



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

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

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

Ruiz Camus, Claudia Elizabeth ([ORCID:0000-0003-1772-8746](https://orcid.org/0000-0003-1772-8746))

**ASESORA:**

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar ([ORCID: 0000-0002-2126-2769](https://orcid.org/0000-0002-2126-2769))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO– PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A mis padres y familiares, en especial a mi esposo José Nicolás por su amor, apoyo y paciencia; a mis hijos Claudia Massiel y Nicolás Alessandro por darme ánimo en esta etapa de mi formación profesional.

Claudia

## Agradecimiento

A los docentes del doctorado en gestión pública y gobernabilidad de la UCV que día a día, compartieron largas jornadas de trabajo, cuyos resultados se plasman en la presente investigación, a las autoridades y colaboradores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas mi más profunda gratitud para realizar esta investigación.

A la Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, por su paciencia y sapiencia para lograr culminar con una investigación relevante a beneficio de la sociedad.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
<b>Resumen</b> .....	<b>ii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>iii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>2</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>25</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>25</b>
<b>3.2. Variables y su operacionalización</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis</b>	<b>26</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>27</b>
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	<b>31</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	<b>31</b>
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	<b>31</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>33</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>57</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>66</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>68</b>
<b>VIII. PROPUESTA</b> .....	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>72</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>75</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Características de la dimensión gestión estratégica de la variable gestión académica desde la percepción de los funcionarios.....	33
Tabla 2 Características de la dimensión formación integral de la variable gestión académica desde la percepción de los funcionarios.....	34
Tabla 3 Características de la dimensión soporte institucional de variable gestión académica desde la percepción de los funcionarios.....	36
Tabla 4 Características de la dimensión resultados de la variable gestión académica desde la percepción de los funcionarios .....	37
Tabla 5 Características de la dimensión gestión estratégica de la variable gestión académica desde la percepción de los docentes .....	38
Tabla 6 Características de la dimensión formación integral de la variable gestión académica desde la percepción de los docentes .....	39
Tabla 7 Características de la dimensión soporte institucional de variable gestión académica desde la percepción de los docentes .....	41
Tabla 8 Características de la dimensión resultados de la variable gestión académica desde la percepción de los docentes .....	42
Tabla 9 Características de la dimensión gestión estratégica de variable gestión académica desde la percepción de los estudiantes.....	43
Tabla 10 Características de la dimensión formación integral de variable gestión académica desde la percepción de los estudiantes.....	44
Tabla 11 Características de la dimensión soporte institucional de la variable gestión académica desde la percepción de los estudiantes.....	46
Tabla 12 Características de la dimensión resultados de la variable gestión académica desde la percepción de los estudiantes .....	47
Tabla 13 Características de las dimensiones de la gestión académica según sujetos de investigación.....	48
Tabla 14 Características de la variable calidad educativa por dimensiones según percepción de los estudiantes (n = 115) .....	51
Tabla 15 Características de la variable calidad educativa por dimensiones según percepción de los docentes (n = 14) .....	52
Tabla 16 Características de la variable calidad educativa por dimensiones según percepción de los funcionarios (n = 3) .....	53
Tabla 17 Diseño del modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018.....	55
Tabla 18 Validación del modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018. ....	56

## Índice de figuras

Figura 1. Brechas que limitan la efectividad de la gestión académica .....	50
Figura 2. Brechas que limitan la efectividad de la calidad educativa .....	54

## 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 clave:** 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

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los sistemas de educación superior están siendo sometidos a presiones para elevar la calidad de su enseñanza hasta el punto que esta condición se ha convertido en su prioridad estratégica (Cid et al., 2009; Hativa & Goodyear, 2002). Hay que tomar en cuenta que la estructura universitaria prevaeciente es muy distinta a la tradicional, debido a la expansión de sus servicios educativos en distintas zonas, pasando algunas de ellas a una estructura organizacional compleja, heterogénea, diversificada y segmentada socialmente, consideradas macro universidades públicas las cuales deben ser licenciadas y acreditadas por el Estado para demostrar calidad.

Además, Medina et al. (2008), manifiestan que esta tendencia obliga a la administración universitaria a repensar su modelo de gestión y encuadrar su quehacer con renovadas estructuras administrativas acordes con las necesidades emergentes de la sociedad del conocimiento. Dentro de estos desafíos que expone a la gestión universitaria a variados y complejos problemas se encuentran entre ellos: implementar adecuados mecanismos evaluación, autoevaluación, estructuras transparentes de rendición de cuentas, procesos de acreditación, movilidad académica de estudiantes y profesores, desarrollo de los posgrados, mejoramiento de la calidad docente, formación de recurso humano de alto nivel, trabajo corporativo en redes, intercambio académico, nuevos procesos de producción, transferencia y pertinencia social del conocimiento, capacidad gerencial para administrar la contracción financiera y expansionismo educativo, entre otros. Todos estos aspectos son desafíos para este sistema educativo que se traducen a problemas propios de la gestión universitaria, donde se espera que se responda en forma eficiente.

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, el camino que debe recorrer nuestro país para garantizar una educación superior de calidad es todavía largo. El Perú aún aparece en el puesto 67 de 142 países en el último ranking de competitividad económica internacional producido por el Foro Económico Mundial (2011-2012); es decir, cerca de la mitad inferior de países, agrupado todavía entre los países subdesarrollados. La composición de este Índice de Competitividad Global es muy indicativa del poderoso papel que juega la educación en todos sus niveles para lograr la competitividad internacional y el desarrollo. (SINEACE 2015).

Asimismo, en nuestro país, entre 1996 y el 2012, se crearon 82 universidades, 59 bajo iniciativa privada y 23 bajo iniciativa pública, lo que produjo el que la matrícula creciera en 2,5 veces durante el mismo lapso de tiempo. La expansión de la matrícula, principalmente en las universidades privadas, sumada a una débil o casi nula planificación de la misma, y la ausencia de políticas sectoriales de aseguramiento de la calidad han conllevado a un preocupante resultado: la erosión paulatina de la calidad del servicio, una visible incapacidad de autorregulación de las instituciones y una limitada capacidad de gestión de los recursos públicos que se le otorgan a la universidad (MINEDU, 2015).

Tal es así, que en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (UNAAA) fundada por la Ley N° 29649 promulgada el 10 de enero de 2011, con una base 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 modelo 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**, los instrumentos utilizados en la recopilación de datos fueron sujetos a pruebas de validez y confiabilidad para alcanzar niveles aceptables para su aplicación. También se prefiere el uso de métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos válidos y confiables que consisten en dos encuestas: el cuestionario sobre gestión académica y el cuestionario sobre calidad educativa, se llevó a cabo una investigación sobre el método hipotético deductivo que nos condujo a resultados precisos.

La investigación se propuso 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; y como **objetivos específicos**: i) Caracterizar la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021; ii) Identificar los puntos críticos que impiden que la gestión académica sea efectiva en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021; iii) Caracterizar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021 iv) Diseñar el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021; v) Validar el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021, por expertos. También se planteó como hipótesis de investigación: El modelo de gestión académica según norma ISO

21001:2018 mejora la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos obtenidos a nivel internacional, Guzmán (2019). Estudio básico de diseño descriptivo, población y muestra 43, técnica encuesta, instrumentos cuestionario; concluyó 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 población y muestra fueron bibliográficas, técnica análisis documental, instrumento ficha de registro. Concluyeron que, el modelo utilizado, permitió que la arquitectura del software, los datos de la aplicación, la interfaz de usuario y la lógica de control se dividieran en tres componentes diferentes, se desarrollaran de forma independiente y muy coordinada el intercambio de la información necesaria para estar en completa armonía logrando el funcionamiento perfecto al articular cada sección.

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 han integrado características básicas como funcionalidad, confiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad en el desarrollo de cada uno de los módulos posible demostrar que el Sistema Integrado de Gestión Estratégica (SIGE) tiene un alto nivel de satisfacción en la Universidad de Israel, constituyendo un apoyo fundamental en el desarrollo

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, técnica análisis documental, instrumento ficha de registro; concluyeron que, la Dirección Estratégica de la gestión académica es un enfoque para establecer procesos de gestión académico-administrativos y que, la necesidad de una metodología que genere sinergia entre los modelos exitosos de planificación estratégica y la gestión académica fue evidente: como la tarjeta de puntuación de equilibrio, que proporciona el desarrollo adecuado para las etapas de formulación y ejecución de la estrategia y el modelo European Foundation for Quality Management (EFQM) como herramienta para evaluar o analizar la situación. Ambos modelos se caracterizan por su funcionamiento dinámico, orientado al cliente para tener éxito en los procesos, compartiendo una terminología de gestión común, lo que permite identificar elementos comunes.

Además, Viveros & Sánchez (2018). Tipo de Investigación descriptiva, de diseño no experimental. Población y muestra, revisión sistemática de artículos indexados. Técnica revisión sistemática de artículos científicos y como instrumento tabla de registro de datos. Concluyeron que, la sistematización de los fundamentos teóricos de la gestión académica del modelo pedagógico sociocrítico en la institución educativa, valorados por los expertos, confirmó la necesidad de profundizar sobre el tema con los docentes, haciendo énfasis en los cambios de roles desde la nueva perspectiva educativa en el contexto internacional; el proceso centrado en el aprendizaje de los estudiantes, teniendo como sustento un modelo pedagógico sociocrítico que contribuya a la formación integral del estudiante.

