

**Sistema de gestión de calidad para procesos de capacitación docente universitaria  
basada en ISO 9001:2015****Quality management system for university teacher training processes based on ISO 9001: 2015****DELGADO BARDALES, José Manuel<sup>1</sup>; VALLEJOS MONJA, Victor Manuel<sup>2</sup>**<sup>1</sup>Universidad César Vallejo<sup>2</sup>Universidad Nacional de San Martín**RESUMEN**

Los diversos organismos que vigilan y controlan el nivel de la calidad de la gestión de los procesos para brindar servicio educativo universitario han incrementado su exigencia, obligando a las instituciones a implementar la mejora continua, en ese sentido se ha diseñado un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 que favorece a los procesos de capacitación y formación continua de docente universitario, el tipo de investigación es descriptiva propositiva, la población fue integrada por 311 docentes ordinarios y 33 responsables de la gestión del proceso de estudio, obteniendo una muestra de 75 y 33 respectivamente, se usó dos cuestionarios como instrumentos para recoger información y obtener con el procesamiento de los datos la confirmación de la problemática descrita en esta investigación, en ese sentido los resultados fueron; que en los procesos de capacitación y formación continua de la Universidad Nacional de San Martín es deficiente en un 44.0% y regular en 34.7%, respecto al avance de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es deficiente con un 57.3% y regular en un 32.0% concluyendo que se necesita con urgencia la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 que ayude a mejorar en especial el proceso de capacitación y formación continua.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión, Calidad, Norma ISO 9001:2015, capacitación, formación continua.

**ABSTRACT**

The various agencies that monitor and control the level of quality of process management to provide university educational service have increased their demand, forcing institutions to implement continuous improvement, in that sense a model of Management System has been designed of Quality based on ISO 9001: 2015 that favors the processes of training and continuing education of university teachers, the type of research is descriptive, the population was composed of 311 ordinary teachers and 33 responsible for the management of the study process, obtaining a sample of 75 and 33 respectively, two questionnaires were used as instruments to collect information and obtain with the processing of the data the confirmation of the problem described in this investigation, in this sense the results were; that in the processes of training and continuing education of the National University of San Martin is deficient in 44.0% and regular in 34.7%, regarding the progress of implementation of the Quality Management System is deficient with 57.3% and regular in a 32.0% concluding that the application of a Quality Management System based on ISO 9001: 2015 is urgently needed to help improve in particular the process of training and continuous training.


**Keywords:** Management System, Quality, ISO 9001: 2015 Standard, training, continuous training.

© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista UCV HACER Campus Chiclayo. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución - No Comercial - Compartir Igual 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.

**Recibido:** 23 de setiembre de 2020**Aceptado:** 30 de noviembre de 2020**Publicado:** 04 de diciembre de 2020

---

<sup>1</sup>Docente en la Universidad César Vallejo - Tarapoto, Doctor en Gestión Universitaria, e-mail: [manueldelgado1506@hotmail.com](mailto:manueldelgado1506@hotmail.com),  <https://orcid.org/0000-0001-6574-2759>

<sup>2</sup>Docente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Magíster en Administración y Dirección de Empresas, e-mail: [vmvm900@hotmail.com](mailto:vmvm900@hotmail.com),  <https://orcid.org/0000-0003-4162-3768>

## INTRODUCCIÓN

Las universidades públicas en el Perú, han implementado sus procesos sin un sistema de gestión de la calidad, lo que influye desfavorablemente en la calidad de los servicios que brinda, además de una falta de competitividad y presencia en el ámbito nacional e internacional de los establecimientos de educación superior universitaria, debiéndose plantear tácticas que direccionen a cumplir los objetivos trazados, los mismos que están relacionados a la búsqueda continua del mejoramiento y superación de la calidad de enseñanza, la investigación, extensión universitaria y proyección social; y excelencia de servicios. (Cevallos, 2014).

El Consejo Directivo en la resolución N° 006-2015-SUNEDU/CD, aprobó el “Modelo de licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano” (El Peruano, 2015), en el capítulo de antecedentes menciona que, en el ámbito internacional, las Universidades Peruanas respecto a la calidad de educación son calificadas como bajas, en el rango de las 500 mejores Universidades del mundo según QS University Rankings 2015-2016, solo está considerado una universidad peruana. Inclusive, mediante este ranking, del total de 142 Universidades Peruanas figuran 3 de ellas entre las sobresalientes 100 de América Latina en el 2015. (QS World University Rankings, 2015).

