iv) ¿Cuál es el diseño del modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021; y v) ¿Se podrá validar el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, a través de juicio de expertos?.

Por lo expuesto la investigación se justificó por conveniencia, porque permitió a los gestores mejorar el liderazgo docente y por ende la gestión académica en la Universidad de estudio, bajo el tipo de gestión basado en la norma ISO 21001:2018, que generó visibilidad institucional. Además, el estudio tuvo relevancia social, ya que abrió nuevas posibilidades para la formación de calidad en la universidad, como entidad pública acceden estudiantes de escasos recursos, así como, se generaron nuevas vías de estudios sobre el tema y los resultados de la evaluación,

proporcionando conocimiento para resolver los problemas que surgieron en la investigación sobre gestión académica. De esta forma, la propuesta contribuirá en parte a la solución del problema o deficiencia identificado. Asimismo, tuvo valor teórico, porque, se desarrollará un modelo de gestión de acuerdo a la norma ISO 21001:2018, para mejorar la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, bajo el liderazgo de las autoridades y su equipo, para lograr este objetivo, la comunicación y el interés por los demás es importante. También fue importante por sus implicancias prácticas, dado que los gestores y docentes trabajan en equipo para contribuir al trabajo académico en la universidad, también los resultados se constituyeron en guía para resolver la problemática y lograr un aprendizaje completo que contribuya a la gestión con calidad del servicio ofrecido a la comunidad, con participación activa de la comunidad educativa. Utilidad metodológica, se ha probado la validez y confiabilidad de las herramientas utilizadas para la recolección de datos para alcanzar un nivel aceptable para su aplicación. Dos encuestas compuestas por métodos, técnicas, procedimientos y herramientas efectivas y confiables: Cuestionario de Gestión Académica y Cuestionario de Calidad Educativa son también las primeras opciones. Una encuesta de métodos deductivos hipotéticos nos ha permitido obtener resultados precisos. La investigación tiene como objetivo proponer un modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021.

2. Bases teóricas de la investigación

Los estudios que precedentes obtenidos en el ámbito internacional como, Guzmán (2019). Estudio básico de diseño descriptivo, con una muestra poblacional de 43, método encuesta, instrumentos cuestionario; concluye que, las universidades requieren hacer un planteamiento que incluya a la investigación de forma sistémica y que las licenciaturas puedan involucrar el trabajo realizado en las aulas con los proyectos de investigación que se llevan a cabo en otros niveles dentro de las mismas universidades. En los dos casos estudiados existe ausencia de los proyectos que incluyan el trabajo de estudiantes de licenciatura, pese a que muchos de ellos manifiestan interés por conocer y ser incluidos, ya que las coordinaciones de investigación tienen como misión propiciar el desarrollo de la investigación a nivel institucional. Este aspecto adquiere una particular relevancia para que puedan desarrollarse competencias investigativas en los estudiantes, no basta con que exista en la institución una infraestructura académica ni instalaciones ad hoc, ni tampoco es suficiente que los docentes cuenten con experiencia investigativa. Por otro lado, Manrique et al. (2019). Estudio básico de diseño descriptivo, la muestra poblacional fue bibliográficas, método análisis documental, herramienta ficha de registro. Concluyeron que, el modelo utilizado, permitió que la arquitectura del software, la información de la aplicación, la interface del interesado y el deductivo registro se dividen en tres secciones distintas, el intercambio de información necesario se desarrolla en completa armonía, de manera independiente y muy armoniosa, y se logra un perfecto funcionamiento a través de la conexión de cada parte. Por su parte, Baldeón et al. (2019). Estudio básico de diseño de investigación descriptiva, muestra 42 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario; concluyeron que, al desarrollar un sistema de información en el que se integren características básicas como operatividad, seguridad, disponibilidad, eficacia, sostenibilidad y movilidad en el desarrollo de cada módulo, se puede demostrar un sistema integrado de gestión estratégica (SIGE) tiene un alto nivel de satisfacción en la Universidad de Israel, constituyendo un apoyo elemental para la realización de todas las actividades académicas, administrativas y financieras, permitiendo la optimización del tiempo y los recursos, así como proporcionando información rápida y confiable.

En ese mismo contexto, Freire et al. (2019). Estudio básico de diseño mixto cuantitativo-cualitativo, la población y muestra fueron 20 bibliográficas, método análisis documental, herramienta ficha de registro; concluyeron que, la Gerencia Importante de la gestión académica es un método para establecer un proceso de gestión administrativa académica, obviamente se necesita una metodología que genere sinergia entre la planificación estratégica y el modelo exitoso de gestión académica: por ejemplo, el Balanced Scorecard, que proporciona un desarrollo suficiente para las fases de formulación y ejecución de la estrategia y el modelo de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (EFQM) como herramienta para evaluar o analizar la situación. Estos dos modelos se caracterizan por lo dinámico de su funcionamiento, que tiene al cliente como su objetivo lo cual convierte en exitoso proceso, coincidiendo en un término de gestión usual, permitiendo la identificación de elementos comunes. Además, Viveros & Sánchez (2018). El estudio diseñado no experimentalmente y de tipología descriptivo. Muestra poblacional fue la revisión sistemática de artículos indexados. Tecnología revisión sistemática de artículos científicos y como instrumento tabla de registro de datos. Concluyeron que, la sistematización del fundamento teórico de la gestión académica del modelo pedagógico crítico social de las instituciones educativas ha llamado la atención de expertos, constatando la necesidad de profundizar en esta temática con los docentes, y enfatizando la transformación del trasfondo internacional desde el rol de un nuevo educador; el proceso se enfoca en el aprendizaje de los estudiantes y se basa en un modelo de enseñanza socialmente crítico que contribuye a la formación integral de los estudiantes.

También, Rodríguez & Tardo (2018). Estudio de tipología descriptiva, de diseño no experimental. Población muestral consta de 98 artículos científicos en revistas indexadas. Técnica revisión documental y ficha de recolección de datos. Concluyeron que, el índice de evaluación propuesto como parte de la fase de evaluación, impacto y control de posgrado de las estrategias de gestión del aprendizaje para egresados del Centro de Estudios Pedagógicos

de la Universidad Oriental, esto conviene al ambiente universitario, ya través de la formación de nuestro cuerpo docente, pueden fortalecer nuestros procesos fundacionales en formación, posgrado, investigación y avanzar en nuestra organización, correspondiente a las metas y estándares de medición directamente relacionados con los resultados de los docentes de acuerdo a los planes y su evaluación anual del desempeño educativo. Esto hará un seguimiento del impacto de los graduados en su desempeño profesional, demostrando así su capacidad para formarse cambiando y transformando el contexto en el que incide. Igualmente, Guerra et al. (2020). Estudio de tipología básico con diseño no experimental. Muestra poblacional consta de estudios de caso a través de programas de maestría. El instrumento utilizado fue un formulario y la técnica encuestar. Concluyeron que, la Organización Internacional de Normalización ha emitido la norma ISO 21001-2018 que se trata del sistema de gestión de organizaciones educativas. La activación en la educación de posgrado permite la prestación de servicios educativos que cumplen siempre con los requisitos legales y tiene como objetivo aumentar la satisfacción de todos los interesados. La norma ISO 21001 aplicada a los estudios académicos de posgrado permite la calidad de los servicios de formación en gestión interna para satisfacer las necesidades y expectativas de todos los interesados, y obtener categorías de certificación superiores.

Asimismo, Surdez-Pérez et al. (2018). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo. Una población de 7,676 y una muestra de 380 estudiantes de un programa de pregrado en el campus de Economía, Administración, Ciencias, Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México. La metodología fue la exploración bibliográfica y como herramienta la ficha de recolección de datos. Concluyendo que, los beneficios que aporta el estudio de la satisfacción de aspiraciones profesionales para el bienestar estudiantil y el desarrollo de la institución educativa. La información sobre el nivel de satisfacción de aspiraciones profesionales debido a que el estudio se encuentra en proceso de aplicación, pero se plantean reflexiones a partir de resultados de investigaciones que se han realizado en el país. Además, Franco (2021). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo cualitativo. La población y muestra consta de los docentes universitarios. La tecnología utilizada es la metodología de tecnología Delphi, en la que diez expertos formados en docencia universitaria analizaron un sistema de clasificación a través de dos rondas. Concluyó que, Los factores externos, seguidos de los internos, son los factores decisivos para la motivación de los docentes de las IES.

Sin embargo, Castillo (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional estuvo conformada por el personal docente y estudiantes universitarios. La tecnología es encuesta, el cuestionario se utiliza como herramienta. Concluyó que, los seres humanos desarrollan sus propias actividades y su determinación para desarrollar actividades, encontramos que las evaluaciones de terceros nos han llevado a elegir el motivo de la existencia de indicadores de satisfacción para verificar el nivel de calidad o el proceso que las personas prometieron en el proceso. La calidad y la satisfacción están relacionadas con la estructura administrativa, docente y estudiantil. Los estudiantes son los usuarios internos y principales de la universidad y el mercado laboral es el segundo usuario y consumidor final del producto que se evalúa, esto es la educación, como cualquier producto, puede reflejarse en una línea de calidad.

También, Clares et al. (2018). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y como el instrumento el de registro de datos. Concluyeron que, el análisis y reflexión de las similitudes y diferencias entre el modelo EFQM de la European Foundation for Quality Management y los dos modeladores de calidad de la Organización Internacional de Normalización estableció la relación entre sus diferentes estándares y la tutoría universitaria. Por tanto, para que la modalidad sistemática de la tutoría universitaria sea un factor clave de calidad, se debe cumplir con los requisitos que debe atender la modalidad de calidad, como el apoyo y compromiso de las instituciones de orientación y gestión, y la formación de empleados motivados, capacitar continuamente a los tutores, planificar la función de coaching de forma holística o requiriendo una evaluación continua para la toma de decisiones y la mejora. Parte de los elementos recogidos en el plan de auditoría (AUDIT) sobre la definición y lineamientos del sistema de aseguramiento interno de la calidad de la educación universitaria.

También, Amaya et al. (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental y prospectivo. La muestra poblacional la componen 100 estudiantes, profesores y comunidad educativa. La tecnología es encuesta, el cuestionario se utiliza como herramienta. Concluyeron que, el papel de las políticas gubernamentales relacionadas con la actualidad educativa, social, infantil y adolescente ha llevado a la percepción de la calidad de la educación como un factor determinante y recurrente en la mejora de los planes de las instituciones públicas de formación. Igualmente, Carriazo et al. (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y como una instrumento el de registro de datos. Concluyeron que, la planificación educativa hace de la efectividad del proceso de enseñanza basado en el sistema educativo nacional, y la planificación educativa como herramienta básica para la construcción de una educación de calidad. Por tanto, la política de mejora que persigue el MEN se basa en la consolidación del sistema de aseguramiento de la calidad, que tiene como objetivo buscar mejores oportunidades educativas para las personas, desarrollar capacidades básicas y cívicas, y consolidar la descentralización y la autonomía institucional mediante el fortalecimiento de la gestión de las instituciones educativas.

Asimismo, Martínez (2020). El estudio tiene un diseño cualitativo básico, que incluye revisión documental. La población y muestra son los principales documentos para renovar el registro de calificación del curso de psicología CECAR de Caribbean University Corporation. Concluyó que, CECAR cumple con las características básicas de la condición de calidad demostrativa No.2, por lo que ha obtenido la certificación de educación superior de alta calidad, convirtiéndose en la única empresa en Sincelajo en obtener la calidad altamente reconocida de los cursos de psicología. Además, García (2021). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y como una instrumento el de registro de datos. Concluyó que, debe reconocerse que el proceso de Bolonia, y el EEES en particular, es un ejemplo único de cooperación intergubernamental y de proyectos, que tiene éxito a largo plazo y demuestra que la cooperación se puede lograr mediante el respeto y el diálogo. El sistema educativo de los Estados miembros ha experimentado cambios tremendos. Aunque el EEES claramente todavía tiene margen de mejora, los cambios que ha producido en la educación superior pueden considerarse evidentemente positivos.

También, Yovera (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y como una instrumento el de registro de datos. Concluyó que, debe convivir con instituciones en el campo de aplicación profesional de la gestión universitaria, debe cooperar para la formación integral de los estudiantes, debe ser guiado por el responsable de la gestión del espacio académico, permitir la interacción multidisciplinar y converger para producir acciones favorables que promover acciones docentes. Las características de la gestión integrada deben promover la formación en diferentes campos de aplicación universitaria, a saber, la investigación y la formación a largo plazo; la promoción de universidades con visión interdisciplinar y el intercambio de conocimientos y docencia.

Por otro lado, Marín-González et al. (2018). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo, explicativo, analítico no experimental con un enfoque epistemológico racionalista, visión cualitativa, para configurar un sistema de categorías teóricas. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es el estudio de pliegos y como un instrumento el de registro de datos. Concluyeron que, muestra que los componentes normativos del modelo curricular de ingeniería se basan en las nociones de integridad, oportunidad, aclimatar y flexibilidad, mediante el despliegue de ciencia y tecnología y habilidades sociales y humanísticas para la formación, enfatizando la necesidad de definir políticas de educación de calidad, basadas en una variedad de experiencias de aprendizaje significativas apoyado de proceso de formación integrado.

Igualmente, Carrillo (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la reconocimiento de legajos y como una instrumento el de registro de datos. Concluyó que, docentes y alumnos de la Unidad Académica de Ciencias de la Educación de la UAGro necesitan mejorar su formación y participación para poder implementar los nuevos modelos educativos del Ministerio de Educación Pública (SEP, 2017) y la UAGro (2013), con base en la mejora de la calidad de la educación. De igual manera, la implementación de estos dos modelos debe coordinarse con el paradigma de la formación integral y realizarse de acuerdo con las necesidades sociales. También demostraron la necesidad de un proyecto de mejoramiento del proceso educativo para el Bachillerato de Educación Superior en la Facultad de Ciencias de la Educación de la UAGro, que implique la transformación del proceso docente, así como del entorno extracurricular y de la misma escuela adicional.

Además, Sola-Martínez et al (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y el instrumento de registro de datos. Concluyeron que, considerar cada vez más la importancia de la formación del profesorado en cuestiones de TIC y comprender su importancia en la educación de calidad. Y, aunque este es un problema reciente, se ha convertido en un tema candente en solo unos años. La formación continua del profesorado es un tema fundamental, es necesario capacitar a todos los estudiantes para que logren un buen rendimiento académico independientemente de sus características, brindarles herramientas para convivir con la actual sociedad de la información y la comunicación, y promover la mejora de la educación, la inclusión y la educación.