También, Rodríguez & Tardo (2018). Investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental. Población y muestra 98 artículos científicos en revistas indexadas. Técnica revisión documental y ficha de recolección de datos. Concluyeron que, los indicadores de evaluación que se presentan, como parte de la etapa de evaluación y control del impacto de los graduados

en la estrategia de gestión académica del posgrado del centro de estudios pedagógicos de la Universidad de Oriente, se ajustan al contexto universitario y, desde la formación pedagógica del claustro permiten fortalecer los procesos sustantivos de formación, posgrado e investigación y de extensión en nuestra institución, en correspondencia con los objetivos y criterios de medida en relación directa con los planes de resultados de los docentes y la evaluación anual de su desempeño pedagógico. Esto permitirá controlar el impacto de los egresados en su desempeño profesional, al demostrarse en este su capacidad de autoformación al transformarse y transformar el contexto en el que incide.

Igualmente, Guerra et al. (2020). Tipo de estudio básico de diseño no experimental. Población y muestra estuvo conformada por casos de estudio de los programas de maestría. La técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, la Organización Internacional de Normalización publicó la norma ISO 21001-2018 para los sistemas de gestión de las organizaciones educativas. Su implementación en la formación académica de posgrado permite brindar un servicio educativo que cumpla de manera consistente con los requisitos legales, encaminado a elevar la satisfacción de todas las partes interesadas. La norma ISO 21001, aplicada al posgrado académico, permite gestionar internamente la calidad de los servicios formativos para satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y lograr categorías superiores de acreditación.

Asimismo, Surdez-Pérez et al. (2018). Tipo de investigación básica, de diseño descriptivo. Población 7676 y muestra 380 estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México. La técnica fue la revisión bibliográfica y como instrumento la ficha de recolección de datos. Concluyeron 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). La investigación fue básica de diseño descriptivo cualitativo. Población y muestra fueron los docentes universitarios. La técnica utilizada fue la metodología con la técnica Delphi, donde diez expertos con formación en docencia universitaria, analizaron a través de dos rondas un sistema categorial. Concluyó que, son los factores extrínsecos, seguidos de los intrínsecos, aquellos los más decisivos en la motivación de los docentes en IES.

Sin embargo, Castillo (2020). Tipo de Investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por el personal docente y estudiantes universitarios. La técnica fue la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario. Concluyó que, la determinación del ser humano para el desarrollo de sus propias actividades y de las actividades en las que se desarrolla encontramos las evaluaciones realizadas por terceros, lo que nos lleva a la razón de la elección del indicador de la satisfacción del ser para la validación de un nivel de calidad o del proceso del cual las personas nos comprometemos en los procesos. La calidad y la de los niveles de la satisfacción está ligada al ser dentro de las estructuras administrativas, docentes y estudiantiles. Los estudiantes son los usuarios internos y primarios de la universidad, siendo el mercado laboral el segundo usuario y consumidor final del producto a evaluar que es la educación y como todo producto, puede ser manifestado con una línea de calidad.

También, Clares et al. (2018). Tipo de investigación básica, de diseño no experimental, descriptiva. La población y muestra fue acervo documentario. La técnica fue revisión documentaria y como instrumento registro de datos. Concluyeron que, el análisis y reflexión de las similitudes y diferencias de los dos modelos de calidad, el modelo EFQM de la European Foundation for Quality Management y el modelo de la International Organization for Standardization (ISO) establece una relación de sus diferentes criterios con la tutoría universitaria. Por lo tanto, para que la tutoría universitaria desde un modelo sistémico sea un factor clave de calidad debe cumplir exigencias que

deben ser abordadas desde un modelo de calidad, tales como el apoyo y compromiso por parte de los órganos directivos y de gestión, una formación continua que fomente la motivación del profesorado tutor, la planificación de la función tutorial de modo integral o la necesidad de una evaluación continua de la misma para la toma de decisiones y su mejora, elementos parcialmente recogidos en el programa AUDIT sobre definición y directrices de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria.

También, Amaya et al. (2020). Tipo de Investigación básica, de diseño no experimental descriptivo, prospectivo. La población y muestra estuvo conformada por 100 estudiantes, profesores y comunidad educativa. La técnica fue la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario. Concluyeron que, el papel de las políticas gubernamentales relevantes para los asuntos actuales en materia de educación, sociales, infancia y adolescencia conduce a considerar los problemas de la calidad de la educación como un factor determinante y recurrente para el mejoramiento de los planes en las instituciones de formación pública.

Igualmente, Carriazo et al. (2020). Tipo de investigación básica, de diseño no experimental descriptivo. La población y muestra fue acervo documental. La técnica fue la revisión documental y el instrumento ficha de recolección de datos. Concluyeron que, la planificación educativa permite la efectividad del proceso de enseñanza aprendizaje basado en el Sistema Educativo Nacional, la planificación educativa como herramienta fundamental para construir una educación con calidad. Por lo tanto, la política de mejoramiento impulsada por el MEN basada en la consolidación de un sistema de aseguramiento de la calidad, busca que la población tenga mejores oportunidades educativas, desarrollando competencias básicas y ciudadanas, consolidando la descentralización y autonomía institucional mediante el fortalecimiento de la gestión de los establecimientos educativos.

Asimismo, Martínez (2020). El estudio fue básico de diseño cualitativo y consiste en una revisión documental. La población y muestra fue el documento maestro para la renovación del Registro Calificado del programa de Psicología de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR. Concluyó

que, el CECAR cumple con las características básicas de la condición de calidad nº 2 justificación, y por esta razón obtuvo la acreditación de alta calidad de educación superior, constituyéndose en la única corporación de la ciudad de Sincelejo que cuenta con el programa de Psicología acreditado en alta calidad.

Además, García (2021). Tipo de Investigación básica, de diseño no experimental descriptivo. La población y muestra fue acervo documentario. La técnica fue la revisión documentaria y el instrumento ficha de registro. Concluyó que, cabe reconocer que el proceso de Bolonia, y en concreto el EEES es un proyecto único y ejemplo de cooperación intergubernamental y ha sido, visto en perspectiva, un éxito y ha demostrado que se puede trabajar de manera cooperativa desde el respeto y el diálogo. Se han producido grandes cambios en los sistemas de educación de los países miembros y, aunque evidentemente el EEES tiene todavía margen de mejora, los cambios que ha generado en educación superior pueden considerarse claramente positivos.

También, Yovera (2020). Tipo de investigación básica de diseño no experimental descriptiva. La población y muestra estuvo conformada por acervo documentario. La técnica fue la revisión documentaria y como instrumento se utilizó la ficha de registro de datos. Concluyó que, la interrelación que debe coexistir con las instituciones que son campo de aplicación de las carreras que se administran en las universidades, deben cooperar para la formación integral del estudiante y deben estar guiadas por el encargado de gerenciar los espacios académicos, permitiendo una interacción multidisciplinar que converja en la generación de acciones propicias para fomentar la acción pedagógica. Las características de una gestión trans compleja debe impulsar la formación desde los diferentes ámbitos de aplicación universitaria, a saber, la investigación y la formación permanente; la extensión universitaria y el compartir de saberes y la docencia con una visión transdisciplinaria.

Por otro lado, Marín-González et al. (2018). Tipo de investigación básica de enfoque epistemológico racionalista, visión cualitativa, diseño descriptivo,

explicativo, analítico para configurar un sistema de categorías teóricas. La población y muestra fue acervo documentario. La técnica fue la observación, revisión y análisis documental, y como instrumento ficha de recolección de datos. Concluyeron que, evidencian que el componente normativo de modelos curriculares en ingeniería se fundamenta en principios de integralidad, pertinencia, contextualización y flexibilización, al asumir la formación mediante el despliegue de competencias científico-técnicas y de carácter socio-humanísticas, resaltando la necesidad de definir políticas de calidad educativa, con base en la concepción de procesos formativos integrales que estén sustentados en múltiples experiencias de aprendizaje significativo.

Igualmente, Carrillo (2020). Investigación de tipo básica de diseño no experimental descriptiva. La población y muestra fue acervo documentario. La técnica fue revisión documental y los instrumentos ficha de recolección de datos. Concluyó que, existe la necesidad de que los docentes y alumnos de la Unidad Académica de Ciencias de la Educación de la UAGro., perfeccionen su capacitación y participación para la implementación de los nuevos modelos educativos de la Secretaría de Educación Pública (SEP, 2017) y de la UAGro (2013), en función de la mejora de la calidad educativa. Asimismo, la implementación de ambos modelos debe llevarse a cabo en armonía con los paradigmas de la formación integral, según las demandas de la sociedad. También evidenciaron las necesidades de un proyecto para la mejora del proceso educativo en la Licenciatura en Educación Superior de la Unidad Académica de Ciencias de la Educación de la UAGro, que involucre transformaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como en los contextos extra docentes y extra escolares de la misma.

Además, Sola-Martínez et al (2020). Tipo de Investigación básica de diseño no experimental descriptiva explicativa. Población y muestra acervo documentario. Técnica fue la revisión documental y el instrumento ficha de datos. Concluyeron que, se está tomando cada vez más en consideración la importancia de la formación del profesorado en cuestiones TIC, con el conocimiento de la importancia que tiene en la educación de calidad. Y, aunque es un tema muy reciente, se ha convertido en muy pocos años en una

cuestión de actualidad. La formación continua del profesorado es un tema fundamental, para llegar a alcanzar un buen rendimiento académico para la totalidad del alumnado independientemente de sus características y dotarlo de herramientas para convivir en la actual sociedad de la información y las comunicaciones y avanzar en la mejora de la calidad educativa, inclusiva y digital.