En lo referente a las dificultades respecto a la calidad que se refleja en los procesos desarrollados en la Educación Universitaria en el Perú, la comisión consultora efectuaron sugerencias y recomendaciones para ser aplicados en el diseño de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior definida en 3 dimensiones: (1) el deficiente rol de la universidad en el impulso de la ciudadanía, (2) el bajo crecimiento tecnológico y científico en la universidad peruana, y (3) el aislamiento entre la formación universitaria y el progreso de competencias apropiadas para el empleo. (SUNEDU, 2015, p.12).

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad es un acumulado de mecanismos con el fin de conseguir que las instituciones universitarias superen los estándares fundamentales de calidad, que deben ser cumplidos permanentemente, con el fin de lograr la excelencia del servicio académico. El sistema se fundamenta en el suministro de información clara y objetiva a los diversos

protagonistas relacionados en el Sistema Universitario, teniendo 4 pilares como base para su implementación: información confiable y oportuna, fomento para mejorar el desempeño, acreditación para la mejora continua y licenciamiento como garantía de las condiciones básicas de calidad. (MINEDU, 2015).

El modelo de licenciamiento es un procedimiento obligatorio para las universidades, debiendo cumplir con 55 indicadores categorizados en 8 condiciones básicas de calidad para brindar el servicio educativo, para ello se debe superar 3 etapas iniciando por la revisión documentaria, la verificación presencial y finalmente la emisión de la resolución, teniendo inconvenientes en muchos de ellos, especialmente en el indicador 6 donde menciona que se debe contar con un Plan que Gestione la Calidad, la cual carece muchas de las instituciones educativas del Perú, siendo un motivo resaltante para no ser emitido la resolución de licencia. (Chenet, 2019).

Por otro lado PROCALIDAD (Proyecto mejoramiento de la calidad de la educación superior) presupuestada por el Gobierno Peruano y el Banco Mundial, implementado en el modelo sobre política para asegurar la calidad ha venido mejorando y favoreciendo con trabajos específicos en la innovación en la gestión de procesos en general de las instituciones que brindan educación superior, en ese sentido ha estado convocando a concursos y brindando servicios de asesoramiento a instituciones educación superior considerando sus informes de autoevaluación y Planes de Mejora, teniendo una gran acogida por las universidades e institutos (PROCALIDAD, 2015).

En el PEI de la UNSM-T 2017-2019 aprobado con resolución de consejo universitario N° 257-2017-UNSM/CU-R/NLU, como ruta estratégica para fortalecer la gestión institucional se indica la acción estratégica para realizar un Sistema de Gestión de Calidad, deduciendo que no existe este instrumento que gestiona procesos (UNSM-T, 2017), por otro lado la Oficina de Acreditación y Calidad Académica se encuentra en reestructuración y ha considerado la Unidad de Gestión de Calidad y Auditoría, quien deberá encargarse de implementar un Sistema que gestione la Calidad, no pudiendo implementarse a la fecha por los escasos recursos (MOF-OAyCA UNSM-T, 2016).

Según informe N° 003-2016-UNSM-T/OAyCA/NLU, del 22/08/2016 de asunto auditoria externa y recomendaciones de acciones desarrolladas para determinar el porcentaje de eficacia respecto al cumplimiento de las condiciones básicas de calidad como parte del Licenciamiento Institucional, determinando las no conformidades y observaciones respecto al indicador 7 “No existe un plan de Gestión de Calidad”, deficiencias en los indicadores: 41 (La universidad regula los mecanismos y/o procedimiento para la selección, evaluación periódica del desempeño y ratificación de sus docentes) y 42, la universidad regula la capacitación de sus docentes (UNSM-T, 2016).

En el Estatuto de la UNSM se logró identificar que el proceso de capacitación y formación continua de los catedráticos es de responsabilidad de varios niveles jerárquicos de la institucional, Vicerrector Académico, los decanos, Directores de Departamento y finalmente las Comisiones de responsabilidad social, capacitación y formación continua, siendo los beneficiarios los docentes (UNSM-T, 2016)., estos no cuentan con un Sistema que gestione la calidad de sus procesos administrativos relacionados, en este sentido los docentes tienen poco conocimiento de los procedimientos administrativos, de la ejecución y de los resultados obtenidos.