Igualmente, Lamas et al. (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de docentes y estudiantes. La tecnología es una encuesta y la herramienta se basa en el cuestionario de la norma NC-ISO 21001: 2019 creado para organizaciones educativas. Concluyeron que, en cada actividad y subproceso, se pueden definir controles para monitorear el desempeño y medirlo. Esta norma es coherente con la estructura de alto nivel de las normas de gestión ISO. Para establecer un flujo de información para las organizaciones educativas que determinan estas necesidades, los estándares generan una responsabilidad de protección y aseguramiento de la información. También permite ahorrar dinero del uso efectivo de los recursos, mejorar la administración de riesgos mediante de prácticas verosímiles, aumentar la cabida atractiva, de retención y mantenimiento de la satisfacción de los empleados, crear un ambiente competitivo ético, aumentar la motivación de los empleados y asegurar que todo los procedimiento investigativos y su integridad de los resultados. Es una herramienta para optimizar procesos y toma de decisiones.

A su vez, Álvarez et al. (2019). Estudio cuantitativo correlacional de corte transversal sustentado en un diseño descriptivo. Una población de 380 estudiantes entre hombres y mujeres graduados, así como profesores y personal que han dando tutoría durante este período. La muestra se calcula mediante la ecuación de Schaefer, y cada clase se desglosa por género, ocupación y año de graduación. La información se recolecta a través de una encuesta organizada según la escala Likert. Concluyeron que, La mayoría de los tutores conocen y determinan la etapa o proceso del tema de investigación, a través del conocimiento del marco normativo del proceso y los momentos de este proceso, aun así, aún existen algunos docentes que no comprenden plenamente las diferentes etapas y momentos de la misma. el proceso, que afecta al compañero de investigación de los estudiantes. La investigación muestra que la tutoría de URACCAN es efectiva debido a la gran cantidad de estudiantes que completan el proceso de investigación dentro del período de consideración prescrito y la evaluación positiva del proceso por parte de los estudiantes. La conclusión es que los tutores de URACCAN han desarrollado un proceso de acompañamiento efectivo durante la investigación del estudiante.

También, Barragan & Contreras (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y como un instrumento el de registro de datos. Concluyeron que, un panorama amplio e importante de la historia y evolución de la certificación educativa mexicana y su papel en el logro de la calidad educativa. En la actualidad, debido al entorno cada vez más globalizado y competitivo, es fundamental evaluar y mejorar todos los ámbitos y aspectos de la educación. En materia de educación, debemos situarnos a la vanguardia de los requerimientos y exigencias del entorno social cada vez más globalizado, y formular pautas para medir y establecer el nivel de calidad de los alumnos en relación a las instituciones educativas y sus elementos. La importancia de la certificación de cursos de educación universitaria se puede considerar entre las mejores instituciones educativas, lo que se ha convertido en una opción atractiva para su mercado objetivo.

Igualmente, Pérez (2018). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es el estudio de legajos y como un instrumento el de registro de datos. Concluye en que, desde la Constitución Política de 1991, el gobierno colombiano ha diseñado e implementado una serie de estrategias, enmarcadas en la política pública, encaminadas a mejorar la calidad de la educación y cerrar las brechas de equidad y desigualdad en el sistema educativo. Por ello, Dametto & Siqueira (2018). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y como un instrumento el de registro de datos. Concluyeron que, En este campo, el discurso de la calidad oficial implica un prejuicio político evidente, que está oculto por la llamada objetividad, y es operado por rituales de verificación específicos, como las evaluaciones externas a gran escala. La producción de objetos de calidad educativa como desempeño en pruebas estandarizadas se refiere a las áreas entre discursos cuyas declaraciones proporcionan anclas y minimizan u oscurecen sus inconsistencias. A su vez, Espinoza (2018). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y como un instrumento el de registro de datos. Concluyó que, la administración de la calidad educativa, no es privilegio de un nivel educacional, sino un proceso continuo y sistemático donde intervienen, de forma decisiva, la familia y la sociedad. El trabajo utilizó métodos: analíticosintético, el tránsito de lo abstracto a lo concreto y el inductivo – deductivo Los resultados alcanzados demuestran la garantía y efectividad de la propuesta.

Por ello, Olaskoaga et al. (2018). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional es de 1.257 y hay 911 maestros. Técnicas de encuesta y como herramienta el cuestionario; concluyeron que, entre las predilecciones de los académicos por las disímiles formas de precisar la calidad de la educación superior y sus percepciones sobre el provecho de la tecnología de la información (TI) en el trabajo existe una relación. La evidencia de esta correspondencia se obtuvo empleando técnicas de retrocesión logística a las contestaciones de los 911 docentes de la Universidad de Guadalajara (México). La relevancia recolectada simboliza una doble contribución: el modelo de aceptación de tecnología (TAM), al agregar variables que pueden ser utilizadas como prerrequisito para la utilidad de las TI, y el supuesto de contenido político del concepto de calidad en la educación superior.

Además, Pérez (2019). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo no experimental. Muestra poblacional consta de un compendio documentario. La tecnología es la exploración de documentaciones y como una instrumento el de registro de datos. Concluyó que, El estudio enfatiza la concentración de la calidad de la educación superior en las dos regiones del país y la similar posición en el top 10 en el sector público y privado, lo que se relaciona con la influencia de la calidad de la educación y la concentración regional de la competencia sectorial. Por otra parte, Chenet et al. (2019). Investigación básica de diseño descriptivo, población muestral instrumentos de gestión, técnica análisis documental, instrumento fichas de registro bibliográfico; concluyeron que, Los componentes que se deben considerar en el diseño del sistema de gestión de la calidad académica deben ser determinados e implementados. Con base en la norma ISO 9001: 2008, consta de cinco componentes o dimensiones: sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, prestación de servicios y medición, análisis y mejora.

También, Delgado & Vallejos (2020). Estudio de tipología básico con diseño descriptivo propositiva. La muestra poblacional total está compuesta por 311 docentes ordinarios y 33 responsables de la gestión del proceso de aprendizaje, se obtuvieron 75 y 33 muestras respectivamente, se adoptó el método de encuesta y se utilizaron dos cuestionarios como herramientas para la recolección de información. Concluyeron que, en proceso de capacitación y preparación continua en la Universidad Nacional de San Martín, menos del 44,0 %, normal 34,7 %, sobre el avance de la implementación del sistema de gestión de calidad, menos del 57,3 %, normal 32,0 %. Existe una necesidad urgente de aplicar un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001: 2015 para ayudar a mejorar, especialmente el proceso de formación y educación continua. Además, Melgarejo & Rivas (2021). Tipo de Investigación descriptiva, transversal. Trabajamos con toda la población, 65 estudiantes de Maestría en Enfermería. Las entrevistas se utilizan como técnica y herramienta, una escala mejorada tipo Likert, la cual fue verificada previamente por ocho jueces expertos y una prueba binomial (0.035), y resultó confiable a través de una prueba piloto y coeficiente de correlación de Pearson (0.96). Concluyeron que, En cuanto a la calidad del proceso docente, el 73 % de las personas tiene una opinión moderadamente favorable. En términos de tamaño, similar percepción se obtuvo en planificación 62 %; 75 % ejecución y 68 % evaluación. Entre los estudiantes de maestría en enfermería, generalmente existe una preferencia moderada por la calidad del proceso docente, lo que significa establecer una estrategia de retroalimentación para mejorar estos aspectos.

Mientras tanto, Fernández (2017). Tipo de investigación aplicada, diseño pre experimental, población 70 docentes universitarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario; concluyó que, Los sistemas de información tienen un impacto directo y significativo en la gestión académica de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, ya que a través de su implementación pueden: reducir el tiempo de desarrollo de los procesos, optimizar las tareas y minimizar el porcentaje de correcciones relacionadas con los pronósticos, y obtener información útil y oportuna para organizar, planificar, supervisar y controlar las actividades académicas durante el semestre de estudio. Almacenamiento de información, manteniendo un archivo completo del historial académico de estudiantes, docentes y desempeño académico de cada semestre, agilizando así las tareas relacionadas con la matrícula.

La investigación presenta teorías en las cuales fundamenta el estudio, relacionadas a la gestión académica, la gestión juega un papel importante en el campo de la educación superior con el fin de mejorar la eficiencia y la eficacia, contribuyendo a mejorar la calidad de la educación. Así pues, una de los beneficios profesionales de las instituciones de éxito no reside en el modelo de administración de la calidad que implementan, más bien en la efectiva administración, lo que significa que conjuntamente la gestión de la calidad, sus áreas clave incluyen: capacidad, finanzas, negocios y tecnología, etc. Por otro lado, El Ministerio de Educación (2015) lo define de la siguiente manera: es la esencia del trabajo de una institución educativa porque muestra cómo su enfoque de acción es asegurar que los estudiantes adquieran y desarrollen las habilidades necesarias para alcanzar sus metas individuales, sociales y profesionales. Se trata de la consolidación e implementación del plan de estudios, la aclaración de titulaciones, niveles y campos.

Al definirse a sí misma como la esencia del empleo de una institución pedagógica, se entiende a manera de un direccionamiento capaz de una enseñanza holística y desarrolladora de las habilidades de cometido particular, sociales y profesionales de los estudiantes. A través de la implementación de la gestión del aprendizaje, ratifica que la inmejorable implementación de la misión institucional asegura el beneficio de un alumno proporcionado, demostrando la marca de una gestión del aprendizaje eficaz liderada por un equipo líder en eficiencia y eficacia. De manera similar, Inciarte et al. (2010), señalan que: la gestión académica son los diferentes componentes y subcomponentes del programa de apoyo a la práctica docente se gestionan de forma continua a través de una serie de procesos que permiten edificar y formar el perfil deseado del alumno. La gestión escolástica está relacionada con la experiencia docente, porque la gestión de los recursos curriculares apoya la eficacia de la implementación curricular, que es el origen del desarrollo de la imagen del alumno a partir de la "enseñanza constructiva". Mientras tanto, Barzaga et al. (2019), argumenta que: es una serie de acciones que realiza la organización colegiada de una institución en base a sus conocimientos; se basa en la implementación y operación de decisiones académicas para definir la función del currículo de la institución educativa. El mismo autor señala que la gestión de las instituciones educativas trabaja con los docentes para asegurar que todos los estudiantes adquieran los conocimientos, destrezas y habilidades que para la vida adulta son muy necesarias.

Referente a la gestión académica y educación de calidad, De Franco et al. (2013), mencionaron que la educación será de alta calidad: a) Si el ejercicio pedagógico es perfecta, es decir, si se trata de optimar a las personas más que de degradar o manipular a las personas; (b) Si la persona en su totalidad está asentada; (c) Si el objetivo de esta formación es lograr la unión de vida, es necesario darle un razón, juntar y concertar las mediaciones para la mejora de cada educador; y (d) Si la educación considera la multiplicidad y la singularidad, y considera la particularidad en todo alumno. Cada gestión está en la búsqueda integral de la mejora de los participantes, incluido el entorno directo, a fin de cultivar individuos competentes en el entorno, perenemente considerando las particularidades del agente educativo individual y/o grupal. Respecto a la dimensión 1: prácticas docentes, Ávalos (2002, p. 109) citado por Loaiza et al. (2012), menciona, quien insiste en que la práctica docente se considera: "el eje de todas las actividades curriculares que expresan la formación, la teoría y la práctica del profesorado", en el que se

realizan todo tipo de acciones como la organización del aula, preparación de materiales, provisión de recursos de aprendizaje para estudiantes que responden a contextos que brotan por fuera y por dentro de la clase. Pero esta también se considera como la fase de éxito en el examen, ya que las experiencias que se adquiere en la acción como docente, se mejorarán las habilidades que los docentes deben afrontar en su labor profesional.

Acercas de la dimensión 2: gestión de aula, el Ministerio de Educación Nacional, (2018, p. 28), manifestó que “son un compendio de procesos constantes para fortalecer la práctica docente y frustrar la práctica docente mediante el diseño de acciones de seguimiento de la relación de clase, seguimiento del sistema y mejoramiento de las debilidades evidentes”. Al destacar la existencia de la gestión del aula dentro de la institución, como también la gestión del aula por parte de los docentes. En la institución visto como una instancia, el problema es asegurar la condición necesaria para el buen desarrollo de los docentes, y del mismo modo buscar que estudiante este cómodo. Así también, Alemán et al. (2018) consideraran que: Un maestro debe tener la capacidad de ordenar y de direccionar escenarios de enseñanza, gestionar su progreso, diseñando y desarrollando mecanismos diferenciadores, que involucren al estudiantado en su aprendizaje y en su quehacer y dejarlos jugar un rol dinámico en su desarrollo de E-A, trabajando en unidad, participando en la gestión escolar, informando e involucrando a los padres, usando nuevas tecnologías, enfrentando obligaciones éticas y disyuntivas de la carrera y administrando sus educación continua.

Concerniente a la dimensión 3: seguimiento académico, de acuerdo con esta dimensión, el Mineducación (2014) planteó: Incluir estrategias de análisis y seguimiento del proceso docente para que las resultas obtenidas de alumnos fuesen fuentes de retroalimentación de la experiencia para desarrollar sus habilidades y la gestión integral de la escuela. En vista de los pensamientos anteriores, es seguro que las estrategias de apoyo al tratamiento desempeñan un papel en la mejora del desempeño de otras estrategias mediante de la estimulación, la autoestima y la atención, como las estrategias de adquisición, codificación y recuperación. Además, el seguimiento del absentismo, el seguimiento del desempeño escolar, el uso docente de la evaluación externa, las acciones de compensación y el apoyo educativo también son importantes. Con respecto a la variable, Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en ISO 21001:2018. Según Pizzo (2013), define el sistema de gestión de la calidad como el hábito de desarrollo organizacional y práctica manifestando los requerimientos y predilecciones de sus clientes, a fin de ofrecer un acceso asequible, conveniente, rápido, dúctil, perceptible, ventajoso, pertinente y seguro. Confiable y honesto, incluso ante imprevistos o errores, de tal manera que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos personalmente, sean dedicados y eficientes, y se sorprendan de un valor mayor al esperado, de tal manera que las Organizaciones de servicio brinden mayores ingresos y menores costos.