Igualmente, Lamas et al. (2020). Tipo de investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo. La población y muestra fue docentes y estudiantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario basado en la NC-ISO 21001:2019 creada para organizaciones educativas. Concluyeron que, en cada una de las actividades y subprocesos se pueden definir controles para la realización del seguimiento del desempeño y su medición. Esta norma está alineada con la estructura de alto nivel de las normas de gestión de la ISO. Se establece un flujo informacional hacia la organización educativa en el que se determinan estas necesidades, la norma genera un compromiso con la seguridad y protección de los datos. También permite ahorrar partiendo del uso eficiente de los recursos, mejora la gestión del riesgo a través de prácticas sostenibles y aumenta la capacidad para atraer, retener y mantener satisfecho a su personal, fomenta un entorno profesional ético, mejora la motivación del personal, garantiza la integridad en todo el proceso de investigación y los resultados de la misma. Es una herramienta para optimizar los procesos y la toma de decisiones.

A su vez, Álvarez et al. (2019). Estudio cuantitativo correlacional de corte transversal sustentado en un diseño descriptivo. La población fueron hombres y mujeres graduados (380 estudiantes), así como el profesorado que realizó tutorías en este período. La muestra se calculó a través de la ecuación de Schaefer, se desagregó para cada estrato por sexo, carrera y año de graduación. La información fue recolectada a través de encuestas organizadas en escala Likert. Concluyeron que, la mayoría de los tutores conocen e identifican las etapas o procesos de la investigación monográfica, dadas por el conocimiento del marco normativo que organizan dicho proceso y los momentos de este, aun así, se obtuvo que una proporción de docentes no

conocen a plenitud las diferentes etapas y momentos del proceso, lo que inciden en el acompañamiento investigativo a los estudiantes. El estudio arroja que la tutoría en la URACCAN es efectiva, dada por la alta cantidad de estudiantes que concluyen su proceso investigativo en el período considerado en las normativas y la valoración positiva del proceso por los estudiantes. Se concluye que los tutores en URACCAN desarrollan un proceso efectivo de acompañamiento a los estudiantes en su proceso investigativo.

También, Barragan & Contreras (2020). Tipo de Investigación básica, de enfoque no experimental descriptiva, la población y muestra fue acervo documentario y como técnica se usó la revisión documentaria y como instrumento la ficha de recolección de datos. Concluyeron que, el panorama amplio y significativo sobre la historia y la evolución de la acreditación educativa en México y el papel que juega dentro del logro de la calidad educativa. Actualmente es de suma importancia el evaluar y mejorar todos los ámbitos y aspectos de la educación, como resultado de un entorno cada vez más global y competitivo. En lo que se refiere a la educación es vital estar a la vanguardia de los requisitos y de las exigencias del entorno social cada día más globalizado, teniendo directrices que miden y dan certeza a los alumnos respecto a los niveles de calidad de la institución educativa y sus elementos. La importancia de la acreditación de programas educativos universitarios, se pueden considerar dentro de las mejores instituciones educativas perfilándose como una opción atractiva para su mercado meta.

Igualmente, Pérez (2018). Tipo de Investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo. La población y muestra es acervo documentario. La técnica fue revisión documentaria y el instrumento ficha de registro de datos. Concluyó que, desde la Constitución Política de 1991 el Gobierno colombiano ha diseñado e implementado una serie de estrategias, enmarcadas en políticas públicas, que tienen el propósito de mejorar la calidad educativa y reducir las brechas en cuanto a equidad y desigualdad en el sistema educativo.

Por ello, Dametto & Siqueira (2018). Tipo de Investigación básica, de diseño no experimental descriptiva. Población y muestra fue acervo documentario. La técnica fue la revisión documentaria y el instrumento ficha de registro de datos. Concluyeron que, en esta esfera el discurso oficial de la calidad comporta un sesgo político evidente, ofuscado por una pretendida objetividad, operada por rituales de verificación específicos, como la evaluación externa a gran escala. La fabricación del objeto calidad educativa como desempeño en pruebas estandarizadas, remite al campo interdiscursivo, cuyos enunciados le proporcionan puntos de anclaje y minimizan u ofuscan sus inconsistencias.

A su vez, Espinoza (2018). Tipo de Investigación básica, de diseño no experimental, descriptiva. Población y muestra acervo documentario. Técnica revisión documentaria y como instrumento ficha de recolección de datos. Concluyó que, la gestión 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). Tipo de Investigación básica de diseño no experimental descriptivo. Población 1257 y muestra 911 docentes. Técnica encuesta y como instrumento cuestionario; concluyeron que, existe una relación entre las preferencias del personal académico por los diferentes modos de definir la calidad de la educación superior y su percepción de la utilidad que tienen las tecnologías de la información (TI) en su trabajo. Las pruebas de esta relación se obtuvieron aplicando técnicas de regresión logística a las respuestas de 911 docentes de la Universidad de Guadalajara (México). La evidencia reunida representa una doble aportación: al Technology Acceptance Model (TAM), que contribuye a extender añadiendo una variable que puede actuar como antecedente de la utilidad de las TI, y a la hipótesis del contenido político de los conceptos de calidad de la educación superior.

Además, Pérez (2019). Tipo de estudio básica, de diseño no experimental descriptivo. Población y muestra acervo documentario. Técnica revisión documentaria y como instrumento ficha de recolección de datos. Concluyó que, en el estudio sobresale la concentración de la calidad de la educación superior en dos regiones del país y el posicionamiento, similar, en el top 10 de los sectores público y privado, las cuales se asocian con los impactos de la concentración regional de la calidad educativa y 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, existe la necesidad de identificar e implantar los componentes que debe considerar el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Académica, tomando como base la ISO 9001:2008 estando compuesto por cinco componentes o dimensiones: sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del servicio y medición, análisis y mejora.

También, Delgado & Vallejos (2020). Tipo de investigación básica de diseño 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, la técnica fue la encuesta y se usó dos cuestionarios como instrumentos para recoger información. Concluyeron 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%. 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.

Además, Melgarejo & Rivas (2021). Tipo de Investigación descriptiva, transversal. Se trabajó con toda la población, 65 estudiantes de maestría de enfermería. Se usó como técnica la entrevista y como instrumento una escala tipo Likert modificada, previamente validada por ocho jueces expertos y la

prueba binomial (0,035), confiable mediante prueba piloto y el coeficiente de correlación de Pearson (0,96). Concluyeron que, sobre la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, 73% tenía una percepción medianamente favorable. En cuanto a las dimensiones se obtuvo similar percepción en la planificación 62%; 75% en ejecución y respecto a la evaluación 68%. En los estudiantes de maestría de enfermería predominó la percepción medianamente favorable sobre la calidad del proceso enseñanza aprendizaje, lo que implica establecer estrategias 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 una influencia directa y significativa en la gestión académica de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, porque a través de su implementación han sido capaces de: reducir el tiempo en el desarrollo de sus procesos, optimizar tareas, minimizar el porcentaje de correcciones con respecto a las proyecciones, así como el acceso a información útil y oportuna para la organización, planificación, supervisión y control de actividades académicas durante un semestre de estudios. El almacenamiento de información, mantiene un archivo completo de estudiantes, maestros y el historial académico de las calificaciones obtenidas en cada semestre de estudios, acelerando así las tareas relacionadas con el registro.

El estudio se fundamenta en las siguientes **teorías**, relacionadas a la **gestión académica**, la gestión desempeña un papel esencial en el sector de la educación superior, para mejorar las tasas de eficiencia y efectividad, como una contribución a la mejora de la calidad de la educación. Por lo tanto, una de las ventajas competitivas de las organizaciones exitosas no está en los modelos de gestión de calidad que implementan, sino en la calidad de su gestión, que implica, además de la gestión de calidad, la de sus áreas clave: Talentos humanos, financieros, comerciales y tecnológicos, entre otros.

Por otro lado, El Ministerio de Educación (2015) lo define de la siguiente manera: es la esencia del trabajo de una institución educativa, ya que indica cómo se enfocan sus acciones para garantizar que los estudiantes aprendan y se desarrollen las habilidades necesarias para su desempeño personal, social y profesional. Esta es la consolidación e implementación de planes de estudio, articulación de grados, niveles y áreas.

Al definirse como la esencia del trabajo en las instituciones educativas, se entiende como la guía para lograr un aprendizaje integral, así como para desarrollar las habilidades de los estudiantes para su desempeño personal, social y profesional. A través de la ejecución de la gestión académica. Se reafirma que la ejecución óptima de la misión institucional garantiza el logro de un estudiante competente, lo que demuestra el impacto de una gestión académica eficaz dirigida por un equipo eficaz y eficiente.

De manera similar, Inciarte et al. (2010), señalan que: la gestión académica es el conjunto de procesos mediante los cuales los diferentes componentes y subcomponentes del programa que apoyan la práctica pedagógica se administran en el continuo que hace posible construir y modelar el perfil deseable del alumno. La gestión académica está vinculada a la práctica pedagógica, ya que la administración de los recursos curriculares respalda la calidad en términos de la ejecución de las sesiones de clase, que es el origen del desarrollo del perfil del alumno de acuerdo con el enfoque de 'establecimiento de enseñanza.