Se ha buscado información en los documentos de gestión de la universidad Nacional San Martín – Tarapoto para identificar oficialmente cuales son las funciones de estas comisiones responsabilidad social, capacitación y formación continua no consiguiendo respuesta alguna, incluso en algunas facultades no se encuentran implementadas dichas comisiones, generando una deficiencia en la organización y planificación de las actividades relacionadas a este proceso, solo lo menciona en el Estatuto donde indica que se deben conformar las comisiones permanentes de asesoramiento, que lo establecerá el consejo de Facultad.

## **METODOLOGÍA**

Es de carácter descriptivo porque se detallan los procedimientos y estrategias de ejecución para un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y propositiva porque se elabora el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar los procesos administrativos de capacitación y formación continua, contando con una población categorizado en dos grupos: Responsables del Proceso: Rector, Vicerrectores, Responsables de las comisiones de capacitación y formación continua que hacen un total de 33 personas; y Docentes Beneficiarios integrado por los docentes ordinarios (Nombrados) siendo 311 personas.

Para la estimación del grado de validez se utilizó el juicio de expertos que es un método de validación generalizada que necesita dilucidar y aplicar sus resultados de forma acertada, eficiente y con la severidad metodológica y estadística, permitiendo que la evaluación fundamentada en la información recogida de la prueba pueda ser utilizada para los fines para la cual fue diseñada (Escobar, Cuervo, 2008), y para obtener el grado de validez de los instrumentos aplicamos el reglamento de la Universidad Cesar Vallejo considerando a 5 jueces que evaluaron a través de 10 criterios descritos por indicadores y a 5 escalas.

Para obtener el grado de fiabilidad se realizó mediante el análisis de consistencia interna utilizando el método del Coeficiente Alfa de Cronbach que sirve para medir las correlaciones de las variables y evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems con alternativas dicotómicas y policotómicas (Escala de Likert) (Quero, 2008).

## **RESULTADOS**

### **Proceso de gestión de la capacitación y formación continua.**

Según Hurtado (2008), indica que se puede valorar el accionar de los gerentes o administradores

acorde con el nivel en que se cumplan con los procesos administrativos, múltiples autores expresan que la gestión de procesos constituye uno de los pilares de la calidad en la gestión, Harrington (1993), Galgano (1993), Zaratiegui (1999), Amozarrain (2000), Fernández Clúa (1999), Nogueira et al. (2004), en consideración a lo descrito se determinó los niveles de satisfacción de la gestión de procesos de capacitación y formación continua que se presenta el siguiente tabla:

**Tabla1**

Resultado de la evaluación del proceso de gestión de la capacitación y formación continua de la UNSM-T.

| Escala     | Porcentaje |
|------------|------------|
| Bueno      | 21.3%      |
| Regular    | 34.7%      |
| Deficiente | 44.0%      |

**Fuente:** Elaboración propia.

Interpretación: Se tomó como muestra a 75 personas con una escala de evaluación del 1 al 5 siendo 1 muy deficiente y 5 excelente, de un total de 20 preguntas, para la escala de evaluación final del cuadro resumen se consideró tres niveles: deficiente, regular y bueno, obteniendo el porcentaje máximo de 44.00% que consideran deficiente al proceso de gestión de la capacitación y formación continua, 34.7% calificaron de regular y solo el 21.3% le dieron una calificación de bueno; notamos que la mayoría de personas encuestados se encuentran insatisfechos con la gestión de este proceso.

El proceso de gestión de capacitación y formación continua está integrado por 4 dimensiones que fueron evaluados a través de una encuesta de satisfacciones aplicadas a los docentes ordinarios, permitiendo obtener los datos necesarios para elaborar la consolidación que se muestra en la Tabla 1, así mismo se generaron por cada dimensión permitiendo su análisis de forma individual, las cuales se muestran a continuación:

**Tabla2**

Dimensión Plan de capacitación.

| Escala     | Porcentaje |
|------------|------------|
| Bueno      | 13.3%      |
| Regular    | 38.7%      |
| Deficiente | 48.0%      |

**Fuente:** Elaboración propia.

Interpretación: El 48.0% de la población encuestada opinan que no existe un buen análisis y formulación del plan de capacitación y formación continua, el 38,7% de los encuestados calificaron con nivel regular y un 13.3% lo consideran bueno.