Esta línea, ISO 21001: 2018 Sistema de gestión de organizaciones educativas estándar: los requisitos y pautas para su uso están formulados por la ISO, y su aplicabilidad es para cualquier institución educativas, del ámbito público o privado. Instrumento de diseño, implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad educativa. Este estándar ha sido implementado para especificar los requisitos para un sistema de gestión en organizaciones educativas (SGOE) donde: a) debe demostrar que tiene la capacidad de apoyar la adquisición y el desarrollo de habilidades a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación; b) tiene como objetivo aumentar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal a través de la aplicación efectiva de su SGOE, incluida la mejora del sistema y garantizar procesos que cumplan con los requerimientos de los alumnos y demás favorecidos. Al respecto, Guzmán (2019) indica que la organización se orientará hacia procesos que garanticen e incrementen la satisfacción y lealtad del cliente, a medida que se cumplan o superen sus expectativas. Como tal, representa un estándar común de requisitos comunes y pretende ser aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño o enfoque educativo, que utilizan cursos para apoyar el desarrollo de capacidades a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación. Este documento está destinado a establecimientos educativos dentro de grandes organizaciones cuya actividad principal no es la educación, como los departamentos de formación. Este documento no se aplica a organizaciones que fabrican productos educativos únicamente (ISO 21001, 2018).

Como lo indicó Guzmán (2019), el ciclo de PHVA (Plan, Do, Check, Act) es aplicable en los procesos y en todo el Quality Management System – QMS: i) Plan: Establecer finalidades y procedimientos inevitables para la consecución de resultas en oficio del requerimiento del cliente y las políticas de la organización; ii) Hacer: proceso de implementación; iii) Inspección: realice un seguimiento y mida los procesos y productos de acuerdo con las políticas, los objetivos y los requisitos del producto, e informe los resultados; y iv) Actúe: emprenda acciones para mejorar continuamente el rendimiento del proceso. Guzmán (2019) plantea la metodología de los autores González y González (2008) basada en la norma ISO 21001-2018 en el contexto de implementar una metodología de sistema de gestión de almacenes (SGA) con normas ISO y sistemas de gestión de calidad, y en PDCA de Deming Etapas del ciclo, desde su punto de vista, el autor desarrolla un concepto de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) encaminado a métodos que se alcanza emplear en cualquier organización. El modelo propone una serie de acciones que son efectivas y no inquietan la aplicabilidad de las normas ISO, pues al comparar ISO 21001: 2018 con ISO 9001: 2015 e ISO 9001: 2008, el cambio radica en la restauración de los requerimientos de calidad, el esclarecimiento es más claro, etc.; por lo tanto, luego de una observación experimental, se podría decir que este método es adecuado para ISO 9001: 2015 e ISO 21001: 2018.

Según Guzmán (2019), aquí hay una breve explicación de cada actividad: (1) El establecimiento de un equipo de trabajo. Antes de la toma de decisiones estratégicas y los compromisos de gestión general, se deben designar grupos de trabajo que sustentan el diseño del sistema de gestión de la calidad, así como sus definiciones funcionales, tales como: la calidad y profesionalismo del personal. Familiarícese con las diligencias y labores que ayudan a CMS. (2) Tipificación de los requerimientos del cliente. Al determinar el alcance del SGC y las particularidades de los productos y servicios en función de los requerimientos y perspectivas del cliente, este paso considera la caracterización de los clientes y sus requerimientos, y luego la tipificación de los posibles procesos del SGC que satisfagan los requerimientos del cliente. (3) Definición de políticas y metas. Son la base principal del SGC. (4) Determinar la calidad de las instrumentales técnicos en el diseño de CMS. La necesidad de instrumentales de ingeniería de calidad se identifica en el SGC, orientadas a entrevistas, lluvia de ideas, trabajo en equipo, etc. (5) Definición de estructura de archivos. Los documentos contenidos en el SGC están determinados y formalizados, las actividades incluyen estándares de referencia de investigación y sus procesos. Los documentos considerados son: planes de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos. (6) Entrenamiento ordinario y entrenamiento especial. Desarrollar y compendiar acciones formativas, conocimientos sobre SGC y diversos aspectos de la formación técnica y habilidades para el equipo de trabajo. Las actividades se centran en identificar las necesidades de capacitación, ya sea internamente o a través de cursos externos y evaluaciones de capacitación y planificación maestra apropiadas. La capacitación general incluye estándares de SGC y capacitación para auditores internos; seminarios preparatorios para gerentes senior; reuniones de servicio al cliente para gerentes senior y empleados en el campo de la organización. (7) Preparando archivos. Considere las características de la organización y prepare documentos CMS basados en estándares de referencia. Las tareas se gestionan mediante una estructura documental definida y acuerdos a seguir en la preparación, ajuste, revisión y aprobación, y también teniendo en cuenta la interacción social con partes relacionadas. (8) Implementación de SGC. Especificar la implementación de documentos QMS, involucrando: -Aplicación de documentos QMS. -Compilar y examinar datos de los procedimientos determinados en QMS, generar informes e ingresar la información necesaria para que la Administración General tome decisiones. (9) Supervisión y control. Monitorear el progreso de las acciones y verificar el cumplimiento de la implementación del documento Las acciones incluyen: -Control de la actividad durante la implementación. -Revisión de cumplimiento. -Medir los resultados de los indicadores producidos por el proceso y las metas propuestas. (10) Auditoría interna y revisión de la gestión. Verificar el acatamiento del SGC de acuerdo con los requerimientos de calidad y suficiencia desarrollados en los estándares de remisión. Observar las tareas de auditoría interna como parte del plan de auditoría y revisión de la gestión, en las que se analizan los informes presentados por expertos en calidad, con base en indicadores de proceso y niveles de complacencia del cliente. (11) Mejorar. Liderar las labores de adaptación del SGC a los cambios ambientales para mejorar el cometido del proceso y el agrado del cliente. -Examinar los efectos de las labores de seguimiento y control, y las no conformidades observadas durante la auditoría. -Determina el motivo de la no conformidad. -Proponer operaciones correctivas si es preciso. -Comprobar la efectividad de las acciones tomadas. Requerimientos del sistema de gestión de servicios ISO / IEC 20000. Según Cots (2014), las peculiaridades ordinarias de la gestión de la calidad se aplican a la gestión de servicios de TI. En este caso, ISO / IEC 20000-1 es una norma específica que se enfoca en la gestión de servicios de TI, establece requerimientos ejecutables y se compone de un conjunto de métodos. Para, Cots, S. (2012), la ejecución del sistema de gestión basado en ISO 20000 no necesariamente utiliza la organización de procesos propuesta por la norma, lo que es significativo y requerido por el auditor es un vinculado de procedimientos que 'implementa completamente cumple con todos los requisitos del modelo, la ventaja es que la estandarización y unificación de los procesos internos se están logrando gradualmente.

ISO 27001 - Sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI). Su objetivo es garantizar que la organización identifique, asuma, administre y minimice los riesgos de seguridad de la información de manera estructurada, documentada y reproducible, y se adapte a los cambios en el entorno y la tecnología. La norma enfatiza la protección de la privacidad, moralidad y disponibilidad y su manejo dentro de la institución. Dado que la información es considerada como el principal activo, puede enfrentar una gran cantidad de amenazas, estas amenazas son generadas por diversas vulnerabilidades, manifestadas como estafa, fisgoneo, sabotaje o bandidaje. En este caso, el modelo de gestión de la seguridad debe considerar las operaciones adecuadas, así como la programación e implementación de los controles de seguridad basados en la estimación de peligros y la medición de la efectividad. ISO 27001 establece que un SGSI debe tener lo siguiente: a) el alcance del SGSI, b) la política y los objetivos de seguridad, c) los procedimientos y componentes de control que aguantan el SGSI. d) Preste atención a la estimación de peligros. e) Informe de estimación de peligros / plan de tratamiento de peligros. Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL). Como dice Medina y Rico (2009), la destreza de la prestación es el eje del ciclo de vida del servicio, abarcando todas las etapas, como la creación de políticas y metas. Esta estrategia se implementa en las fases de diseño, evolución y ejercicio del servicio, persiguen la temática para ajustarlo y cambiarlo. Mantener la fase de mejora continua para aprender, verificar y cubrir todas las fases del ciclo de vida (p. 32).

Por su parte, Medina y Rico. (2009), el ciclo de vida del servicio se describe como un concepto de la siguiente manera: la fase estratégica representada por las áreas de estrategia y planificación y mejora continua en el modelo, donde el progreso y la ejecución. La implementación de la gestión de servicios es la siguiente: Recursos estratégicos.

La etapa de diseño del servicio se materializa en diferentes participantes como consultoría y negocios, ingeniería de productos y servicios, gestión y estrategia, y planificación del servicio. Luego vemos los comentarios experimentados en la guía. La colaboración de estas series ayuda a localizar el presente y el futuro de las necesidades de la empresa. La etapa de transformación del servicio establece el progreso y uso de la capacidad, la gestión del conocimiento, la tecnología y los sistemas de información, la ingeniería, la consultoría y las empresas que involucran productos y servicios durante la nueva transformación de servicios y actualizaciones de producción.

La etapa de ejercicio del servicio debe asegurar la calidad de la prestación del servicio y el soporte para asegurar el valor a los clientes. El modelo brinda sugerencias e ingeniería de negocios, servicios y productos e ingeniería de servicios para lograrlo. Agregue una mejora continua del servicio en el piloto para desarrollar y mantener el valor del cliente. Además, en base a las normas ISO 21001:2018, es un sistema de gestión orientado a lograr la eficiencia en las instituciones educativas. El modelo de gestión considera la identificación de indicadores de gestión y evalúa y analiza el desempeño y la efectividad de las instituciones educativas. Permite a las instituciones educativas proporcionar a los estudiantes los conocimientos necesarios a través de la formación. Los destinatarios de los productos o servicios de estas empresas son los estudiantes, pero también hay otros grupos interesados que prometen comprender y cumplir sus objetivos. Las partes relacionadas incluyen padres, departamentos administrativos, representantes y otras empresas educativas que han firmado convenios de cooperación con ellos. Para todos estos, las empresas de educación deben informar si se cumplen todos los requisitos (Norma ISO 21001:2018).

3. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación La investigación fue aplicada (CONCYTEC, 2018), se generó un modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, el mismo fue validado por expertos y buscó su implementación en la institución correspondiente para generar cambio.

Diseño de investigación

No experimental, porque las variables no se manipulan deliberadamente. Se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos que ocurren en el medio natural, y luego el análisis correspondiente. En este tipo de investigaciones, los sujetos no están expuestos a condiciones o estímulos. En otras palabras, los sujetos son observados en su entorno natural, que depende del enfoque de la investigación. Es Descriptiva, porque se recogió información relacionadas a la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021 (Hernández-Sampieri, 2018).

Propositiva, porque se basa en cubrir las necesidades o vacíos de la formación universitaria, una vez adoptada la información descrita, se diseñará un modelo de gestión según norma ISO 21001:2018 mejora la gestión académica, en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021; y otras deficiencias descubiertas. En otras palabras, cuando se identifica los problemas más destacados, se intervendrá para encontrar una solución al problema (Hernández-Sampieri, 2018).

3.2. Variables y su operacionalización

Variable de investigación 1: Gestión académica

Variable de investigación 2: Calidad educativa

3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis

La población 1, lo conformaron los 03 gestores de la comisión organizadora de la universidad. (Fuente: Recursos Humanos de la Universidad).

La población 2, estuvo conformada por los 14 docentes ordinarios.

Población 3, conformada por 115 alumnos del programa de estudio de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021. (Fuente: Recursos Humanos de la Universidad).

Criterios de inclusión: Se tuvo en cuenta a los directivos de la Comisión organizadora, a los docentes ordinarios (nombrados) y alumnos matriculados del programa de estudio de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.

Criterios de exclusión: No se tomó en cuenta al personal administrativo ni a los alumnos con más del 30% de inasistencias a la actividad regular.

Muestra

Muestra 1: conformada por 3 gestores
 Muestra 2: conformada por 14 docentes
 Muestra 3: conformada por 115 alumnos

Según, Rodríguez et al. (2016). Una muestra es cualquier subconjunto seleccionado de la población que sigue ciertos criterios establecidos en la teoría del muestreo.

Muestreo

Por la modalidad de estudio la técnica de muestreo no fue aplicada.

Unidad de análisis

Estuvo representada por un gestor, un docente ordinario y un estudiante del programa de contabilidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas Para la recopilación de datos, se utilizan técnicas de encuesta para la gestión académica variable y la calidad educativa.

Instrumentos

Se utilizó como instrumento al cuestionario elaborado por la investigadora en base a la norma del MINEDU e ISO 20021:2018 con fines de la investigación, el cuestionario para la variable gestión académica fue aplicado a los gestores, docentes y estudiantes, con diferencias en las formas de pregunta, el instrumento cuenta con 42 preguntas con alternativas de respuestas múltiples descritas o valoradas de la siguiente manera: nunca=1, casi nunca= 2, a veces=3, casi siempre=4; siempre= 5.

Baremos de la Variable 1: Gestión académica y sus dimensiones(tabla 1).

Brechas que limitan la efectividad de la gestión académica (132 sujetos investigación: 115 estudiantes, 14 docentes y 3 funcionarios.

Tabla 1: Baremos de la Variable 1: Gestión académica y sus dimensiones.

Dimensiones	Ineficiente	Regular	Eficiente
Gestión estratégica	11 – 33	34 – 50	51 – 55
Formación integral	18 – 54	55 – 81	82 – 90
Soporte institucional	10 – 30	31 – 45	46 – 50
Resultados	3 – 9	10 – 14	15 - 15
Variable: Gestión académica	42 – 126	127 – 190	191 - 210

Baremos de la Variable 2: Calidad Educativa y sus dimensiones(tabla 2).

Brechas que limitan la efectividad de la calidad educativa (132 sujetos investigación: 115 estudiantes, 14 docentes y 3 funcionarios.

Tabla 2: Baremos de la Variable 2: Calidad Educativa y sus dimensiones.