Mientras tanto, Barzaga et al. (2019), argumenta que: es el conjunto de acciones llevadas a cabo por las organizaciones colegiales de una institución sobre la base de su conocimiento; es la función que define el curso de la institución educativa sobre la base de la implementación y el funcionamiento de las decisiones académicas. El mismo autor señaló que la gestión del establecimiento educativo, que, junto con sus docentes, garantiza que todos sus alumnos adquieran los conocimientos, las habilidades y las competencias necesarias para prepararlos para la vida adulta.

Referente a la gestión académica y educación de calidad, De Franco et al. (2013), mencionan que la educación será de calidad: a) Si la acción de capacitación es perfecta, es decir, si consiste en mejorar a la persona y no en degradarla o manipular a la persona; (b) Si toda la persona está formada; (c) Si dicha formación se materializa con una meta que permita alcanzar la unidad de la vida, lo que requiere dar sentido, unificar y armonizar las intervenciones de mejora de cada uno de los educadores; y (d) si la formación tiene en cuenta la diversidad y la individualidad, teniendo en cuenta las particularidades de cada alumno.

Toda gestión busca la mejora integral de los actores e incluye el entorno inmediato, con el fin de capacitar a personas competentes en la realidad, siempre teniendo en cuenta las características de los agentes educativos como individuos y como grupo. Respecto a la dimensión 1: **prácticas docentes**, Ávalos (2002, p. 109) citado por Loaiza et al. (2012), mencionan a, quien sostiene que la práctica docente se concibe como: "el eje que articula todas las actividades curriculares de formación, teoría y práctica de los docentes", 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 situaciones que surgen dentro y fuera del aula. Pero también se ve como una etapa de éxito en las pruebas, porque con las experiencias adquiridas de las acciones realizadas como docente, las habilidades que el docente debe enfrentar en su trabajo profesional serán avanzadas.

Referente a la dimensión 2: **gestión de aula**, el Ministerio de Educación Nacional, (2018, p. 28) declara que "es el conjunto de acciones continuas a través del monitoreo de las relaciones de clase, el monitoreo sistemático y el diseño de acciones de mejora para fortalecer la práctica docente y frustrar la práctica docente, las debilidades obvias". Se puede enfatizar que existe una gestión del aula a nivel institucional, así como por parte del maestro. A nivel institucional, se trata de garantizar las condiciones necesarias para el buen desarrollo del profesor, así como la comodidad del alumno. Así también, Alemán et al. (2018) consideraran que: Un maestro competente debe

organizar y dirigir situaciones de aprendizaje, gestionar su progresión, diseñar y desarrollar dispositivos de diferenciación, involucrar a los estudiantes en su aprendizaje y en su trabajo, dándoles un papel activo en su propio proceso de E-A, trabajando en equipo, participando en la administración escolar, informando e involucrando a los padres, usando nuevas tecnologías, enfrentando deberes éticos y dilemas de la profesión y administrando sus educación continua.

Concerniente a la dimensión 3: **seguimiento académico**, De acuerdo con esta dimensión, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2014) declaró que: Consiste en analizar las estrategias a través de las cuales se realiza el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje para que los resultados de los estudiantes sea una fuente de retroalimentación de experiencia tanto en el desarrollo de sus habilidades como en la gestión de la escuela en general. Dada la idea anterior, se afirma que las estrategias de apoyo al tratamiento desempeñan un papel potenciador en el desempeño de otras estrategias, como las estrategias de adquisición, codificación y recuperación a través de la motivación, autoestima y atención. Además, es importante el monitoreo del absentismo, el monitoreo de los resultados escolares, el uso pedagógico de la evaluación externa, las actividades de recuperación y el apoyo educativo.

Con respecto a la variable, **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** basado en ISO 21001:2018. Según Pizzo (2013), define al Sistema de Gestión de la Calidad como “el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización” (p. 38).

En esta línea, el estándar ISO 21001:2018 "Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso" es

desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO), su aplicabilidad se dirige a todo tipo de organizaciones educativas, ya sean público o privado. Es un instrumento para diseñar, implementar y certificar sistemas de gestión de calidad educativa. La implementación de la norma tiene como objetivo, especificar los requisitos para un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) cuando una organización: a) necesita demostrar su capacidad para apoyar la adquisición y el desarrollo de competencias a través de enseñanza, aprendizaje o investigación; b) aspirar a aumentar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal a través de la aplicación eficaz de su SGOE, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios. 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.

Por lo tanto, representa el estándar común de los requisitos que son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones que utilizan un currículo para apoyar el desarrollo de la competencia a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación sin importar el tipo, tamaño o método educativo de prestación. Este documento se puede aplicar a organizaciones educativas dentro de organizaciones más grandes cuyo negocio principal no es la educación, como los departamentos de formación. Este documento no se aplica a organizaciones que solo producen o fabrican productos educativos (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: Establezca los objetivos y procesos necesarios para lograr resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas organizacionales;
- ii) Hacer: implementar los procesos;
- iii) Verifique: Rastree y mida los procesos y productos contra políticas, objetivos y requisitos de productos, e informe los resultados; y
- iv) Actuar: tomar medidas para mejorar continuamente el rendimiento del proceso. Para el caso de implementar la Metodología

Warehouse Management System (WMS) con el estándar ISO y un sistema de gestión de calidad, Guzmán (2019) propone la metodología de los autores González y González (2008) basada en la norma ISO 21001-2018 y en las etapas de PHVA del ciclo de Deming, desde su punto de vista, el autor formula un concepto de sistema de gestión de calidad (SGC) orientado a procesos que se puede aplicar en cualquier organización.

Esta guía sugiere una secuencia de actividades que son válidas y que no afectan la aplicabilidad de la norma ISO, porque al comparar ISO 21001:2018 con la ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008, los cambios radican en la reorganización de los requisitos de calidad, mayor claridad en la explicación de la misma, entre otros; por lo tanto, después del análisis empírico, se puede afirmar que la metodología es aplicable para ISO 9001:2015 como para ISO 21001:2018.

Según Guzmán (2019), aquí hay una breve explicación de cada actividad: (1) Creación del equipo de trabajo. Antes de la decisión estratégica y el compromiso de la Gerencia General, se deben especificar los equipos de trabajo que apoyarán el diseño del sistema de gestión de calidad, así como la definición de sus funciones, tales como: Calidad y especialidad del personal. familiarizarse con las actividades y tareas que contribuyen al CMS. (2) Identificación de las necesidades del cliente. Al establecer el alcance del SGC y las características de los productos y servicios de acuerdo con las necesidades y expectativas del cliente, este paso considera la identificación de los clientes, sus necesidades y, a su vez, la identificación de posibles procesos de SGC que satisfagan a estas necesidades. (3) Definición de políticas y objetivos. Son la base principal hacia la cual se orienta el SGC. (4) Determinación de herramientas de ingeniería de calidad en el diseño de CMS. Se identifica la necesidad de utilizar herramientas de ingeniería de calidad en el SGC, que está orientado a entrevistas, lluvia de ideas, trabajo en grupo, etc. (5) Definición de la estructura documental. La documentación que se incluirá en el SGC se identifica y formaliza, las actividades incluyen el estudio de estándares de referencia y sus procesos. La documentación considerada es: planes de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos. (6)

Formación general y específica. Genere y especifique actividades de capacitación para equipos de trabajo, conocimiento sobre el SGC, así como aspectos de capacitación técnica y sus habilidades. Las actividades se centran en identificar las necesidades de capacitación internamente o mediante cursos externos y evaluaciones adecuadas de planificación general y capacitación. La capacitación general incluye los criterios del SGC y la capacitación de auditores internos; seminario preparatorio para la alta dirección; conferencias de servicio al cliente para la alta gerencia y el personal en áreas organizacionales. (7) Preparación de documentos. Prepare la documentación de CMS teniendo en cuenta las características de la organización y de acuerdo con lo que indica el estándar de referencia. Las tareas se rigen por la estructura documental definida, así como por el protocolo a seguir en términos de preparación, ajustes, revisión y aprobación, también teniendo en cuenta la socialización con las partes interesadas. (8) Implementación del SGC. Especifique la implementación de la documentación de QMS con respecto a: - Aplicación de los documentos de QMS. - Recopilar y analizar datos de los procesos definidos en el SGC, generar informes e ingresar la información necesaria para que la Dirección General tome decisiones. (9) Supervisión y control. Monitoreo del desarrollo de actividades y verificación del cumplimiento de la implementación de la documentación, las acciones incluyen: - Control de actividades durante la implementación. - Revisión de cumplimiento. - Medición de los indicadores resultantes de los procesos y el resultado de los objetivos propuestos. (10) Auditorías internas y revisión de la gerencia. Compruebe la conformidad del SGC sobre la base de los requisitos de calidad indicados por el estándar de referencia y su adecuación. Observe las tareas de auditoría interna como parte del plan de auditoría y la revisión de la administración donde se analiza el informe presentado por el especialista en calidad, resultante de los indicadores del proceso, el nivel de satisfacción del cliente. (11) Mejora. Liderar acciones para adaptar el SGC a los cambios en el entorno para mejorar el rendimiento del proceso y el nivel de satisfacción del cliente. - Analizar los resultados de las tareas de supervisión y control, así como las no conformidades observadas durante la auditoría. - Identificar las causas que generan no conformidades. -

Sugerir acciones correctivas, si es necesario. - Verificar la efectividad de las acciones tomadas.