**Tabla 3**

Dimensión Organización del programa de capacitación y formación continua.

| Escala     | Porcentaje |
|------------|------------|
| Bueno      | 26.7%      |
| Regular    | 29.3%      |
| deficiente | 44.0%      |

**Fuente:** Elaboración propia.

Interpretación: El 44.0% de las personas encuestados consideran a la organización del programa de capacitación y formación continua como deficiente, el 29.3% de encuestados lo califican de regular y un 26.7% como bueno.

**Tabla 4**

Dimensión Ejecución del programa de capacitación y formación continua.

| Escala     | Porcentaje |
|------------|------------|
| Bueno      | 25.3%      |
| Regular    | 28.0%      |
| Deficiente | 46.7%      |

**Fuente:** Elaboración propia.

Interpretación: El 46.7% de la población encuestada califican de deficiente a la ejecución del programa de capacitación y formación continua, el 28.0% de los encuestados califican de regular y un 25.3% opinaron califican de bueno.

**Tabla 5**

Dimensión Evaluación del programa de capacitación y formación continua.

| Escala     | Porcentaje |
|------------|------------|
| Bueno      | 20.0%      |
| Regular    | 33.3%      |
| Deficiente | 46.7%      |

**Fuente:** Elaboración propia.

Interpretación: El 46.7% de los encuestados califican de deficiente a la evaluación del programa de capacitación y formación continua, el 33.3% lo califican como regular y el 20% como bueno.

### Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de capacitación y formación continua.

La elaboración de las encuestas a los responsables del proceso, se consideró la Norma ISO 9001:2015 donde describen los requisitos y características para la implementación de un SGC, siendo utilizadas por las organizaciones en su rutina interna y certificación, sin considerar si es un producto o servicio ofertado por una empresa gubernamental o privada (Lizarzaburu, 2015), así mismo se realizó consulta con la norma reciente ISO 21001:2018, todo esto con la finalidad de obtener los niveles de implementación con respecto a un SGC basado en dicha norma que a la fecha tiene varios casos de éxito.

**Tabla 6**

Sistema de gestión de la calidad del proceso de capacitación y formación continua de la UNSM-T.

| Escala     | Porcentaje |
|------------|------------|
| Bueno      | 10.7%      |
| Regular    | 32.0%      |
| deficiente | 57.3%      |

**Fuente:** Elaboración propia.

En la valoración referente al sistema de gestión de calidad del proceso de capacitación y formación continua, más de la mitad de la población encuestada 57.33% califican de Deficiente al nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para dicho

proceso, un 32.00% califican de regular y solo un 10.7% consideran bueno.

## DISCUSIÓN

El modelo determina la aplicación de un diseño que cumple los estándares internacionales de carácter certificable que regula los sistemas de gestión de calidad, en este sentido los usuarios del proceso son los docentes de la Institución universitaria, quienes desarrollaran su potencial, maximizando la calidad del desempeño docente, lo cual incidirá en la mejora del proceso de la enseñanza - aprendizaje y la calidad académico profesional de los estudiantes.

A la fecha no se cuenta con información sobre el tema específico de investigación a nivel local, las Instituciones de Educación Superior Universitaria Publica adolecen de Sistemas que gestionen la Calidad con el fin de implementar la mejora continua de los servicios ofertados generando incumplimiento de las exigencias planteadas por la MINEDU y SUNEDU a través del Licenciamiento Institucional y Acreditación de Programas Académicos.

Se identificó que las comisiones que son responsables de este proceso a nivel de Escuela Profesional, no cuentan con un documento de gestión a nivel institucional ni de Facultad donde se debe describir sus funciones, y las articulaciones con los otros niveles que también están relacionados a la responsabilidad funcional del proceso de capacitación y formación continua, sin embargo las diversas dependencias responsables han realizado de forma individual una serie de eventos de reforzamiento de conocimiento para los docentes contribuyendo al desarrollo funcional de este proceso.