Dimensiones	Ineficiente	Regular	Eficiente
Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros favorecidos	2 – 6	7 – 9	10 – 10
Liderazgo visionario	2 – 6	7 – 9	10 – 10
Compromiso de las personas	3 – 9	10 – 13	14 – 15
Enfoque de procesos	3 – 10	11 – 14	15 – 15
Mejora	8 – 26	27 – 37	38 – 40
Toma de decisiones basada en evidencia	6 – 19	20 – 27	28 – 30
Gestión de las relaciones	5 – 16	17 – 23	24 - 25
Responsabilidad social	4 – 13	14 - 18	19 - 20
Accesibilidad y equidad	7 – 22	23 – 32	33 – 35
Conducta ética en la educación	3 – 10	11 – 14	15 – 15
Seguridad y protección de datos	2 – 6	7 – 9	10 – 10
Variable: Calidad educativa	45 – 144	145 – 203	204 - 225

También se utilizó un cuestionario para la variable calidad educativa elaborado por la investigadora en base a la norma del MINEDU e ISO 20021:2018 con fines de la investigación, el cuestionario fue aplicado a los gestores, docentes y alumnos, con diferencias en las formas de pregunta, el instrumento cuenta con 45 preguntas con alternativas de respuestas múltiples descritas o valoradas de la siguiente manera: nunca=1, casi nunca= 2, a veces=3, casi siempre=4; siempre= 5.

Validez

Mediante el juicio de expertos se validó la técnica de los instrumentos, donde se obtuvo (tabla 3):

Tabla 3: Validez por parte de expertos.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
	3	Gestión pública	4,8	Existe suficiencia
	4	Gestión pública	4,8	Existe suficiencia
	5	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodológico	4,8	Existe suficiencia
	2	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
	3	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
	4	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
	5	Gestión pública	4,8	Existe suficiencia

Esta herramienta se basa en cuestionarios de gestión académica y cuestionarios de calidad educativa que, tras la valoración y cuidadosa valoración de 5 expertos, se encargan de comprobar la pertinencia del itinerario, especialmente la continuidad del mismo. El resultado medio de la variable 1 es 4,74, lo que significa que el acuerdo de los jueces sobre la variable herramienta es del 94,80%. El resultado de la variable 2 es 4,74 en promedio, lo que significa que el acuerdo de los jueces sobre la herramienta variable es del 94,80%; esto suele significar una alta eficiencia, uniendo todos los entornos metodológicos.

Confiabilidad Instrumento: Gestión académica (tabla 4).

Tabla 4: Resumen de procedimiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	13	100,0

a. Eliminación de lista basada en todas las variables en el procedimiento.

Se evidencia una alta confiabilidad de 0,912 para la variable gestión académica (tabla 5).

Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,912	42

Instrumento: Calidad educativa (tabla 6).

Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	13	100,0

a. Eliminación de lista basada en todas las variables en el procedimiento

Se evidencia una confiabilidad de 0,745 para la variable calidad educativa (tabla 7).

Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,745	45

3.5. Procedimientos

Fase diagnóstica

En esta etapa se recolectan toda la teoría posible, como doctrinas, artículos científicos, régimen bibliotecaria e informes de evaluación, con estos se obtienen datos sobre desarrollos teóricos relacionados con las variables de investigación. Asimismo, aplicar cuestionarios de gestión académica y calidad educativa a los colaboradores para sacar datos relevantes de las variables de investigación para conseguir la realidad diagnóstica.

Fase propositiva

Una vez recopilada la información, se identificó las brechas existentes para la generación de la propuesta, las mismas que servirán de entrada en el modelo de gestión diseñado. Asimismo, se revisará las diferentes teorías que sustentaran o fundamentaran la propuesta.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al método de análisis de datos, se aplicó el método descriptivo horizontal por ser un estudio descriptivo y propositivo. Una vez obtenidos los datos de la aplicación del instrumento, se utilizará estadística descriptiva: frecuencia, porcentaje, media aritmética y desviación estándar; se presentarán los resultados en tablas de frecuencias absolutas y relativas y figuras, para mostrar cada resultado de acuerdo con cada objetivo de la investigación. Se utilizará la prueba de Stanones para calcular los baremos de ambas variables.

4. Resultados

4.1. Identificar las características de la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021

La tabla 8, demuestra las características de la dimensión gestión estratégica implementada en la UNAAA desde la percepción de los funcionarios; evidenciándose que en su mayoría refieren que, “Casi siempre y siempre” los documentos de gestión formulados han sido elaborados participativamente y responden a las necesidades de los programas académicos; los convenios se han gestionado eficientemente, sistema de comunicación, licenciamiento y acreditación fortalece y contribuye a la mejora de la gestión académica; asimismo; se promueve las auditorías académicas, innovación y la mejora continua en un 66.7 % (2), respectivamente.

Tabla 8: Características de la dimensión gestión estratégica de la variable gestión académica desde la percepción de los funcionarios.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fí	%	fí	%	fí	%
Documentos de gestión responden a las necesidades de los programas académicos	1	33.3 %	0	0.0 %	2	66.7 %
Documentos de gestión elaborados participativamente	1	33.3 %	0	0.0 %	2	66.7 %
Plan de gestión de riesgo elaborado participativamente	1	33.3 %	1	33.3 %	1	33.3 %
Gestión de proyectos interinstitucionales realizados eficientemente	1	33.3 %	1	33.3 %	1	33.3 %
Gestión de convenios realizado eficientemente	1	33.3 %	0	0.0 %	2	66.7 %
Sistema de comunicación contribuye a la gestión académica	1	33.3 %	0	0.0 %	2	66.7 %
Proceso de licenciamiento fortalece la gestión académica en la Facultad	0	0.0 %	1	33.3 %	2	66.7 %
Proceso de acreditación fortalece la gestión del programa académica	1	33.3 %	0	0.0 %	2	66.7 %
Se promueve las auditorías académicas periódicas en la Facultad	1	33.3 %	0	0.0 %	2	66.7 %
Se promueve la gestión de innovación en la Facultad	1	33.3 %	0	0.0 %	2	66.7 %
Autoridades académicas promueven la mejora continua en la Facultad	1	33.3 %	0	0.0 %	2	66.7 %

La tabla 9, demuestra las características de la dimensión formación integral implementada en la UNAAA desde la percepción de los funcionarios; evidenciándose que en su mayoría refieren que, “Casi siempre y siempre” las autoridades universitarias, realizan el proceso de admisión, traslado interno, nivelación de estudiantes de manera periódica según la realidad de los programas académicos, es decir, con pertinencia; los estudiantes participan en el programa de tutoría, se gestiona la actualización de los planes de estudio, planificación extracurricular, plan de actividades, etc., en un 66.7 % (2), respectivamente. Asimismo, se programa actividades de responsabilidad social, de extensión o proyección cultural, se promueve la investigación docente, la firma de convenios para prácticas preprofesionales o profesionales, entre otras, en la misma proporción.

Tabla 9: Características de la dimensión formación integral de la variable gestión académica desde la percepción de los funcionarios.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Proceso de admisión es periódico y pertinente	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Proceso de traslados de estudiantes periódico y pertinente	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Proceso de nivelación de estudiantes según la realidad de los programas académicos	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se incrementa el número de estudiantes que participan en el programa de tutoría	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Participa en la actualización de los planes de estudio	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Planifica actividades extracurriculares	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Se implementa el plan de las actividades extracurriculares	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Se implementa actividades de responsabilidad social	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Se implementa actividades de extensión o proyección cultural	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Se conoce el nivel de satisfacción del estudiante referente al proceso de enseñanza	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Se conoce el rendimiento académico del estudiante respecto al proceso de enseñanza	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Se incrementa el número de estudiantes que reciben el servicio de tutoría	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Promueve las investigaciones en sus docentes	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Conoce el registro de documentos técnicos elaborados	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Conoce el número de convenios firmados para movilidad académica	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Diseña propuesta de movilidad académica	2	66.7%	1	33.3%	0	0.0%
Implementa propuesta de movilidad académica	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%
Promueve el incremento del número de convenios con instituciones para prácticas preprofesionales o profesionales	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%

En la tabla 10, en relación a la dimensión soporte institucional los funcionarios perciben que, “Casi siempre y siempre” las autoridades universitarias, promueven el incremento del número de estudiantes beneficiarios de los servicios de Bienestar, garantiza infraestructura adecuada y de calidad, gestionan los bienes o servicios adecuados a la gestión académica, implementan adecuadamente los laboratorios o talleres, mantienen actualizado el portal de transparencia, implementan los registros académicos y se promueve el incremento del número de grados o títulos emitidos en un 66.7% (2) respectivamente.

Tabla 10: Características de la dimensión soporte institucional de la variable gestión académica desde la percepción de los funcionarios.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Se promueve el incremento de número de estudiantes con servicios de Bienestar	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Se promueve el incremento del nivel de satisfacción de estudiantes atendidos	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%
Se garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la cantidad de estudiantes	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la calidad académica	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se gestiona los bienes o servicios adecuados a la gestión académica	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se conoce el número de docentes disponibles para el desarrollo de actividades académicas	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se implementa adecuadamente los laboratorios o talleres	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se mantiene actualizado el portal de transparencia	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%
Se implementa los registros académicos	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se promueve el incremento del número de grados o títulos emitidos	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%

En relación a los resultados de la gestión, la tabla 11, muestra que los funcionarios perciben que, “Casi siempre y siempre” las autoridades universitarias, promueven la evaluación del perfil del egresado, el incremento del número de estudiantes según programa de estudios y la evaluación de las competencias adquiridas en un 66.7% (2), respectivamente.

Tabla 11: Características de la dimensión resultados de la variable gestión académica desde la percepción de los funcionarios.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Se promueve la valoración del perfil del egresado	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se promueve el incremento del número de estudiantes con pertinencia	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%
Se promueve la evaluación de las competencias adquiridas	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%

Al aplicar el cuestionario a los docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, referente a la dimensión gestión estratégica de la gestión administrativa, la tabla 12 muestra que, ellos perciben que “Casi siempre / Siempre” se cumple con la gestión del proceso de licenciamiento, así como con la auditoría académica periódica en la Facultad y la mejora continua en 71.4% (10). Asimismo, perciben que los documentos que se formulan responden a las necesidades de los programas académicos, la gestión de los convenios interinstitucionales se realiza de forma eficiente, la gestión realizada por el proceso de acreditación fortalece la gestión del programa académico y que las autoridades académicas promueven la gestión de innovación en la Facultad en 64.3% (9) respectivamente. En cuanto a los planes de gestión de riesgo formulados, éstos se elaboran de manera participativa y el sistema de comunicación contribuye a la gestión académica en 57.1%. Finalmente, se gestiona proyectos interinstitucionales de forma eficiente en 50.0% (7) y los documentos de gestión son elaborados de manera participativa en 42.9%.

Tabla 12: Características de la dimensión gestión estratégica de la variable gestión académica desde la percepción de los docentes.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Documentos de gestión responden a las necesidades de los programas académicos	3	21.4%	2	14.3%	9	64.3%
Documentos de gestión elaborados participativamente	3	21.4%	5	35.7%	6	42.9%
Planes de gestión de riesgo elaborados participativamente	2	14.3%	4	28.6%	8	57.1%
Gestión de proyectos interinstitucionales realizados eficientemente	2	14.3%	5	35.7%	7	50.0%
Gestión de convenios interinstitucionales realizados eficientemente	3	21.4%	2	14.3%	9	64.3%
Sistema de comunicación contribuye a la gestión académica	2	14.3%	4	28.6%	8	57.1%
Proceso de licenciamiento fortalece la gestión académica en la Facultad	2	14.3%	2	14.3%	10	71.4%
Proceso de acreditación fortalece la gestión del programa académica	2	14.3%	3	21.4%	9	64.3%
Autoridades cumplen la autoría académica periódica en la Facultad	2	14.3%	2	14.3%	10	71.4%
Autoridades académicas promueven la gestión de innovación en la Facultad	3	21.4%	2	14.3%	9	64.3%
Autoridades académicas promueven la mejora continua en la Facultad	3	21.4%	1	7.1%	10	71.4%

La tabla 13, los docentes respecto a la dimensión formación integral, perciben que “Casi siempre y Siempre” se gestiona el incremento del número de estudiantes para que participen en el programa de tutoría, se planifican las actividades extracurriculares, planifican actividades de responsabilidad social, diseñan propuesta de movilidad académica y promueven convenios con instituciones para prácticas preprofesionales o profesionales en 71.4% (10) respectivamente. Asimismo, se gestiona el proceso de admisión de forma periódica y pertinente, el proceso de traslado y nivelación de estudiantes se realiza según la realidad de los programas académicos, se gestiona la actualización de los planes de estudios y se difunde la satisfacción de los estudiantes respecto al proceso de enseñanza – aprendizaje en 64.3% (9) respectivamente. En un menor porcentaje, los docentes perciben que se implementa el plan de actividad extracurricular, así como las actividades de extensión o proyección cultural, difusión del rendimiento académico del estudiante, se promueve el incremento de investigaciones por parte de los docentes, las autoridades conocen el número de convenios firmados para movilidad académica e implementa una propuesta de mejora sobre este proceso en 57.1% (8) respectivamente.

Tabla 13: Características de la dimensión formación integral de la variable gestión académica desde la percepción de los docentes.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Proceso de admisión periódico y pertinente	2	14.3%	3	21.4%	9	64.3%
Proceso de traslado de los estudiantes según la realidad de los programas académicos	3	21.4%	2	14.3%	9	64.3%
Proceso de nivelación de los estudiantes según realidad de los programas académicos	3	21.4%	2	14.3%	9	64.3%
Se incrementa el número de estudiantes que participan en el programa de tutoría	2	14.3%	2	14.3%	10	71.4%
Gestionan actualización de planes de estudio	2	14.3%	3	21.4%	9	64.3%
Planifican actividades extracurriculares	3	21.4%	1	7.1%	10	71.4%
Implementan plan de actividades extracurriculares	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%
Implementan actividades de responsabilidad social	3	21.4%	1	7.1%	10	71.4%
Implementan actividades de extensión o proyección cultural	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%
Autoridad difunde nivel de satisfacción del estudiante del proceso de enseñanza	3	21.4%	2	14.3%	9	64.3%
Autoridad difunde nivel de rendimiento académico del estudiante	1	7.1%	5	35.7%	8	57.1%
Autoridad se preocupa por incrementar el número de estudiantes que reciben de tutoría	2	14.3%	2	14.3%	10	71.4%
Autoridad promueve el incremento de investigaciones en sus docentes	1	7.1%	5	35.7%	8	57.1%
Autoridad conoce del registro de documentos técnicos elaborados	2	14.3%	2	14.3%	10	71.4%
Autoridad conoce el número de convenios firmados para movilidad académica	2	14.3%	4	28.6%	8	57.1%
Autoridad diseñó una propuesta de movilidad académica	2	14.3%	2	14.3%	10	71.4%
Autoridad implementa una propuesta de movilidad académica	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%
Autoridad promueve convenios con instituciones para prácticas preprofesionales o profesionales	2	14.3%	2	14.3%	10	71.4%

En cuanto al soporte institucional, en la tabla 14 muestra que, los docentes refieren que “Siempre y casi siempre” la autoridad mantiene actualizado el portal de transparencia en un 71.4% (10); asimismo, que la autoridad garantiza la infraestructura o dé soporte adecuado a la calidad académica y que implementa los registros académicos en un 64.3% (9) respectivamente. En un menor porcentaje, respondieron que la autoridad garantiza la infraestructura o brinda soporte adecuado a los programas académicos e implementan los registros académicos en un 64.3% (9). Finalmente, consideran que la autoridad promueve el incremento del número de estudiantes atendidos en la oficina de bienestar, evalúan el nivel de satisfacción de los estudiantes atendidos y promueven el incremento del número de grados o títulos emitidos en un 57.1% (8).