ISO / IEC 20000 - Requisitos del sistema de gestión de servicios. Según Cots (2014) "Las características generales de la gestión de calidad son aplicables a la gestión de servicios de TI, en este caso ISO / IEC 20000-1 es un estándar específico que se centra en la gestión de servicios de TI, establece requisitos ejecutables y está estructurado por un conjunto de procesos".

Para, Cots, S. (2012) "La implementación de un sistema de gestión basado en ISO 20000 no tiene que usar exactamente la estructura de proceso propuesta por la norma, lo que es importante y requerido por un auditor es que el conjunto de procesos 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, gestione y minimice los riesgos de seguridad de la información de forma estructurada, documentada, reproducible y adaptada a los cambios en el entorno y las tecnologías. Este estándar enfatiza la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad y su tratamiento dentro de la organización. Dado que la información se considera un activo principal, puede estar expuesta a una gran cantidad de amenazas, producidas por diversas vulnerabilidades que aparecen como fraude, espionaje, sabotaje o vandalismo. En este contexto, el modelo de gestión de seguridad debe considerar procedimientos adecuados, así como la planificación e implementación de controles de seguridad basados en una evaluación de riesgos y medición de su efectividad. ISO 27001 establece que un SGSI debe tener lo siguiente: a) Alcance del SGSI, b) Política y objetivos de seguridad, c) Procedimientos y mecanismos de control que apoyan el SGSI. d) Centrarse en la evaluación de riesgos. e) Informe de evaluación de riesgos / plan de tratamiento de riesgos.

Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL). Según Medina y Rico (2009), "La estrategia de servicio es el eje del ciclo de vida del

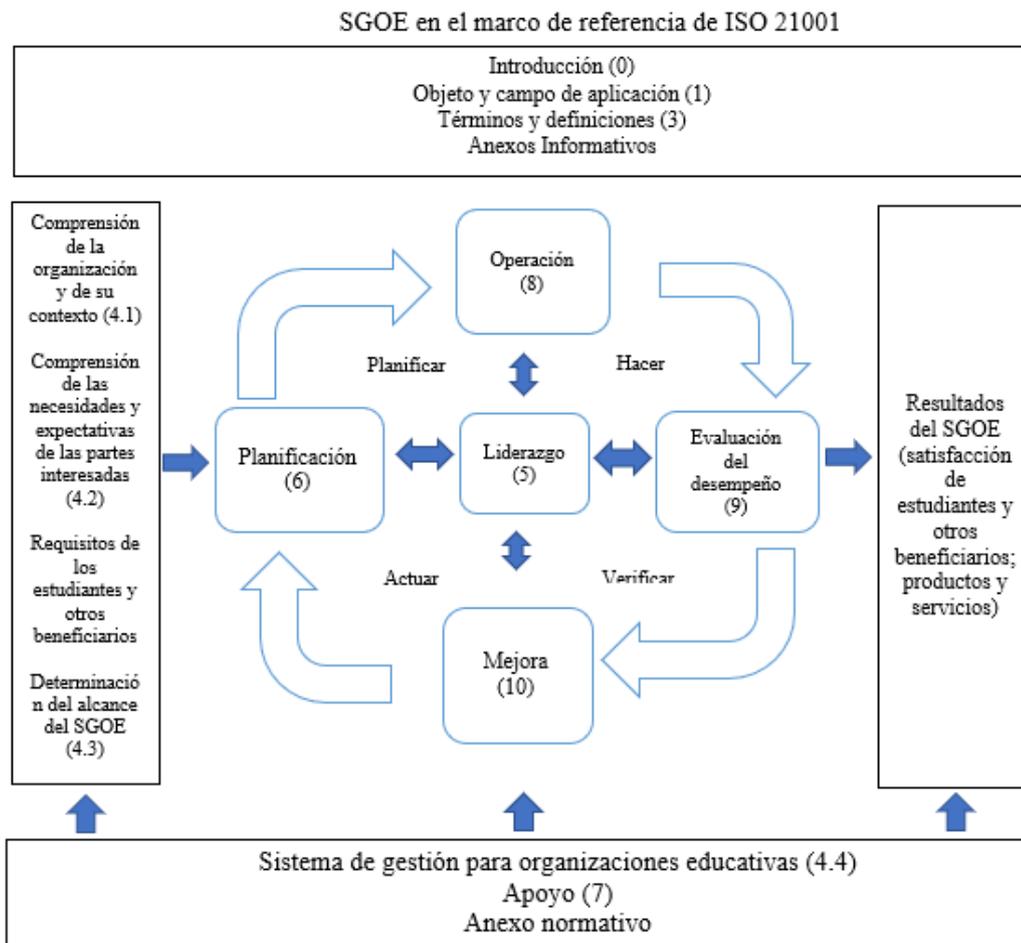
servicio que cubre todas las fases, como la creación de políticas y objetivos. Las fases de diseño, transición y operación del servicio implementan esta estrategia; persiguen el tema para ajustarlo y cambiarlo. La fase de mejora continua se mantiene para aprender, verificar y cubrir todas las fases del ciclo de vida” (p. 32).

Por su parte, Medina y Rico. (2009) describió el ciclo de vida del servicio como un concepto de la siguiente manera: La fase de estrategia representada en el modelo por el área de estrategia y planificación y mejora continua, donde el desarrollo y la implementación La implementación de la gestión de servicios es la siguiente: un recurso estratégico. La fase de diseño del servicio se refleja en diferentes actores como consultoría y negocios, ingeniería de productos y servicios, gestión y estrategia y planificación del servicio, luego vemos que hay comentarios. experiencia en el modelo y que la participación de estos roles ayuda a encontrar las necesidades actuales y futuras de las empresas. La fase de transición del servicio determina el desarrollo y el uso de capacidades para la nueva transición y producción de servicios cuando se actualizan, gestión del conocimiento, tecnología y sistemas de información, ingeniería participan productos y servicios, consultoría y empresas.

La fase de operación del servicio debe garantizar la eficiencia y la eficacia en la prestación y el soporte del servicio a fin de garantizar el valor para el cliente, el modelo ofrece asesoramiento y negocios, gestión de servicios y productos. e ingeniería de servicio para lograrlo. La mejora continua del servicio se incrementa en todo el modelo para desarrollar y mantener el valor para el cliente.

Además, en base a las normas ISO 21001:2018, es un sistema de gestión que se encuentra orientado a que las instituciones educativas consigan la eficacia. El modelo de gestión contempla la identificación de los indicadores de gestión con los que se deben realizar la evaluación y el análisis del desempeño de la institución educativa y su eficacia. Hace que las instituciones educativas proporcionen los conocimientos necesarios a los estudiantes mediante la formación. Los destinatarios de los productos o servicios de estas empresas son los estudiantes, pero también existen otras partes interesadas a las que

se comprometen a entender y satisfacer sus propios objetivos. Como partes interesadas se puede entender a los padres, la administración, los representantes y otras empresas educativas con las que se generen acuerdos de colaboración. Por todo esto las empresas educativas tienen la necesidad de informar en la medida en la que se cumple todos los requisitos (Norma ISO 21001:2018).



Correspondencia entre los principios de gestión de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018

ISO 9001:2015	ISO 21001:2018	Explicación
Enfoque al cliente	Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	El objetivo principal del SGE es cumplir con los requisitos de los alumnos y otros beneficiarios, y superar sus expectativas.

Liderazgo	Liderazgo visionario	Es involucrar a todas las partes interesadas relevantes en la creación, redacción, e implementación de la misión, la visión y los objetivos de la organización. Los líderes en todos los niveles deben mantener la unidad de propósito y dirección y crear condiciones que ayuden a las personas a lograr los objetivos de la organización; también cubre las competencias para la gestión del cambio.
Compromiso de las personas	Compromiso de las personas	Resulta esencial para la organización que todas las personas involucradas sean competentes, tengan poder y estén comprometidas con la entrega de valor.
Enfoque a procesos	Enfoque a procesos	Los resultados consistentes y predecibles se logran de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se gestionan como procesos interrelacionados, que funcionan como un sistema coherente que incluye entradas y salidas.
Mejora	Mejora	Las organizaciones exitosas tienen un enfoque continuo en la mejora. La evaluación de la mejora debe tener en cuenta los objetivos y las metas de la organización.
Toma de decisiones basada en la evidencia	Toma de decisiones basada en la evidencia	Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen más probabilidades de producir los resultados deseados.
Gestión de las relaciones	Gestión de las relaciones	Para un éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas, como proveedores y socios colaboradores.
	Responsabilidad social	Las organizaciones socialmente responsables aseguran el éxito a largo plazo
	Accesibilidad y equidad	Las organizaciones exitosas son inclusivas, flexibles,

Conducta ética en la educación	<p>transparentes y responsables para abordar las necesidades individuales y especiales de los alumnos, sus intereses, habilidades y antecedentes.</p> <p>La conducta ética se relaciona con la capacidad de la organización para crear un entorno profesional ético, en el que todas las partes interesadas reciban un trato equitativo, se eviten los conflictos de intereses y se realicen actividades en beneficio de la sociedad</p>
Seguridad y protección de datos	<p>Todas las partes interesadas pueden interactuar con la organización educativa con la plena confianza de que mantienen el control sobre sus propios datos y de que la organización educativa tratará sus datos con la debida atención y confidencialidad</p>
Gestión de riesgos	<p>Mejora de la gestión de riesgos debido a prácticas sostenibles. El análisis de contexto en las organizaciones es uno de los hitos clave para la misma, ya que a partir de ese análisis se determina la planeación estratégica, la gestión de riesgos, entre otros temas críticos, que cuando se estructuran de forma adecuada, acertada</p>