En el estudio de Espinoza (2014) concluye que las tareas académicas de las carreras profesionales no están siendo conducentes en mejorar la calidad educativa, coincidiendo con el resultado obtenido al evaluar el proceso de gestión de la capacitación y formación continua, en sus dimensiones: Planeación, organización, ejecución y evaluación determinando como Deficiente (33) 44.0%, regular (26) 34,7% y bueno (16) 21,3%; en definitiva los procesos administrativos son fundamentales para lograr calidad y éxitos sobre los objetivos de la organización con el propósito de obtener excelencia en brindar servicios y

productos para los clientes/usuarios se tiene que tener procesos de calidad (Gryna et al., 2007).

Los resultados obtenidos sobre el sistema de gestión de la calidad del proceso de capacitación y formación continua, aplicados a 33 responsables del proceso, expresaron: Deficiente 57.3%, Regular 32% y Bueno 10.7%, en tal sentido se explica y fundamenta la teoría de ISO 9001:2015 que afirma, que las normas ISO 9000 suministran requisitos para los SGC y orienta en el fortalecimiento del trabajo; evaluar a los sistemas de la calidad permiten determinar el nivel de logro de las exigencias y los modelos de excelencia están integrados por criterios conducentes a la valoración comparativa del ejercicio de la organización y que son de uso para todos los procesos y los procedimientos íntimamente relacionados (ICONTEC, 2005).

Los siguientes autores: Arribas (2015), Cárdenas y Higuera (2016), Cuervo (2015), De Barros (2015), García y Espinel (2016), Porras (2013), Gonzales (2014) y Texidor (2015), determinan en el desarrollo de sus investigaciones, la existencia de deficiencias en gestión de los procesos que son de vital importancia para el alcance de las metas institucionales, concluyendo que la implementación de un SGC bajo una norma certificable contribuye a la mejora de los servicios y productos que se brindan, contrastando los resultados obtenidos en este estudio a los procesos de proceso de capacitación y formación continua.

## CONCLUSIONES

Los procesos de capacitación y formación continua de la UNSM-T es deficiente en un 44.00% y regular en un 34.7%; evidenciando que dicho proceso no se encuentra articulados entre los niveles: estratégico, operativo y de soporte; asimismo no se cuenta con los lineamientos eficientes ni adecuados para la operativa y funcionamiento del proceso en mención.

El sistema de gestión de calidad del proceso de capacitación y formación continua de la UNSM-T es deficiente en un 57.33% y regular en un

32.00%, evidenciando que el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en relación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 es deficiente en todos sus niveles jerárquicos responsables del proceso.

## REFERENCIAS

- Amozarrain, M. (2000). Gestión de Equipos y Liderazgo, Recuperado de <http://www.5campus.com/leccion/gestequ>
- Arribas, J. (2015). Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de Gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos (Tesis Doctoral). Universidad Educación a Distancia, Madrid, ESPAÑA.
- Cárdenas, C y Higuera, D. (2016). Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI (Tesis Doctoral). Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá, Colombia.
- Cevallos, D. (2014). La calidad educativa en la realidad universitaria peruana frente al contexto latinoamericano. *Flumen*, 7(1), 3-8. Recuperado de <http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/104>
- Chenet, M. (2019), Diseño de un sistema de gestión de la calidad académica para la Universidad Privada Líder Peruana del Cusco (Tesis Doctoral), Universidad Líder Peruana, Cuzco, Perú.
- Cuervo, B (2015). Evaluación de la Calidad de la Educación en los Centros Educativos Públicos de Medellín: Dimensiones de Organización y Certificación (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia, Valencia, España.
- De Barros, P. (2015), La gestión de la calidad como facilitador del proceso estratégico en las pequeñas y medianas empresas: Un estudio múltiple de casos en España y Brasil (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia, Valencia, España.