Tabla 14: Características de la dimensión soporte institucional de la variable gestión académica desde la percepción de los docentes.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Autoridad promueve el incremento del número de estudiantes atendidos en la oficina de Bienestar	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%
Autoridad evalúa el nivel de satisfacción de estudiantes atendidos	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%
Autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la cantidad de estudiantes	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%
Autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la calidad académica	3	21.4%	2	14.3%	9	64.3%
Autoridad gestiona los bienes o servicios adecuados a la gestión académica	3	21.4%	4	28.6%	7	50.0%
Autoridad conoce el número de docentes disponibles para el desarrollo de actividades académicas	3	21.4%	4	28.6%	7	50.0%
Autoridad implementa adecuadamente los laboratorios o talleres	3	21.4%	4	28.6%	7	50.0%
Autoridad mantiene actualizado el portal de transparencia	3	21.4%	1	7.1%	10	71.4%
Autoridad implementa los registros académicos	2	14.3%	3	21.4%	9	64.3%
Autoridad promueve el incremento del número de grados o títulos emitidos	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%

En cuanto a los resultados de la gestión académica desde la percepción de los docentes, se observa en la tabla 15 que el 64.3% (9) refieren que, la autoridad promueve, que el número de estudiantes estén empleados de acuerdo a la carrera, así como la evaluación del perfil del egresado en un 57.1% (8) y la evaluación de las competencias adquiridas en un 50% (7).

Tabla 15: Características de la dimensión resultados de la variable gestión académica desde la percepción de los docentes.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Autoridad promueve la evaluación del perfil del egresado	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%
Autoridad promueve el número de estudiantes empleados de acuerdo a la carrera	3	21.4%	2	14.3%	9	64.3%
Autoridad promueve la evaluación de las competencias adquiridas	3	21.4%	4	28.6%	7	50.0%

La tabla 16 mide la percepción que tienen los estudiantes respecto a la gestión estratégica implementada en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas; ellos perciben en su mayoría que, el proceso de licenciamiento ha fortalecido la gestión académica de su Facultad en un 71.4% (60). Asimismo, refieren en un 66.7% (56) que las autoridades académicas promueven la mejora continua, que el proceso de acreditación fortalece la gestión del programa académico 65.5% (55) y la auditoría académica 64.3% (54). Además, que el sistema de comunicación contribuye a la gestión académica 63.1% (53), los documentos de gestión son elaborados participativamente 61.9% (52), se gestionan los proyectos interinstitucionales y los documentos de gestión responden a las necesidades de los programas académicos 59.5% (50) respectivamente. Finalmente, consideran que, se elabora planes de gestión de riesgo de manera participativa 58.3% (49).

Tabla 16: Características de la dimensión gestión estratégica de la variable gestión académica desde la percepción de los estudiantes.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Documentos de gestión responden a las necesidades de los programas académicos	22	19.1%	26	22.6%	67	58.3%
Documentos de gestión elaborados participativamente	26	22.6%	22	19.1%	67	58.2%
Planes de gestión de riesgo elaborados participativamente	25	21.8%	25	21.7%	65	56.5%
Gestión de proyectos interinstitucionales realizados eficientemente	21	18.3%	28	24.3%	66	57.4%
Gestión de convenios interinstitucionales realizados eficientemente	25	21.8%	29	25.2%	61	53.1%
Sistema de comunicación contribuye a la gestión académica	19	16.5%	25	21.7%	71	61.8%
Proceso de licenciamiento fortalece la gestión académica en la Facultad	15	13.0%	22	19.1%	78	67.8%
Proceso de acreditación fortalece la gestión del programa académica	18	15.6%	24	20.9%	73	63.5%
Autoridades académicas cumplen la auditoría académica periódica en la Facultad	14	12.1%	28	24.3%	73	63.5%
Autoridades académicas promueven la gestión de innovación en la Facultad	19	16.5%	28	24.3%	68	59.1%
Autoridades académicas promueven la mejora continua en la Facultad	17	14.8%	24	20.9%	74	64.4%

En cuanto a la formación integral, en la tabla 17 se aprecia que, los estudiantes perciben que “Siempre” y “Casi siempre”, el proceso de admisión se realiza de manera periódica, es pertinente y que la autoridad difunde el nivel de rendimiento académico del estudiante 62.6% (72); asimismo, la autoridad promueve el incremento de investigaciones en sus docentes y conoce el registro de documentos técnicos elaborados 60.9% (70). El proceso de traslado de los estudiantes se realiza según la realidad del programa académico, se implementan las actividades de extensión o proyección cultural 60% (69), se incrementa el número de estudiantes que participan en el programa de tutoría y conoce el número de convenios firmados para movilidad académica 60.9% (70). Respecto a la planificación de actividades extracurriculares esta se realiza en un 58.3% (67), gestión de los planes de estudios 57.4% (66), nivelación de estudiantes según realidad de los programas académicos e implementa una propuesta de movilidad académica en un 55.7% (64).

Tabla 17: Características de la dimensión formación integral de la variable gestión académica desde la percepción de los estudiantes.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Proceso de admisión periódico y pertinente	16	13.9%	29	25.2%	70	60.9%
Proceso de traslado de los estudiantes según la realidad de los programas académicos	23	20.0%	23	20.0%	69	60.0%
Proceso de nivelación de los estudiantes según realidad de los programas académicos	27	23.5%	24	20.9%	64	55.7%
Se incrementa el número de estudiantes que participan en el programa de tutoría	23	20.0%	22	19.1%	70	60.9%
Gestionan actualización de planes de estudio	23	20.0%	26	22.6%	66	57.4%
Planifican actividades extracurriculares	22	19.1%	26	22.6%	67	58.3%
Implementan plan de actividades extracurriculares	24	20.9%	27	23.5%	64	55.7%
Implementan actividades de responsabilidad social	25	21.7%	21	18.3%	69	60.0%
Implementan actividades de extensión o proyección cultural	22	19.1%	24	20.9%	69	60.0%
Autoridad difunde nivel de satisfacción del estudiante del proceso de enseñanza	24	20.9%	26	22.6%	65	56.5%
Autoridad difunde nivel de rendimiento académico del estudiante	21	18.3%	22	19.1%	72	62.6%
Autoridad se preocupa por incrementar el número de estudiantes que reciben de tutoría	23	20.0%	24	20.9%	68	59.1%
Autoridad promueve el incremento de investigaciones en sus docentes	23	20.0%	22	19.1%	70	60.9%
Autoridad conoce del registro de documentos técnicos elaborados	20	17.4%	21	18.3%	74	64.3%
Autoridad conoce el número de convenios firmados para movilidad académica	26	22.6%	19	16.5%	70	60.9%
Autoridad diseñó una propuesta de movilidad académica	24	20.9%	30	26.1%	61	53.0%
Autoridad implementa una propuesta de movilidad académica	30	26.1%	22	19.1%	63	54.8%
Autoridad promueve convenios con instituciones para prácticas preprofesionales o profesionales	24	20.9%	22	19.1%	69	60.0%

Tabla 18 Referente al soporte institucional que brindan las autoridades, los estudiantes perciben en mayor porcentaje, que “Siempre” y “Casi siempre”, la autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la calidad académica implementa los registros académicos 62.6% (72). Asimismo, la autoridad gestiona los bienes o servicios adecuados a la gestión académica 62.7% (71) y mantiene actualizado el portal de transparencia 60.9% (70). Asimismo, la autoridad evalúa el nivel de satisfacción de estudiantes atendidos 60.0% (69). En menor porcentaje refieren que la autoridad conoce el número de docentes disponibles para el desarrollo de actividades académicas y garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la cantidad de estudiantes.

Tabla 18: Características de la dimensión soporte institucional de la variable gestión académica desde la percepción de los estudiantes.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Autoridad promueve el incremento del número de estudiantes atendidos en la oficina de Bienestar	30	26.1%	19	16.5%	66	57.4%
Autoridad evalúa el nivel de satisfacción de estudiantes atendidos	25	21.7%	21	18.3%	69	60.0%
Autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la cantidad de estudiantes	23	20.0%	25	21.7%	67	58.3%
Autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la calidad académica	25	21.7%	18	15.7%	72	62.6%
Autoridad gestiona los bienes o servicios adecuados a la gestión académica	23	20.0%	21	18.3%	71	61.7%
Autoridad conoce el número de docentes disponibles para el desarrollo de actividades académicas	23	20.0%	24	20.9%	68	59.1%
Autoridad implementa adecuadamente los laboratorios o talleres	24	20.9%	24	20.9%	67	58.3%
Autoridad mantiene actualizado el portal de transparencia	27	23.5%	18	15.7%	70	60.9%
Autoridad implementa los registros académicos	20	17.4%	23	20.0%	72	62.6%
Autoridad promueve el incremento del número de grados o títulos emitidos	24	20.9%	25	21.7%	66	57.4%

Respecto a la tabla 19, los resultados de la gestión académica desde la percepción de los estudiantes, perciben que “Siempre” y “Casi siempre”, la autoridad promueve la evaluación del perfil del egresado y el número de estudiantes empleados de acuerdo a la carrera 60.0% (69). Asimismo, la autoridad promueve la evaluación de las competencias adquiridas 57.4% (66).

Tabla 19: Características de la dimensión resultados de la variable gestión académica desde la percepción de los estudiantes.

Características	Nunca / Casi nunca		A veces		Casi siempre / Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%
Autoridad promueve la evaluación del perfil del egresado	26	22.6%	20	17.4%	69	60.0%
Autoridad promueve el número de estudiantes empleados de acuerdo a la carrera	24	20.9%	22	19.1%	69	60.0%
Autoridad promueve la evaluación de las competencias adquiridas	24	20.9%	25	21.7%	66	57.4%

La tabla 20 demuestra los resultados obtenidos de la variable gestión académica por dimensiones y según grupos muestrales. Se observa que del 100% (3) de los funcionarios, el 66.7% (2) perciben que la gestión estratégica, formación integral y los resultados de gestión se ubican en el grupo “En proceso”, es decir, que se cumple la gestión entre el 25% al 75% de lo programado. En cuanto a la gestión soporte institucional, los funcionarios perciben que es “Ineficiente”, “En proceso” y “Eficiente” en un 33.3% (1), respectivamente.

Del mismo modo, del 100% (14) de docentes, el 57.1% (8) se ubica en el grupo “En proceso” en las dimensiones gestión estratégica y soporte institucional, lo que indica que, se cumple entre el 25% al 75% de gestión programada. Mientras que la dimensión formación integral y resultados de gestión solo alcanza el 50% (7). Finalmente, respecto a la percepción de los estudiantes referente a la Gestión Académica, del 100% (84) de los encuestados, el 56% (47) ubica a la dimensión resultados de gestión en el grupo “En proceso”, lo que indica que, perciben que las actividades programas se cumplen entre el 25% al 75%. Asimismo, a la dimensión formación integral 51.2% (43), soporte institucional 50% (42) y gestión estratégica 48.8% (41) lo ubican como gestión “En proceso”.

Tabla 20: Características de las dimensiones de la gestión académica según sujetos de investigación.

Sujetos de investigación	Dimensiones	Ineficacia (Cumple <25 %)		En proceso (Cumple 25 % - 75 % >)		Eficacia (Cumple >75 %)	
		fi	%	fi	%	fi	%
Funcionarios	Gestión estratégica	1	33,3	2	66,7	0	0,0
	Formación integral	1	33,3	2	66,7	0	0,0
	Soporte Institucional	1	33,3	1	33,3	1	33,3
	Resultados	1	33,3	2	66,7	0	0,0
	Total, variable	1	33,3	2	66,7	0	0,0
	Escala	(<119)		(117 - 201)		(>201)	
Docentes	Gestión estratégica	3	21,4	8	57,1	3	21,4
	Formación integral	4	28,6	7	50,0	3	21,4
	Soporte Institucional	3	21,4	8	57,1	3	21,4
	Resultados	3	21,4	7	50,0	4	28,6
	Total, variable	4	28,6	7	50,0	3	21,4
	Escala	(<117)		(117 - 177)		(>177)	
Estudiantes	Gestión estratégica	22	26,2	41	48,8	21	25,0
	Formación integral	21	25,0	43	51,2	20	23,8
	Soporte Institucional	21	25,0	42	50,0	21	25,0
	Resultados	19	22,6	47	56,0	18	21,4
	Total, variable	19	22,6	44	52,4	21	25,0
	Escala	(<115)		(115 - 176)		(>176)	

4.2. Identificar las brechas que limitan la efectividad de la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021

La figura 1, muestra las brechas que limitan la efectividad de la gestión académica en la Universidad Nacional de Alto Amazonas – 2021; Se evidencia que del 100 % (101) de los encuestados, el 49,5 % (50) percibe que la gestión académica está en “En proceso” con tendencia a ser “Ineficiente” en un 25,7 % (26). Solo el 24,8 % (25) considera que es “Eficiente”.

Al evaluar por dimensión encontramos que en su mayoría los sujetos de investigación perciben que la gestión está en “En proceso” e “Ineficiente”; así tenemos: dimensión resultados de gestión 55,4 % (56) y 21,8 % (22) respectivamente; dimensión soporte institucional 50,5 % (51) y 24,8 % (25) respectivamente; dimensión formación integral 50,5 % (51) y 25,7 % (26); finalmente, en la dimensión gestión estratégica 49,5 % (50) y 25,7 % (26); identificándose que existe una brecha enorme que trabajar, para lograr cumplir con las metas establecidas.