### III. MÉTODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

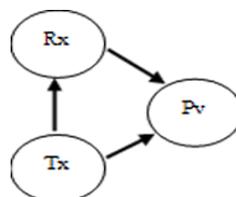
La investigación fue aplicada (CONCYTEC, 2018), se generó un modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, el mismo fue validado por expertos y buscó su implementación en la institución correspondiente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

##### Diseño de investigación

**No experimental**, porque no se manipuló deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después hacer el respectivo análisis. En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio. Es decir, los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en qué se va a centrar 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 fundamentó en cubrir una necesidad o llenar un vacío en la educación universitaria, una vez que se tome 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 encontradas. Es decir, al identificar el problema más resaltante, se intervendrá en busca de dar solución al problema encontrado (Hernández-Sampieri, 2018)

Esquema:



Dónde:

Tx = Teoría de gestión académica según norma ISO 21001:2018 y calidad educativa

Rx = Realidad de gestión académica según norma ISO 21001:2018 y calidad educativa

Pv = Propuesta validada

### **3.2. Variables y su operacionalización**

#### **Variable de investigación 1:**

Gestión académica

#### **Variable de investigación 2:**

Calidad educativa

Nota: La matriz de operacionalización de variables se muestra en anexos

### **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). La muestra es cualquier subconjunto seleccionado de una población, que sigue ciertos criterios establecidos en la teoría del muestreo.

### **Muestreo**

Por la modalidad de estudio no se aplicó técnica de muestreo.

### **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 recolección de los datos se utilizó la técnica de encuesta para las variables gestión académica y calidad educativa.

### **Instrumentos**

Se utilizó como instrumento al cuestionario elaborado por la investigadora en base a la norma del MINEDU e ISO 21001:2018 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.

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

<b>Dimensiones</b>	<b>Ineficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente</b>
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
<b>Variable: Gestión académica</b>	<b>42 – 126</b>	<b>127 – 190</b>	<b>191 - 210</b>

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

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

<b>Dimensiones</b>	<b>Ineficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente</b>
Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	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
<b>Variable: Calidad educativa</b>	<b>45 – 144</b>	<b>145 – 203</b>	<b>204 - 225</b>

También se utilizó un cuestionario para la variable calidad educativa elaborado por la investigadora en base a la norma del MINEDU e ISO 21001:2018 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

La técnica de validación de los instrumentos, se realizó por juicio de expertos donde se obtuvo:

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

Las herramientas, las cuales se basan en un cuestionario para gestión académica y un cuestionario para calidad educativa, fueron sometidos a la evaluación y la minuciosa evaluación de 5 expertos, los cuales se encargó la actividad de verificar la pertinencia y sobre todo la coherencia de los itinerarios en las variables de la indagación. El resultado para la variable 1 fue un promedio de 4.74, el cual representa el 94.80% de la concordancia de los jueces para las herramientas de la variable. El resultado para la variable 2 fue un promedio de 4.74, el cual representa el 94.80% de la concordancia de los jueces para las herramientas de la variable; el cual representa en general una elevada eficacia, juntando todas las circunstancias metodológicas para llegar a ser ejecutado.

## Confiabilidad

**Instrumento:** Gestión académica

Resumen de procedimiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido	0	,0
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

- a. Eliminación por la lista se basa en todas las variables del procedimiento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,912	42

Se evidencia una alta confiabilidad de 0,912 para la variable gestión académica.

**Instrumento:** Calidad educativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

- a. Eliminación por la lista se basa en todas las variables del procedimiento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,745	45

Se evidencia una confiabilidad de 0,745 para la variable calidad educativa.

### **3.5. Procedimientos**

#### **Fase diagnóstica**

En esta fase se recogió todos los datos teóricos como la doctrina, los artículos científicos y la legislación de bibliotecas e informes de evaluación de los cuales se obtuvo los datos para el desarrollo de las teorías que tiene relación con las variables de estudio. Asimismo, se aplicó el cuestionario de gestión académica y calidad educativa en los colaboradores para extraer información pertinente de las variables de estudio, que permita obtener 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**

Con relación al método de análisis de datos se aplicó el método de nivel descriptivo, por ser un tipo de estudio descriptivo propositivo. Después de obtener los datos de la aplicación de instrumentos, se hará uso de la estadística descriptiva: frecuencia, porcentaje, media aritmética y desviación estándar; se presentarán los resultados en tablas de frecuencias absolutas y relativas y figuras, con la finalidad de evidenciar cada resultado en función a cada objetivo del estudio. Se utilizará la prueba de Stanino para calcular los baremos de ambas variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio fue elaborado por decisión de la investigadora para obtener el grado de Doctora, asimismo se basa en el principio de autonomía, porque los sujetos del estudio fueron tratados como seres autónomos permitiéndoles dar su opinión, del mismo modo, la información

obtenida fue de total confidencialidad y servirá solo para la elaboración del estudio. Por otra parte, se tuvo en cuenta los lineamientos proporcionados por la Universidad César Vallejo, a fin de que la investigación sea auténtica. También se aplicó el principio de la libre decisión dando la oportunidad de aceptar participar o rechazar su participación en cualquier momento del estudio. También aplicó la no maleficencia, generando el principio de mayor beneficio y menos daño en los sujetos de estudio. El derecho para actuar frente a condiciones relevantes que considere como reconocer o demandar a los investigadores.

## IV. RESULTADOS

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

**Tabla 1**  
**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	
	fi	%	fi	%	fi	%
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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 3 funcionarios de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

La tabla 1, muestra las características de la dimensión gestión estratégica 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” 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 2**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 3 funcionarios de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### **Interpretación**

La tabla 2, muestra 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.

**Tabla 3**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 3 funcionarios de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

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.

**Tabla 4**  
**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 evaluación 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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 3 funcionarios de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### **Interpretación**

En relación a los resultados de la gestión, la tabla 4, 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 5**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 14 docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### **Interpretación**

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%.

**Tabla 6**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 14 docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

La tabla 6, 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 7**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 14 docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### **Interpretación**

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% (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 8**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 14 docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

En cuanto a los resultados de la gestión académica desde la percepción de los docentes, se observa 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 9**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 115 estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021.

### Interpretación

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**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 115 estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

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**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 115 estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

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.

**Tabla 12**  
**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%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 115 estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

Respecto a la tabla 12, 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 13**  
**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)	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a funcionarios, docentes y estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021.

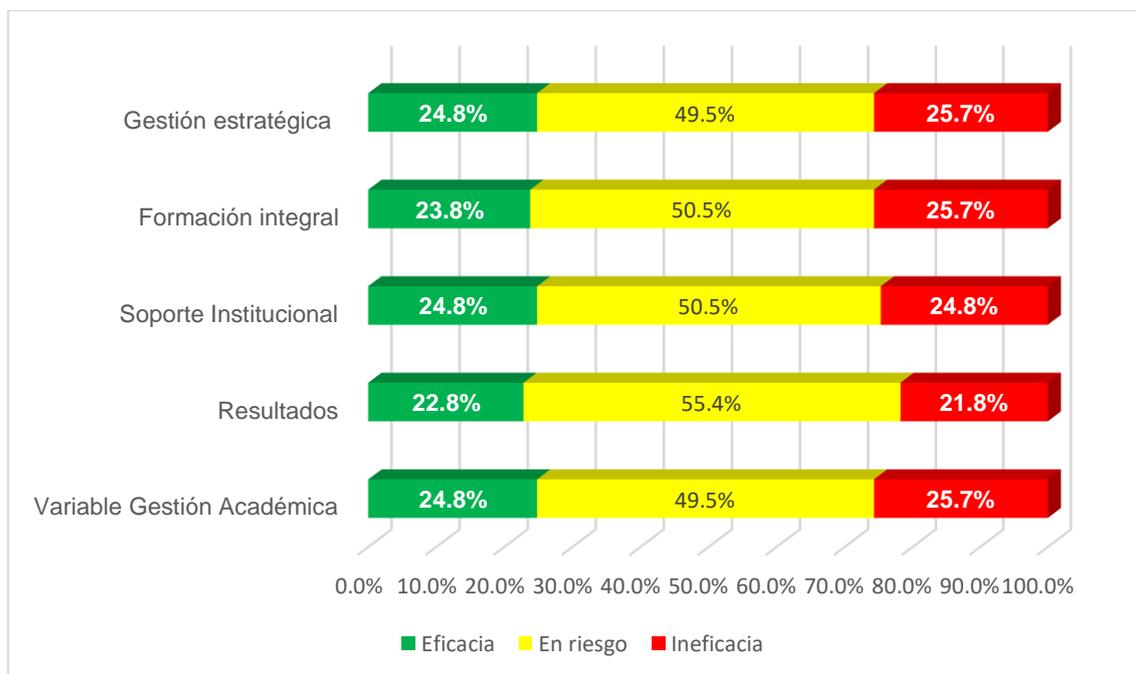
### Interpretación

La tabla 13 nos muestra 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”.

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



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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a funcionarios, docentes y estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021.

#### Interpretación

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.