- El Peruano, (13/11/2015). “Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano”. Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-modelo-de-licenciamiento-y-su-implementacion-en-resolucion-no-006-2015-suneducd-1315083-1/>
- Escobar, J., Cuervo, A. (2008). La validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Revista de la Universidad Nacional de Colombia, volumen (6), p.26-36. Recuperado de
- Espinoza, C. (2014), Desempeño Docente y Calidad Educativa en las Facultades de Ingeniería del Perú (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Centro del Perú, Huánuco, Perú.
- Fernández M. (1999), Gestión de la función calidad en los servicios médicos asistenciales de segundo nivel (Tesis Doctoral en Ciencias Técnicas). Las Villas, Cuba, Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Santa Clara, Cuba
- Galgano A. (1993), Calidad total: clave estratégica para la competitividad de la empresa, Madrid, España: Ediciones de Publicaciones Económicas.
- García, C. y Espinel, J (2016), Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el Proyecto Curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con fines de Acreditación (Tesis Doctoral). Universidad Distrital de Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.
- Gonzales, E. (2014), Despliegue de la calidad en la gestión de los procesos sustantivos de instituciones de educación superior cubanas (Tesis Doctoral). Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Santa Clara, Cubas.
- Gryna F. (Ed.). (2007), Método Juran Análisis y planificación de la calidad. México, México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Harrington H. (1993), Mejoramiento de los procesos de la empresa, México: McGraw Hill.  
[http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)  
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Hurtado D. (2008), Principios de administración. Medellín, Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- ICONTEC Internacional (2005), Sistema de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios (NTC-ISO 9000). Recuperado de <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>
- International Organization for Standardization (2015), Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos (ISO 9001:2015). Recuperado de <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
- International Organization for Standardization (2018), Sistemas de gestión de la calidad para Organizaciones Educativas (ISO 21001:2018). Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en>
- Ley 30220. (2014). *Ley Universitaria*. Lima. Retrieved from Ed). Lima: Impresión Arte Perú S.A.C. Retrieved from <https://www.sunedu.gob.pe/informe-bienal-sobre-realidad-universitaria/>
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad & Empresa, 18(30), 33-54. Doi: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02)
- Ministerio de Educación (2015). Política de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria (DS N° 016-2015-MINEDU). Recuperado de <http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/files/politicas/Formatos/DS%20016-2015-MINEDU%20+%20Anexo.pdf>

- Nogueira D. (Ed.). (2004). Fundamentos para el Control de la Gestión Empresarial, La Habana, Pueblo y Educación, ISBN 959-13-1192-3.
- Porras, E. (2013), Implantación del SGC en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio. Estudio de casos múltiples (Tesis Doctoral). Universidad de Educación a Distancia, Madrid, España.
- PROCALIDAD (2015), Memoria Anuales 2015 y 2016. Lima, Perú: Proyecto mejoramiento de la calidad de la Educación Superior. Recuperado de <http://procalidad.sineace.gob.pe/node/19>
- QS World University Rankings (01/2016), QS World University Rankings® 2015/16, Top Universities. Recuperado de <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2015>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de CronbachTelos, Revistas de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales – Universidad Rafael Beloso Chacin, volumen (12), p.248-252, Recuperado de
- Superintendencia Nacional De Educación Superior Universitaria (2015). Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano (R. 006-2015-SUNEDU/CD). Recuperado de [https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/modelo\\_licenciamiento\\_institucional.pdf](https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/modelo_licenciamiento_institucional.pdf)
- Texidor, S. (2015), Modelos de evaluación de la calidad en la Biblioteca universitaria Argentina (Tesis Doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto (2016) Manual de Organización y Funciones de la OAyCA (R. 158-2016-UNSM/R/NLU), Recuperado de [http://acreditacion.unsm.edu.pe/lib/docs/documentos\\_gestion/1da\\_MOF-OAyCAMelgar.pdf](http://acreditacion.unsm.edu.pe/lib/docs/documentos_gestion/1da_MOF-OAyCAMelgar.pdf)
- Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto (2017), Plan Estratégico Institucional de la UNSM-T 2017-2019, Recuperado de <https://unsm.edu.pe/transparencia-general/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>
- Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. (2016), Estatuto (R. 005-2016-UNSM/AU-R/NLU), Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1iYqTbIkW5w07zOMG001nJie1N6dT8jzI/view>
- Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. (2016), Informe de auditoría externa y recomendaciones sobre las condiciones básicas de calidad (N° 003-2016-UNSM-T/OAyCA/NLU)
- Zaratiegui J. (1999), La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa, Madrid, España: Fundación Dialnet – Universidad de Rioja