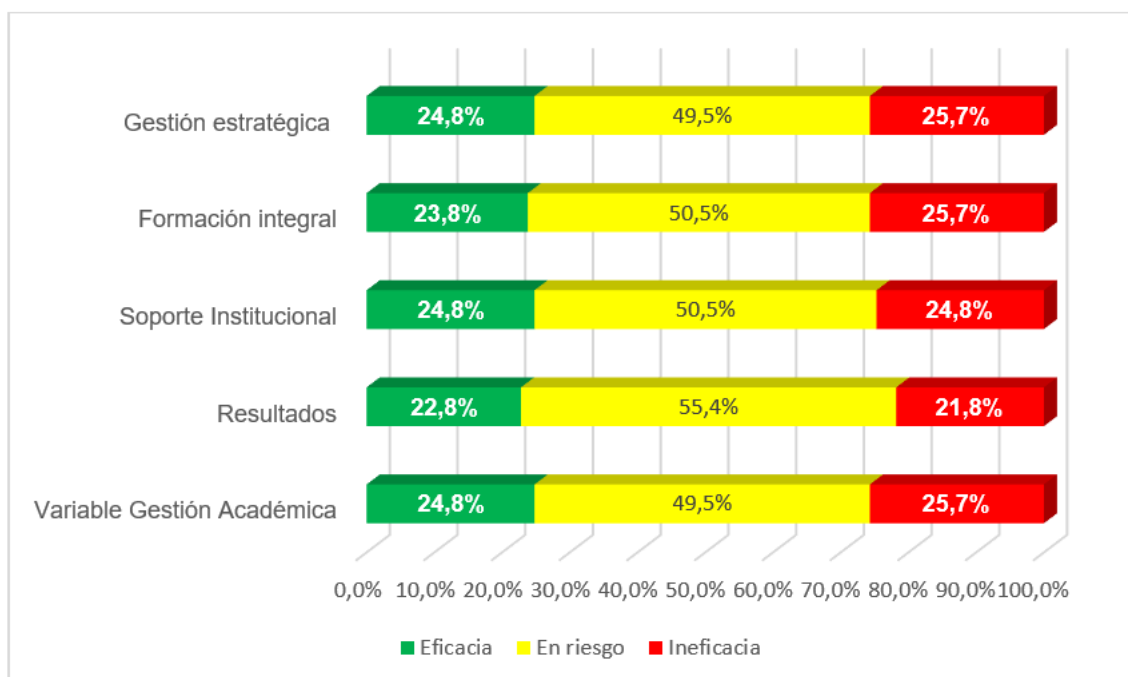


Figura 1: Brechas que limitan la efectividad de la gestión académica.

4.3. Determinar las características de la calidad educativa

La tabla 21 nos demuestra las características de la variable calidad educativa por dimensiones, según la percepción de los estudiantes. Los resultados reflejan que la gestión es “Regular” con tendencia a “Ineficiente”. Así tenemos que, la variable calidad educativa se ubicó en un 46.1% (53) y 27.8% (32) respectivamente. En cuanto a la dimensión enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios se evidencia un 53% (61), gestión de las relaciones 47% (54), responsabilidad social y accesibilidad y equidad en un 46.1% (53), mejora 44.3% (51), conducta ética en la educación 42.6% (49) y toma de decisiones basada en evidencia 39.1% (45).

Tabla 21: Características de la variable calidad educativa por dimensiones según percepción de los estudiantes (n = 115).

Dimensiones	Ineficiente (Cumple <25%)		Regular (Cumple 25% - 75% >)		Eficiente (Cumple >75%)	
	fi	%	fi	%	fi	%
Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	35	30.4%	61	53.0%	19	16.5%
Liderazgo visionario	40	34.8%	42	36.5%	33	28.7%
Compromiso de las personas	41	35.7%	44	38.3%	30	26.1%
Enfoque de procesos	32	27.8%	50	43.5%	33	28.7%
Mejora	34	29.6%	51	44.3%	30	26.1%
Toma de decisiones basada en evidencia	37	32.2%	45	39.1%	33	28.7%
Gestión de las relaciones	34	29.6%	54	47.0%	27	23.5%
Responsabilidad social	33	28.7%	53	46.1%	29	25.2%
Accesibilidad y equidad	33	28.7%	53	46.1%	29	25.2%
Conducta ética en la educación	31	27.0%	49	42.6%	35	30.4%
Seguridad y protección de datos	36	31.3%	43	37.4%	36	31.3%
Total, variable	32	27.8%	53	46.1%	30	26.1%
Escala	(<144)		(144 - 203)		(>203)	

Referente a la percepción que tienen los docentes sobre la calidad educativa, la tabla 22 nos muestra que la ubican en “En proceso” 57.1% (8) con tendencia a “Ineficiente” 21.4% (3). Del mismo modo, se evidencia a nivel de dimensiones: seguridad y protección de datos 71.4% (10) y 238.6% (4) respectivamente; mejora, toma de decisiones basada en evidencia, gestión de las relaciones y responsabilidad social las ubicaron en su mayoría en “en proceso” en un 57.1% (8) con tendencia a “Ineficiente”. Mientras que, el enfoque por procesos, la accesibilidad y equidad y la conducta ética en la educación alcanzaron el 50% (7) con tendencia a “Ineficiente”.

Tabla 22: Características de la variable calidad educativa por dimensiones según percepción de los docentes (n = 14).

Dimensiones	Ineficacia (Cumple <25%)		Regular (Cumple 25% - 75% >)		Eficacia (Cumple >75%)	
	fi	%	fi	%	fi	%
Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	4	28.6%	9	64.3%	1	7.1%
Liderazgo visionario	4	28.6%	6	42.9%	4	28.6%
Compromiso de las personas	4	28.6%	8	57.1%	2	14.3%
Enfoque de procesos	4	28.6%	7	50.0%	3	21.4%
Mejora	3	21.4%	8	57.1%	3	21.4%
Toma de decisiones basada en evidencia	4	28.6%	8	57.1%	2	14.3%
Gestión de las relaciones	3	21.4%	8	57.1%	3	21.4%
Responsabilidad social	3	21.4%	8	57.1%	3	21.4%
Accesibilidad y equidad	3	21.4%	7	50.0%	4	28.6%
Conducta ética en la educación	4	28.6%	7	50.0%	3	21.4%
Seguridad y protección de datos	4	28.6%	10	71.4%	0	0.0%
Total, variable	3	21.4%	8	57.1%	3	21.4%
Escala	(<138)		(138 - 196)		(>196)	

En relación a las características de la variable calidad educativa por dimensiones según la percepción de los funcionarios, la tabla 23 muestra, que existe un predominio de agruparse en gestión “En proceso” en la mayoría de las dimensiones, mientras que, de manera global se ubica en un 33.3% (1) en los 3 niveles de gestión “Eficiente”, “En proceso” e “Ineficiente”, respectivamente. Llama la atención que los funcionarios consideran que la accesibilidad y equidad, y la conducta ética en la educación, presentan una gestión “En proceso” en un 100% (3); mientras que, seguridad y protección de datos, responsabilidad social, mejora, enfoque de procesos, compromiso de las personas y liderazgo visionario son las dimensiones que presentan mayor porcentaje 66.7% (2).

Tabla 23: Características de la variable calidad educativa por dimensiones según percepción de los funcionarios (n = 3).

Dimensiones	Ineficacia (Cumple <25 %)		Regular (Cumple 25 % - 75 % >)		Eficacia (Cumple >75 %)	
	fi	%	fi	%	fi	%
Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	2	66.7 %	1	33.3 %	0	0.0 %
Liderazgo visionario	1	33.3 %	2	66.7 %	0	0.0 %
Compromiso de las personas	1	33.3 %	2	66.7 %	0	0.0 %
Enfoque de procesos	1	33.3 %	2	66.7 %	0	0.0 %
Mejora	1	33.3 %	2	66.7 %	0	0.0 %
Toma de decisiones basada en evidencia	1	33.3 %	1	33.3 %	1	33.3 %
Gestión de las relaciones	1	33.3 %	1	33.3 %	1	33.3 %
Responsabilidad social	1	33.3 %	2	66.7 %	0	0.0 %
Accesibilidad y equidad	0	0.0 %	3	100.0 %	0	0.0 %
Conducta ética en la educación	0	0.0 %	3	100.0 %	0	0.0 %
Seguridad y protección de datos	1	33.3 %	2	66.7 %	0	0.0 %
Total, variable	1	33.3 %	1	33.3 %	1	33.3 %
Escala	(<174)		(173 - 184)		(>184)	

4.4. Identificar las brechas que limitan la calidad educativa

La figura 2, muestra las brechas que limitan la efectividad de la calidad educativa en la UNAAA – 2021; Se evidencia que del 100 % (132) de los sujetos de investigación, el 47.7 % (63) percibe que la calidad educativa es “Regular” con tendencia a “Ineficiente” 26.5 % (35). De los cuales, el 54.5 % (72) percibe que la gestión es “Regular” respecto a que, si la gestión se enfoca en base a las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios, 49.2 % (65) que la gestión se basa en las relaciones, 47 % (62) que hay accesibilidad y equidad, 46.2 % (61) se basa en la mejora continua, 43.9 % (58) bajo una gestión por procesos, 40.9 % (54) se toma decisiones basada en evidencias.

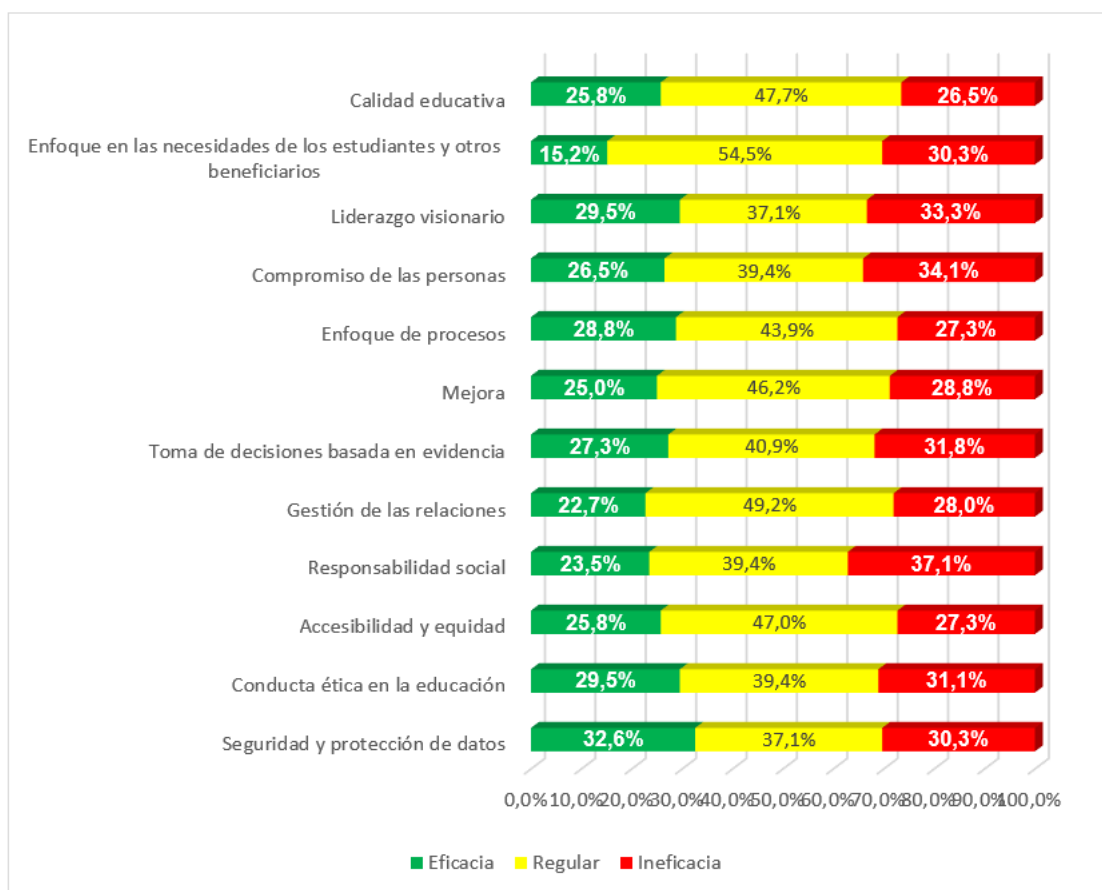


Figura 2: Brechas que limitan la efectividad de la calidad educativa.

4.5. Diseñar el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018

En la tabla 24 apreciamos que la propuesta se basa en un modelo de cambio bajo el modelo de la norma ISO 21001:2018, donde la identificación de los problemas o brechas encontradas pueden seguir el proceso de cambio para obtener resultados positivos en la gestión educativa que contribuirá a la calidad de la educación en la UNAAA.

Tabla 24: Diseño del modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018.

INICIO	PROCESO	RESULTADOS
Deficiente organización y de su contexto	Objeto y campo de acción	Comprensión de la organización y su contexto
Escasa identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Liderazgo Planificación Organización	Comprensión de las necesidades y expectativas de los interesados
No establece requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios	Apoyo Operación Evaluación del desempeño	Identificación requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios
Escasa determinación del alcance del sistema de gestión	Mejora Planificar-Hacer-Verificar-Actuar	determinación del alcance del sistema de gestión
		Satisfacción de estudiantes
		Satisfacción de otros beneficiarios Satisfacción de productos y servicios

4.6. Validar el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018

La validación de los expertos en el tema de la propuesta establece que la propuesta es válida para su implementación en las universidades, teniendo como valores obtenidos entre 76 y 80 puntos con un promedio de 77.6 puntos que indica válido para implementar. Asimismo, cabe mencionar que se tomaron la mayor parte de sugerencias y aportes que nos brindaron los expertos (tabla 25).

Tabla 25: Validación del modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018.