### 4.3. Determinar las características de la calidad educativa

**Tabla 14**  
**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)	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 3 funcionarios de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

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 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 15**  
**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)	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 14 docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

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 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 16**  
**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)	

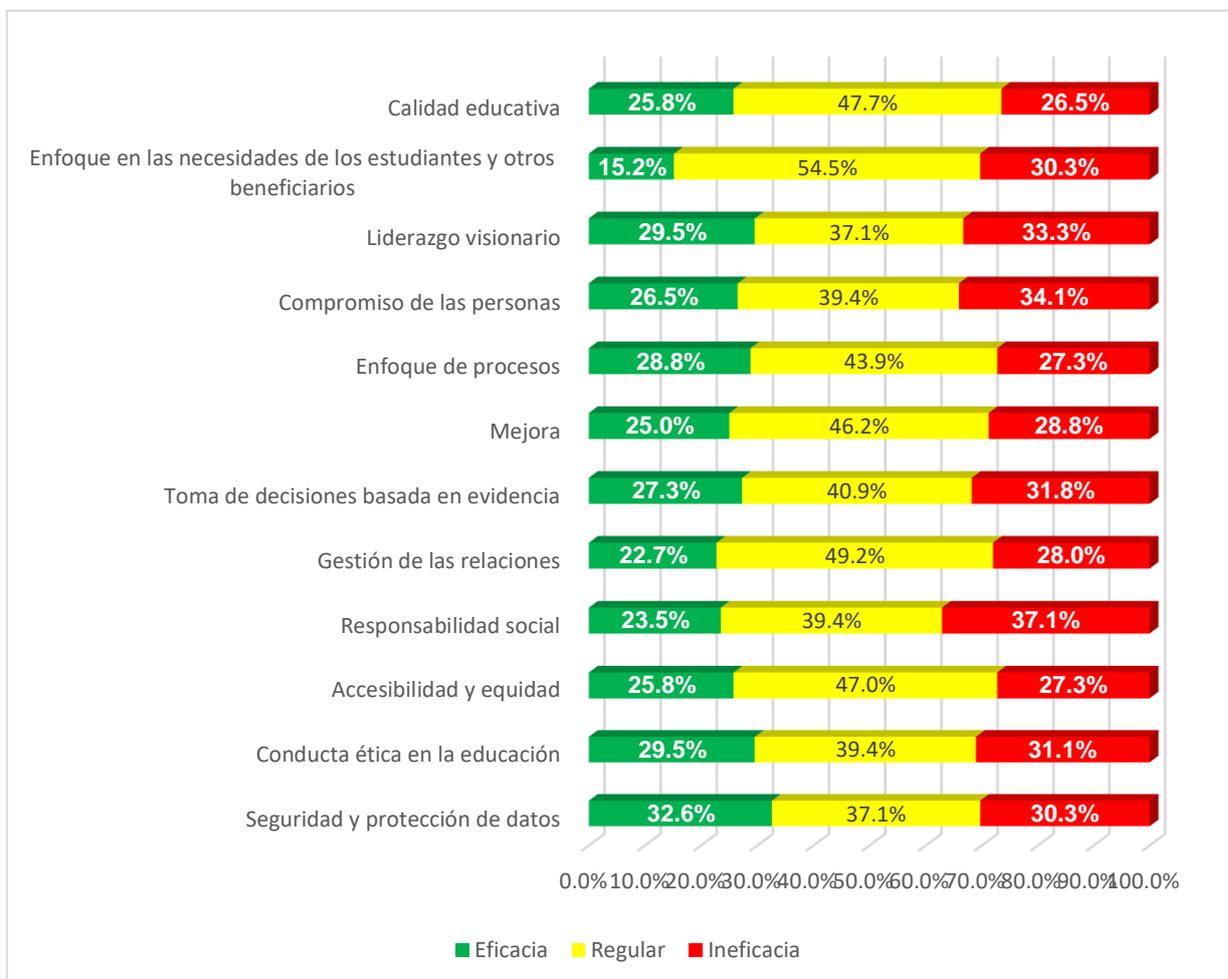
**Fuente:** Cuestionario aplicado a 3 funcionarios de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

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).

#### 4.4. Identificar las brechas que limitan la calidad educativa



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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a funcionarios, docentes y estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021.

#### Interpretación

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.

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

**Tabla 17**

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

**Fuente:** Adaptado de la norma ISO 21001:2018

#### Interpretación

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 Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.

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

**Tabla 18**  
**Validación del modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018.**

<b>N°</b>	<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de Validez</b>
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
<b>Promedio General</b>			<b>77.6</b>

*Fuente:* Ficha de evaluación del modelo

#### **Interpretación**

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.

## V. DISCUSIÓN

La calidad educativa universitaria constituye uno de los aspectos clave dentro del desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje. Desde la perspectiva docente, la evaluación es el medio que valora el progreso, logros y alcance de los objetivos de aprendizaje de cada estudiante universitario, sin embargo, también es una herramienta útil del ejercicio profesional de la labor docente universitario, permite contrastar la adecuación de las metodologías adoptadas, lo que posibilita incorporar mejorar el currículo de los programas académicos para optimizar el ejercicio docente en los alumnos universitarios con la evaluación formativa para que conozcan su avance en la asimilación de contenidos y adquisición de habilidades o competencias para reorientar su aprendizaje.

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 satisfacción de los estudiantes 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, 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).

La tabla 13 nos muestra 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”.

Figura 1 Brechas, muestra las brechas que limitan la efectividad de la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma 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.

Datos similares fueron encontrados por Guzmán (2019) quien concluye que las universidades requieren un planeamiento que incorpore la investigación de forma sistemática. Para Baldeón et al. (2019), concluyeron que el desarrollo de un sistema de información con características de funcionabilidad, 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 enfoque para establecer procesos de gestión académica-administrativa, existe la necesidad de una metodología que genere sinergia entre los modelos exitosos. Para Viveros & Sánchez (2018), concluyen que la sistematización de los fundamentos teóricos de la gestión académica del modelo pedagógico sociocrítico confirma la necesidad de profundizar el tema con los docentes con énfasis en cambios de roles desde la nueva perspectiva educativa, con el proceso centrado en la información integral del estudiante. Rodríguez & Tardo (2018), concluyeron que los indicadores de evaluación deben ubicarse en la evaluación y control del impacto de los graduados en la estrategia de gestión académica del posgrado. Igualmente, Guerra et al (2020), concluye que la normalización de la norma ISO 21001-2018 para los sistemas de gestión de las organizaciones educativas cumple de manera consistente con los requisitos legales, encaminado a elevar la satisfacción de todas las partes interesadas. 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 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).

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 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”.

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 Autónoma 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), las evaluaciones realizadas por terceros, quien muestra el indicador de la satisfacción del ser para la validación de calidad o del proceso del cual las personas se comprometen al cambio. La calidad y niveles de satisfacción están ligados al ser dentro de las estructuras administrativas, docentes y estudiantiles. Igualmente, Clares, et al (2018), establece que, la tutoría universitaria desde un modelo sistémico sea un factor clave de calidad para cumplir las exigencias abordadas desde la calidad. También Amaya et al (2020), concluyen que, el papel de las políticas gubernamentales relevantes para los asuntos actuales en materia de educación, sociales, infancia y adolescencia conduce a considerar los problemas de la calidad de la educación. Sin embargo, para Carriazo et al. (2020), la política de mejoramiento basada en la consolidación del sistema de aseguramiento de la calidad busca que la población tenga mejores oportunidades educativas, desarrollando competencias y ciudadanas, consolidando la descentralización y autonomía institucional. Para Martínez (2020), concluye que se cumple las características de la condición de calidad educativa. Además, García (2021), establece que se han producido grandes cambios en los sistemas de educación y tiene todavía margen de mejora, generando calidad en la educación superior. Para Yovera (2020), las características de una gestión trans compleja impulsa la

formación desde los diferentes ámbitos de aplicación universitaria, a saber, la investigación, la formación permanente, la extensión universitaria y el compartir de saberes y la docencia con una visión transdisciplinaria.

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 Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.

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), concluyen que formación continua de la universidad es deficiente en 44.0% y regular en 34.7%, respecto al avance de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es deficiente con 57.3% y regular en 32.0%. 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.

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.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1 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.
- 6.2 La gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 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.
- 6.3 Los puntos críticos que impiden que la gestión académica sea efectiva en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 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”.
- 6.4 Las brechas que limitan la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 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.
- 6.5 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 Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.

6.6 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.