N°	Expertos	Especialidad	Promedio de Validez
1	Dr. Walker Díaz Panduro	Ciencias de la Educación	76
2	Ph.D. Enrique Arévalo Gardini	Agricultura sustentable	79
3	Ph.D. Marco Antonio Mathios Flores	Agricultura sustentable	77
4	Dr. Rafael Gaviria del Águila	Gestión Pública y Gobernabilidad	76
5	Dr. José M. Delgado Bardales	Gestión universitaria	80
		Promedio General	77.6

5. Discusión

La calidad educativa universitaria constituye uno de los aspectos clave del desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. Desde la perspectiva de la enseñanza, la evaluación es un medio para evaluar el progreso, logro y logro de las metas de aprendizaje de cada estudiante universitario, y también es una herramienta útil en la formación de profesiones de enseñanza universitaria, Permite comparar la adecuación de los métodos utilizados, lo que posibilita combinar cursos que mejoran el currículo académico con evaluación formativa para optimizar la práctica docente de los estudiantes universitarios para que comprendan su progreso en la absorción de contenidos y la adquisición de competencias o su capacidad de reorientación. El primer resultado nos muestra las características de la dimensión gestión estratégica implementada desde la percepción de los funcionarios; evidenciándose que en su mayoría refieren que, “Casi siempre y siempre” los documentos de gestión formulados han sido elaborados participativamente y responden a las necesidades de los programas académicos; los convenios se han gestionado eficientemente, sistema de comunicación, licenciamiento y acreditación fortalece y contribuye a la mejora de la gestión académica; asimismo; se promueve las auditorías académicas, innovación y la mejora continua en un 66.7%, respectivamente.

El segundo resultado evidencia las características de la dimensión formación integral implementada en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas desde la percepción de los funcionarios; evidenciándose que en su mayoría refieren que, “Casi siempre y siempre” las autoridades universitarias, realizan el proceso de admisión, traslado interno, nivelación de estudiantes de manera periódica según la realidad de los programas académicos, es decir, con pertinencia; los estudiantes participan en el programa de tutoría, se gestiona la actualización de los planes de estudio, planificación extracurricular, plan de actividades, etc., en un 66.7% (2), respectivamente. Asimismo, se programa actividades de responsabilidad social, de extensión o proyección cultural, se promueve la investigación docente, la firma de convenios para prácticas preprofesionales o profesionales, entre otras, en la misma proporción. El tercer resultado respecto a la dimensión soporte institucional los funcionarios perciben que, “Casi siempre y siempre” las autoridades universitarias, promueven el incremento del número de estudiantes beneficiarios de los servicios de Bienestar, garantiza infraestructura adecuada y de calidad, gestionan los bienes

o servicios adecuados a la gestión académica, implementan adecuadamente los laboratorios o talleres, mantienen actualizado el portal de transparencia, implementan los registros académicos y se promueve el incremento del número de grados o títulos emitidos en un 66.7% (2) respectivamente.

El cuarto resultado de la gestión, muestra que los funcionarios perciben que, “Casi siempre y siempre” las autoridades universitarias, promueven la evaluación del perfil del egresado, el incremento del número de estudiantes según programa de estudios y la evaluación de las competencias adquiridas en un 66.7% (2), respectivamente. Tabla 6, al aplicar el cuestionario a los docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, referente a la dimensión gestión estratégica de la gestión administrativa, ellos perciben que “Casi siempre / Siempre” se cumple con la gestión del proceso de licenciamiento, así como con la auditoría académica periódica en la Facultad y la mejora continua en 71.4% (10). Asimismo, perciben que los documentos que se formulan responden a las necesidades de los programas académicos, la gestión de los convenios interinstitucionales se realiza de forma eficiente, la gestión realizada por el proceso de acreditación fortalece la gestión del programa académico y que las autoridades académicas promueven la gestión de innovación en la Facultad en 64.3% (9) respectivamente. En cuanto a los planes de gestión de riesgo formulados, éstos se elaboran de manera participativa y el sistema de comunicación contribuye a la gestión académica en 57.1%. Finalmente, se gestiona proyectos interinstitucionales de forma eficiente en 50.0% (7) y los documentos de gestión son elaborados de manera participativa en 42.9%.

La tabla 7 En cuanto al soporte institucional los docentes refieren que “Siempre y casi siempre” la autoridad mantiene actualizado el portal de transparencia en un 71.4% (10); asimismo, que la autoridad garantiza la infraestructura o dé soporte adecuado a la calidad académica y que implementa los registros académicos en un 64.3% respectivamente. En un menor porcentaje, respondieron que la autoridad garantiza la infraestructura o brinda soporte adecuado a los programas académicos e implementan los registros académicos en un 64.3%. Finalmente, consideran que la autoridad promueve el incremento del número de estudiantes atendidos en la oficina de bienestar, evalúan el nivel de complacencia de los alumnos atendidos y promueven el incremento del número de grados o títulos emitidos en un 57.1%. La tabla 8, En cuanto a los resultados de la gestión académica desde la percepción de los docentes, se observa que el 64.3% refieren que, la autoridad promueve, que el número de estudiantes estén empleados de acuerdo a la carrera, así como la evaluación del perfil del egresado en 57.1% y la evaluación de las competencias adquiridas en 50% (7).

La tabla 9 mide la percepción que tienen los estudiantes respecto a la gestión estratégica implementada en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas; ellos perciben en su mayoría que, el proceso de licenciamiento ha fortalecido la gestión académica de su Facultad en un 71.4% (60). Asimismo, refieren en un 66.7% (56) que las autoridades académicas promueven la mejora continua, que el proceso de acreditación fortalece la gestión del programa académico 65.5% (55) y la auditoría académica 64.3% (54). Además, que el sistema de comunicación contribuye a la gestión académica 63.1% (53), los documentos de gestión son elaborados participativamente 61.9% (52), se gestionan los proyectos interinstitucionales y los documentos de gestión responden a las necesidades de los programas académicos 59.5% (50) respectivamente. Finalmente, consideran que, se elabora planes de gestión de riesgo de manera participativa 58.3% (49).

Tabla 10 En cuanto a la formación integral, los estudiantes perciben que “Siempre” y “Casi siempre”, el proceso de admisión se realiza de manera periódica, es pertinente y que la autoridad difunde el nivel de rendimiento académico del estudiante 62.6% (72); asimismo, la autoridad promueve el incremento de investigaciones en sus docentes y conoce el registro de documentos técnicos elaborados 60.9% (70). El proceso de traslado de los estudiantes se realiza según la realidad del programa académico, se implementan las actividades de extensión o proyección cultural 60% (69), se incrementa el número de estudiantes que participan en el programa de tutoría y conoce el número de convenios firmados para movilidad académica 60.9% (70). Respecto a la planificación de actividades extracurriculares esta se realiza en un 58.3% (67), gestión de los planes de estudios 57.4% (66), nivelación de estudiantes según realidad de los programas académicos e implementa una propuesta de movilidad académica en un 55.7% (64). Tabla 11 Referente al soporte institucional que brindan las autoridades, los estudiantes perciben en mayor porcentaje, que “Siempre” y “Casi siempre”, la autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la calidad académica implementa los registros académicos 62.6% (72). Asimismo, la autoridad gestiona los bienes o servicios adecuados a la gestión académica 62.7% (71) y mantiene actualizado el portal de transparencia 60.9% (70). Asimismo, la autoridad evalúa el nivel de satisfacción de estudiantes atendidos 60.0% (69). En menor porcentaje refieren que la autoridad conoce el número de docentes disponibles para el desarrollo de actividades académicas y garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la cantidad de estudiantes.

Respecto a la tabla 12, las resultas de la gestión académica desde la percepción de los estudiantes, perciben que “Siempre” y “Casi siempre”, la autoridad promueve la evaluación del perfil del egresado y el número de estudiantes empleados de acuerdo a la carrera 60.0% (69). Asimismo, la autoridad promueve la evaluación de las competencias adquiridas 57.4% (66). La tabla 13 nos demuestra las resultas obtenidas de la variable gestión académica por dimensiones y según grupos muestrales. Se observa que del 100% (3) de los funcionarios, el 66.7% (2) perciben que la gestión estratégica, formación integral y los resultados de gestión se ubican en el grupo “En proceso”, es decir, que se cumple la gestión entre el 25% al 75% de lo programado. En cuanto a la gestión

soporte institucional, los funcionarios perciben que es “Ineficiente”, “En proceso” y “Eficiente” en un 33.3 % (1), respectivamente. Del mismo modo, del 100 % (14) de docentes, el 57.1 % (8) se ubica en el grupo “En proceso” en las dimensiones gestión estratégica y soporte institucional, lo que indica que, se cumple entre el 25 % al 75 % de gestión programada. Mientras que la dimensión formación integral y resultados de gestión solo alcanza el 50 % (7).

Finalmente, respecto a la percepción de los estudiantes referente a la Gestión Académica, del 100 % (84) de los encuestados, el 56 % (47) ubica a la dimensión resultados de gestión en el grupo “En proceso”, lo que indica que, perciben que las actividades programas se cumplen entre el 25 % al 75 %. Asimismo, a la dimensión formación integral 51.2 % (43), soporte institucional 50 % (42) y gestión estratégica 48.8 % (41) lo ubican como gestión “En proceso”. Figura 1 Brechas, muestra las brechas que limitan la efectividad de la gestión académica en la UNAAA – 2021; Se evidencia que del 100 % (101) de los encuestados, el 49.5 % (50) percibe que la gestión académica está en “En proceso” con tendencia a ser “Ineficiente” en un 25.7 % (26). Solo el 24.8 % (25) considera que es “Eficiente”. Al evaluar por dimensión encontramos que en su mayoría los sujetos de investigación perciben que la gestión está en “En proceso” e “Ineficiente”; así tenemos: dimensión resultados de gestión 55.4 % (56) y 21.8 % (22) respectivamente; dimensión soporte institucional 50.5 % (51) y 24.8 % (25) respectivamente; dimensión formación integral 50.5 % (51) y 25.7 % (26); finalmente, en la dimensión gestión estratégica 49.5 % (50) y 25.7 % (26); identificándose que existe una brecha enorme que trabajar, para lograr cumplir con las metas establecidas.

Guzmán (2019) encontró datos similares y concluyó que las universidades requieren un planeamiento que incorpore la investigación de forma sistemática. Para Baldeón et al. (2019), concluyeron que el progreso de un sistema de información con peculiaridades de funcionalidad, confiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad fortalece la gestión académica universitaria. Igualmente, Freire et al (2019), determinó que la dirección estratégica de la gestión académica es un método para establecer un proceso de gestión administrativa académica requiere un método para crear sinergia entre modelos exitosos. Para Viveros & Sánchez (2018), concluyen que la sistematización de la base teórica de la gestión académica del modelo pedagógico crítico social confirma la necesidad de profundizar la química con los docentes desde una nueva perspectiva educativa, enfatizando el cambio de roles, y el proceso enfocándose en la información integral de los estudiantes. Rodríguez & Tardo (2018), concluyeron que los indicadores de evaluación deben posicionarse en la evaluación y control del impacto de las estrategias de gestión académica de egresados en los egresados. Igualmente, Guerra et al (2020), concluye que la normalización de la norma ISO 21001-2018 del sistema de gestión de organizaciones educativas siempre ha cumplido con los requisitos legales y tiene como fin la mejora del agrado de todas las partes involucradas. Asimismo, Surdez-Pérez et al. (2018), concluyen que los beneficios que aporta sobre la satisfacción de aspiraciones profesionales son necesario para mejorar la calidad educativa. Igualmente, Franco (2021), establece que los factores extrínsecos e intrínsecos son los más decisivos en la motivación de los docentes.

La tabla 14 nos muestra las características de la variable calidad educativa por dimensiones, según la percepción de los estudiantes. Los resultados reflejan que la gestión es “Regular” con tendencia a “Ineficiente”. Así tenemos que, la variable calidad educativa se ubicó en un 46.1 % (53) y 27.8 % (32) respectivamente. En cuanto a las dimensiones de focalización en los requerimientos de los alumnos y otros favorecidos, se evidencia que 53 % (61), gestión de relaciones 47 % (54), responsabilidad social y accesibilidad y equidad 46.1 % (53), y una mejora del 44.3 % (51), Comportamiento ético en la educación 42,6 % (49) y toma de decisiones basada en evidencias 39,1 % (45). La tabla 15, referente a la percepción que tienen los docentes sobre la calidad educativa, la tabla 15 nos muestra que la ubican en “En proceso” 57.1 % (8) con tendencia a “Ineficiente” 21.4 % (3). Del mismo modo, se evidencia a nivel de dimensiones: seguridad y protección de datos 71.4 % (10) y 238.6 % (4) respectivamente; mejora, Toma de Decisiones Basada en Evidencia, Gestión de Relaciones y Responsabilidad Social las ubicaron en su mayoría en “en proceso” en un 57.1 % (8) con tendencia a “Ineficiente”. Mientras que, el enfoque por procesos, la accesibilidad y equidad y la conducta ética en la educación alcanzaron el 50 % (7) con tendencia a “Ineficiente”.

En la tabla 16. Respecto a las características de la variable calidad educativa por dimensiones según la percepción de los funcionarios, la tabla 16 muestra, que existe un predominio de agruparse en gestión “En proceso” en la mayoría de las dimensiones, mientras que, de manera global se ubica en un 33.3 % (1) en los 3 niveles de gestión “Eficiente”, “En proceso” e “Ineficiente”, respectivamente. Llama la atención que los funcionarios consideran que la accesibilidad y equidad, y la conducta ética en la educación, presentan una gestión “En proceso” en un 100 % (3); mientras que, seguridad y protección de datos, responsabilidad social, mejora, enfoque de procesos, compromiso de las personas y liderazgo visionario son las dimensiones que presentan mayor porcentaje 66.7 % (2). Sin embargo, la figura 2, muestra las brechas que limitan la efectividad de la calidad educativa en la Universidad Nacional de Alto Amazonas – 2021; Se evidencia que del 100 % (132) de los sujetos de investigación, el 47.7 % (63) percibe que la calidad educativa es “Regular” con tendencia a “Ineficiente” 26.5 % (35). De los cuales, el 54.5 % (72) percibe que la gestión es “Regular” respecto a que, si la gestión se enfoca en base a las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios, 49.2 % (65) que la gestión se basa en las relaciones, 47 % (62) que hay accesibilidad y equidad, 46.2 (61) se basa en la mejora continua, 43.9 % (58) bajo una gestión por procesos, 40.9 % (54) se toma decisiones basada en evidencias.

Datos similares fueron encontrados por Castillo (2020), evaluaciones realizadas por terceros que muestran indicadores de satisfacción con el proceso de verificación de calidad o compromiso de las personas con el cambio. La calidad y el nivel de satisfacción están relacionados con la estructura administrativa, docente y estudiantil. Igualmente, Clares, et al (2018), establece que, la tutoría universitaria sistemática es un factor de calidad clave para cumplir con los requisitos de calidad. También Amaya et al (2020), concluyen que, El papel de las políticas gubernamentales relacionadas con la educación actual, los problemas sociales, de la niñez y la adolescencia lleva a considerar los problemas de calidad de la educación. Sin embargo, para Carriazo et al. (2020), Políticas mejoradas basadas en la consolidación del sistema de aseguramiento de la calidad buscan tener mejores oportunidades educativas para las personas, desarrollar habilidades y conciencia ciudadana, y consolidar la descentralización y la autonomía institucional. Para Martínez (2020), concluye que se cumple las características de la condición de calidad educativa. Además, García (2021), estableció que el sistema educativo ha sufrido cambios significativos y aún hay espacio para mejorar la educación superior de manera eficiente. Yovera (2020), Las características de una gestión interdisciplinaria compleja impulsan la formación desde diferentes campos de aplicación universitaria, a saber, la investigación, la formación permanente, la promoción universitaria y el intercambio de conocimientos y docencia con una perspectiva interdisciplinaria.

Tabla 17, en la tabla apreciamos que la propuesta se basa en un modelo de cambio bajo el modelo de la norma ISO 21001:2018, donde la identificación de los problemas o brechas encontradas pueden seguir el proceso de cambio para obtener resultados positivos en la gestión educativa que contribuirá a la calidad de la educación en la UNAAA. Datos similares fueron encontrados por Manrique et al. (2019), determinó que el modelo al contar con la herramienta software contribuye al buen funcionamiento del programa de gestión académica. Asimismo, Delgado y Vallejo (2020), Se concluye que el 44.0 % de las escuelas tienen un aprendizaje continuo incompleto, el 34.7 % son normales, el 57.3 % tienen un avance de implementación defectuoso del sistema de gestión de la calidad y el 32.0 % son normales. Existe una necesidad urgente de aplicar un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001: 2015 para ayudar a mejorar, especialmente el proceso de formación y educación continua.

La tabla 18, nos muestra la validación de los expertos en el tema de la propuesta, se establece que la propuesta es válida para su implementación en las universidades, teniendo como valores obtenidos entre 76 y 79 puntos con un promedio de 77.4 punto que indica válido para implementar. Por todo lo expresado, es importante mantener una gestión educativa basada en procesos técnicos científicos y con programas efectivos que conlleven a la calidad educativa a beneficio de los docentes y estudiantes universitarios.

6. Conclusiones

El modelo de gestión académica según norma ISO 21001: 2018 mejora la calidad educativa en la UNAAA – 2021, según evaluación de los expertos. La gestión académica en la UNAAA – 2021, se caracterizó por dimensiones y según grupos muestrales, el 100 % de los funcionarios con 66.7 % perciben que la gestión estratégica, formación integral y los resultados de gestión se ubican en el grupo “En proceso”, es decir, que se cumple la gestión entre 25-75 % de lo programado. La gestión soporte institucional, los funcionarios perciben que es “Ineficiente”, “En proceso” y “Eficiente” en 33.3 %, respectivamente. Los puntos críticos que impiden que la gestión académica sea efectiva en la UNAAA – 2021, el 49.5 % percibe que la gestión académica está en “En proceso” con tendencia a ser “Ineficiente” en 25.7 %. Solo el 24.8 % considera que es “Eficiente”. Las brechas que limitan la calidad educativa en la UNAAA – 2021, el 47.7 % percibe que la calidad educativa es “Regular” con tendencia a “Ineficiente” 26.5 % De los cuales, el 54.5 % percibe que la gestión es “Regular” respecto a que si la gestión se enfoca en base a las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios, 49.2 % que la gestión se basa en las relaciones, 47 % que hay accesibilidad y equidad, 46.2 se basa en la mejora continua, 43.9 % bajo una gestión por procesos, 40.9 % se toma decisiones basada en evidencias. La propuesta se basa en un modelo de cambio bajo la norma ISO 21001:2018, donde los problemas o brechas encontradas pueden seguir el proceso de cambio para obtener resultados positivos en la gestión educativa que contribuirá a la calidad de la educación en la UNAAA. Es válido el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021, según los expertos.

7. Referencias bibliográficas

Alemán, B., Navarro de Armas, O., Suárez, R., Izquierdo, Y., Encinas, T. (2018). La motivación en el contexto del proceso enseñanza-aprendizaje en carreras de las Ciencias Médicas. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1257-1270.

Álvarez R, Florez k, y Calero W. (2019). Elementos curriculares que rigen la calidad educativa en estudiantes de Ingeniería Agroforestal, URACCAN Recinto Nueva Guinea 2015-2017. (artículo científico). Nueva Guinea.

Amaya, L., Tellez, R., & Alarcón, Ó. (2020). Contextualization in search of educational quality: Public Accounting and the faculties of Industrial Administration, a case. *Actualidades Pedagógicas*, 75, 1–20.

- American Psychological Association. (2010). *Publication manual* (6th ed.). Washington D. C: Author.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Baldeón, P., Albuja, P., Rivero, Y. (2019), *Las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión estratégica universitaria: experiencias en la Universidad Tecnológica Israel*. (Artículo científico). Universidad Tecnológica Israel, Ecuador.
- Barragan, J., Contreras, B. (2020). *La acreditación educativa en México: orígenes, evolución y contribución a la mejora de la educación. Aproximación conceptual*. (artículo científico). México.
- Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 15(1), 142–157. Daena: International Journal of Good Conscience. 15(1)142-158. Mayo 2020. ISSN 1870-557X
- Barzaga O, Vélez H, Nevárez J, Arroyo M, (2019). *Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas*. Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXV, núm. 2, pp. 120-130, 2019. Manabí Ecuador.
- Castillo, J. (2020). *Calidad educativa universitaria*. Sinergias Educativas. Vol. 5 No. 2 (2020): July - December; 385-390; 2661-6661
- Carriazo, C., Pérez, M., y Gaviria B, K. (2020). *Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad*. Utopía y Praxis Latinoamericana, 25, 87–95.
- Carrillo, E. (2020). *Proyecto pedagógico para elevar la calidad educativa en la Licenciatura en Educación Superior de la Unidad Académica de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro) a partir del nuevo Modelo Educativo 2017 en Chilpancingo, Guerrero (Spanish)*. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–29.
- Chenet, M., Bollet, F., Vargas, J., Manyari, G. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad académica para la Facultad de Ingeniería de una Universidad Privada en el Cusco*. *Revista de Investigación Universidad Privada de Pucallpa*. vol. 4 N° 1. DOI:
- Cid, A; Pérez, A. y Zabalza, M. (2009). *Las prácticas de enseñanza declaradas de los ‘mejores profesores’ de la Universidad de Vigo*. *Artículo. Relieve*, vol. 15, núm. 2, pp. 1-29.
- Clares, P., Cuso, F., & Juárez, M. (2018). *Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria*. *Revista Complutense de Educación*, 29(3), 633.
- Cots, S. (2012) *La estandarización de la gestión de TI a través de ISO/IEC 20.000* (Artículo científico) Universitat de Girona.
- Dametto, J., & Siqueira, R. (2018). *As condições históricas para a existência da qualidade educacional constatada pelas avaliações em larga escala*. (artículo científico). Brasil. (Portuguese). *Roteiro*, 43, 101–130.
- De Franco, M; Morillo, R; Castro, E. (2013). *Gestión de la calidad educativa en centros escolares del subsistema de educación básica Omnia*. Vol. 19, núm. 2, mayo-agosto. pp. 112-124 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Delgado, J., y Vallejos, V. (2020). *Sistema de gestión de calidad para procesos de capacitación docente universitaria basada en ISO 9001:2015*. (Artículo científico). UCV HACER.
- Espinoza, M. (2018). *La Vinculación con la Comunidad Una Gestión De Calidad En Universidad Metropolitana*. (artículo científico). Ecuador. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 9(3), 633–642.
- Fernández, A. (2019). *Sistema de información en la gestión académica del Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Cajamarca, Vol. 16, N°. 216 (2) 45 – 54. ISSN: 0997-0447.
- Fontalvo, T. y De La Hoz, E. (2018) *Diseño e Implementación de un sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*. (Artículo científico) *Revista Formación Universitaria on line* versión ISSN0718-5006.
- Foro Económico Mundial (2011-2012). *Reporte anual*. 18 septiembre 2012
- Franco, J. (2021). *La motivación docente para obtener calidad educativa en instituciones de educación superior*. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (64), 151-179.
- Freire, V., Rocha, J., Esquetín, C., Llanes, E. (2019). *Análisis de la planificación estratégica para la gestión de las universidades particulares*. *Revista Espacios*, Vol. 40 (Nº 2). ISSN 0798 1015.
- García, M. (2021). *El Espacio Europeo de Educación Superior y su sello de calidad*. (artículo científico). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid España. *Revista Española de Educación Comparada*, 2020(37), 153–173.

Guerra, R., Ramos, F., & Roque, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. (Spanish). *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(1), 1–17.

Guzmán, M. (2019). La gestión académica en el nivel superior frente a los desafíos de la formación investigativa de los estudiantes. *Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación*. Vol. 5 núm. 1. ISSN: 2448-5772.

Hativa, N. (2002), *Teaching for Effective Learning in Higher Education*, Dordrecht/Boston/ London, Kluwer Academic Publishers. Hativa.

Hativa, N. y Goodyear P. (2002), *Teacher Thinking, Beliefs and Knowledge in Higher Education*, Dordrecht/Boston/ Londres, Kluwer Academic Publishers.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. 6^o edición. 1234567890 impreso en México.

Inciarte, A., Marcano, N. y Reyes, M. (2010). Gestión académico-administrativa en la educación básica. Artículo. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)* Año 11. N^o 34, 2006, 221 – 243 Universidad del Zulia (LUZ) ISSN 1315-9984.

Instituto Politécnico Nacional, (2012). *Metodología para el Análisis FODA* (24). Distrito Federal, México: Instituto Politécnico Nacional.

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 - Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use*. Ginebra: ISO.

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 21001:2018 - Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use*. Ginebra: ISO.

Lamas, R., Antúnez, V., & Herrera, K. (2020). Potencialidad de la implementación de la NC-ISO 21001:2019 en las organizaciones educativas cubanas. (artículo científico). *Universidad de Habana. Habana Cuba. Folletos Gerenciales*, 24(4), 239–253.

Loaiza, Y., Rodríguez, J. Vargas, H. (2012). La práctica pedagógica de los docentes universitarios en el área de la salud y su relación con el desempeño académico. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (Colombia), vol. 8, núm. 1, enero-junio, pp.95-118 Universidad de Caldas Manizales, Colombia.

Manrique E, Ramírez M, Ramírez H, Salgado C, Osuna N, Cerdá L. (2019), *Sistema de gestión académica a través del desarrollo de Modelo-Vista-Controlador*. (Artículo científico). Universidad Autónoma de Baja California, Tijuana, México.

Marín-González, F., de J. Cabas, L., Cabas, L. C., & Paredes-Chacín, A. J. (2018). Formación integral en profesionales de la ingeniería. Análisis en el plano de la calidad educativa. (Artículo científico). *Universidad de la Costa. Atlántico Colombia. Formación Universitaria*, 11(1), 13–24.

Martínez, M. (2020). La justificación: condición de calidad del programa de psicología de CECAR. (Spanish). *Educación y Humanismo*, 22(38), 1–20.

Martillo y Mora, (2013), *Análisis y Diseño e Implementación de un sistema para la gestión académica y administrativa de la unidad educativa Saleciano Santa María Massarello de Guayaquil – Ecuador*: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.

Melgarejo, G., y Rivas, L. (2021). Percepción de la Calidad del Proceso Enseñanza-Aprendizaje según dimensión planificación, ejecución y evaluación en maestrandos de enfermería. (Artículo científico). *Lima Perú. Revista Cubana de Enfermería*, 37(1).

Medina, A., Domínguez, C., Sánchez, C. (2008). Formación de las competencias de los discentes mediante un diseño integrado de medios. *EccoS Revista Científica*, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 327-357 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil.

Medina, Y. y Rico, D. (2009) *Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL)*. (Artículo científico) *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 27, mayo-agosto, 2009, pp. 1-21 Fundación Universitaria Católica del Norte Medellín, Colombia.

Ministerio de Educación (2015). *Decreto Supremo 016-2015-MINEDU, Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria*. Lima, Perú.

Ministerio de Educación del Perú. (2018). *Protocolo para el desarrollo de la visita de aula*. Lima: Ministerio de Educación del Perú. Lima Perú.

Ministerio de Educación Superior de Colombia. (2014). *Guía para el mejoramiento institucional de la evaluación al plan de mejoramiento*. *Revolución Educativa Colombiana Aprende*.

Olaskoaga, J., Rodríguez-Arment, C., & Marúm-Espinosa, E. (2018). Nociones de calidad educativa y actitudes de los docentes hacia las tecnologías de la información. (artículo científico). México. *International Journal of Organizations / Revista Internacional de Organizaciones*, 20, 147–168.

Pérez, F. (2018). Políticas educativas en Colombia: en busca de la calidad. (artículo científico). Bogotá Colombia. *Actualidades Pedagógicas*, 71, 193–213.

Pérez, L. (2019). Análisis de la calidad de la educación superior de Colombia. *Revista Criterio Libre*, 18(31), 87–205.

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de calidad en el servicio.

Rodríguez, J., Pierdant, A., Rodríguez, E. (2016) *Estadística para Administración*. Segunda Edición Ebook. México, 2016.

Rodríguez, M., & Tardo, Y. (2018). Indicadores de evaluación del impacto de la gestión académica de posgrado para la calidad de la formación pedagógica universitaria. *Opuntia Brava*, 10(2), 130-143.

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2015). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima, Perú. Extraído de: www.sineace.gob.pe.

Sola-Martínez, T., Cáceres-Reche, M., Romero-Rodríguez, J. & Ramos-Navas-Parejo, M. (2020). Estudio bibliométrico de los documentos indexados en Scopus sobre la formación del profesorado en TIC que se relacionan con la Calidad Educativa. (Artículo científico). Universidad de Granada. Granada España. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 23(2), 19-35.

Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M., & Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26.

Yovera, J. (2020). La gestión educativa Universitaria Venezolana: Un planteamiento desde la acción transcompleja. (artículo científico). Chivacoa Venezuela. *Revista Telos*, 22(3), 541–550.

Viveros, S., & Sánchez, L. (2018). The academic management of the socio-critical pedagogical model in the educational institution: role of the teacher. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 424-433. Epub 02 de diciembre de 2018. ISSN 2218-3620.