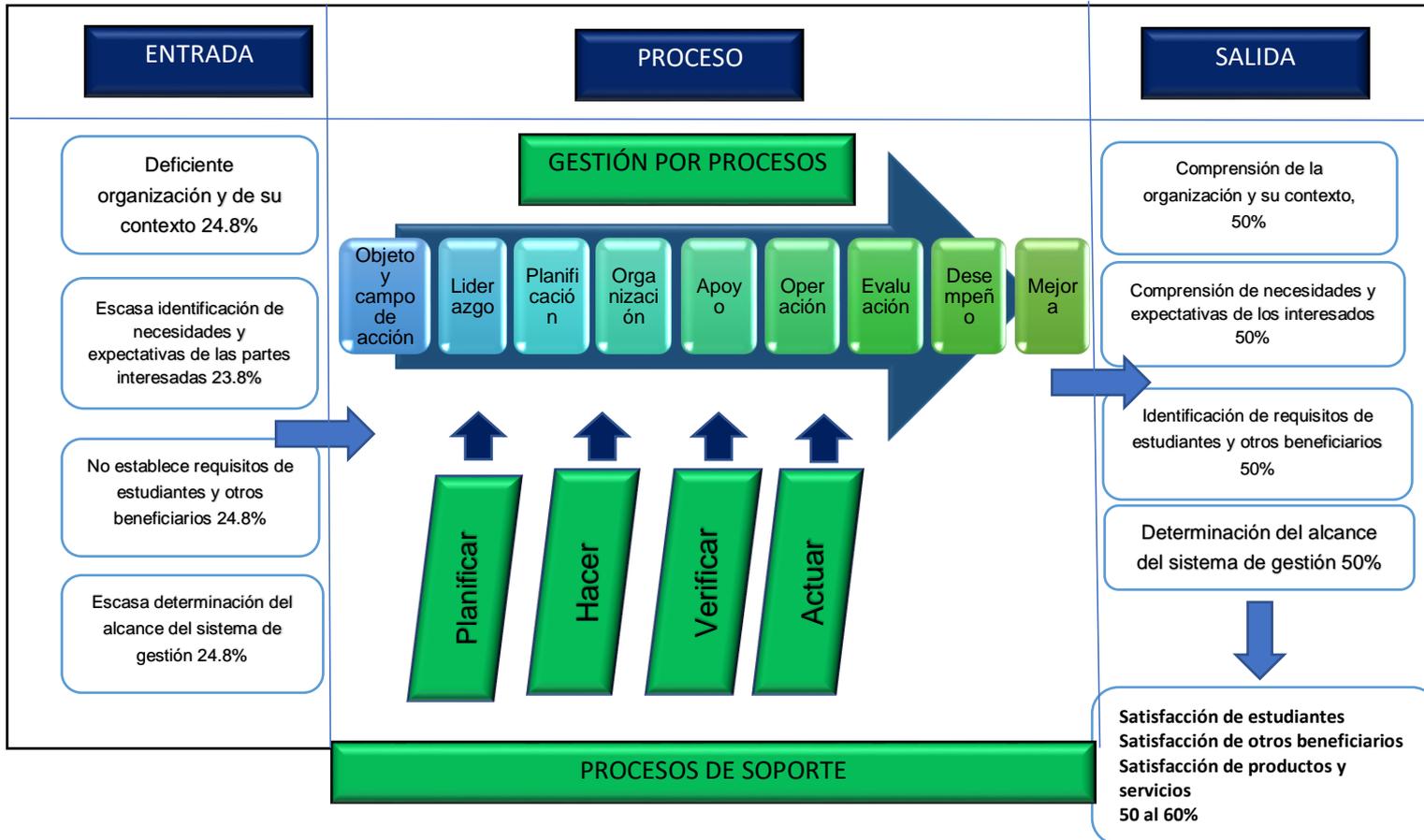
## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1 A los investigadores y directivos, Implementar el modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021, y evaluar las diferentes fases de su implementación con el apoyo de las autoridades.
- 7.2 Fomentar y fortalecer las características de la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021, sobre todo en la gestión estratégica, formación integral y los resultados de gestión que se ubican en el grupo “En proceso”.
- 7.3 Los directivos fortalecer en equipo los puntos críticos que impiden que la gestión académica sea efectiva en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021, como la gestión académica está en “En proceso” con tendencia a ser “Ineficiente” en 25.7%
- 7.4 A los directivos, fortalecer las brechas que limitan la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021, que es “Regular” con tendencia a “Ineficiente”.
- 7.5 A los directivos implementar la propuesta de cambio bajo la norma ISO 21001:2018, que reduce problemas o brechas encontradas para obtener resultados positivos en la gestión educativa que contribuirá a la calidad.
- 7.6 A los gestores, validar periódicamente la propuesta de cambio para generar mejoras a beneficio de la comunidad educativa y toda la población.

## VIII. PROPUESTA

### 1. Representación gráfica del Modelo

#### Modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018



**Fuente:** Elaboración propia, adaptado de la norma ISO 21001:2018

## **2. Introducción**

Los servicios públicos por diferentes razones entran en diferentes situaciones que limitan su progreso, muchas veces su interés principal se nota disminuido y se afecta la eficacia laboral, generando incumplimiento de funciones del docente universitario frente a las asignadas y por opinión de los usuarios. El trabajo en equipo es determinante y la relación docente alumno es determinante para generar la motivación en el proceso de enseñanza aprendizaje y puedan ser reconocidos de acuerdo a las acciones realizadas, permitiendo intercambiar ideas y respetarlas, así como contribuir al desarrollo institucional y a la formación integral del estudiante universitario. Además, existe una necesidad crítica y continua de que las organizaciones educativas evalúen el grado de cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios, así como de otras partes interesadas pertinentes y que mejoren su capacidad para continuar haciéndolo. Por tal motivo presentamos el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018.

## **3. Objetivos**

### **Objetivo general**

Contribuir en la mejora de la gestión académica según la norma ISO 21001:2018 en las universidades públicas.

### **Objetivos específicos**

- Promover estrategias que permitan mejorar la gestión académica en las universidades públicas.
- Fortalecer el liderazgo docente en los equipos académicos de los programas académicos de las universidades públicas.
- Fortalecer la práctica de valores e involucrar a los principales decisores académicos para el logro de las metas institucionales, académicas y personales.
- Demostrar la capacidad para la adquisición y desarrollo de competencias a través de enseñanza, aprendizaje e investigación.

- Incrementar la satisfacción de la comunidad universitaria a través de la aplicación del modelo con procesos de mejora, aseguramiento de las necesidades de estudiantes y otros beneficiarios.

#### **4. Teorías**

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el plan estratégico de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo de PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados (ISO 21001:2018).

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un SGOE eficaz. Para ser conforme con los requisitos de este documento, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer estudiantes y otros beneficiarios, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede

proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades (ISO 21001:2018).

## 5. Fundamentación

- a. **Sociológica**, porque interviene en los gestores para fortalecer la integración, articulación y trabajo en equipo, asimismo mejorar el desempeño docente y las competencias de los estudiantes universitarios para alcanzar los objetivos trazados. Además, favorece la integración de los colaboradores que ayudará a tener una gestión eficaz que responda a las necesidades identificadas.
- b. **Axiológica**, contribuye a la convivencia del equipo en diferentes ámbitos haciendo ejercicio y promoviendo los valores misionales respaldados en normas y códigos de comportamiento.
- c. **Psicológica**, el bienestar psicológico juega un papel céntrico en las deducciones trascendentales que están incorporadas con el éxito y el valioso rendimiento de las instituciones educativas. Sin embargo, en la actualidad los colaboradores demuestran inseguridad e insatisfacción con la labor que desempeñan, ello causa estrés y afecta la convivencia.
- d. **Pedagógica**, basada en la posibilidad y necesidad. La posibilidad de la educación pasara por la existencia de una posibilidad de ejercer influencia por parte del educador y una posibilidad de ser influenciado por parte del educando que debe responder a su necesidad para lograr la competencia.

## 6. Caracterización de la propuesta

**El modelo tiene como pilares los siguientes:**

- **Integración**, porque el trabajo en equipo permitirá que los directivos implementen el modelo y desarrollen competencias para optimizar el servicio educativo en su componente recursos humanos, económicos, materiales y equipos e infraestructura.
- **Equidad de género y oportunidades**, la necesidad de atender al que más necesita puede confundirse con la igualdad de oportunidades independientemente del sexo de los miembros de la

comunidad universitaria, además de generar competencia por meritocracia, valorando los logros y ganas de superación.

- **Liderazgo**, toda entidad cuenta con un ente que lidera al conjunto de colaboradores, es por ello que se busca mejorar el liderazgo de los directores, incluyéndolos en la gestión de la institución creando responsabilidad e identificación.

#### **El modelo se basa en los principios de:**

- **Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios**, es decir da prioridad a los usuarios externos de los servicios para reflejar la calidad del servicio y mejorar la imagen institucional.
- **Liderazgo visionario**, la condición de cambio y mejora permanente aseguran incrementar la calidad educativa.
- **Compromiso de las personas**, genera participación activa de la comunidad universitaria.
- **Enfoque a procesos**, establece los elementos necesarios para desarrollar las acciones de cambio que nos lleven a mejorar la calidad educativa.
- **Mejora**, cambio o progreso de la calidad formativa según la condición en que esta se encuentre.
- **Toma de decisiones basada en evidencias**, los cambios, estrategias y elementos a desarrollar debe contar con investigación previa o validez de su ejercicio.
- **Gestión de las relaciones**, el trabajo articulado y equipo contribuye a la mejora de la gestión por ende mejora la calidad del servicio o producto que se brinda.
- **Responsabilidad social**, permite conocer las necesidades y atenderlas según el sistema de formación superior universitaria.
- **Accesibilidad y equidad**, acceso a la educación superior y disponibilidad de recursos para garantizar la educación superior. Además, debe el Estado atender la necesidad educativa de los más necesitados.

- **Conducta ética en educación**, el docente y alumno deben desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje en un marco ético y de investigación.
- **Seguridad y protección de datos**, todo proceso genera información que se almacena en una base de datos y debe tener seguridad por el área de sistemas de la institución.

**El modelo tiene los siguientes componentes:**

- **Planeamiento Institucional.** Constituye la mejora de la actividad relacionada con el planeamiento de las acciones inherentes al gestor, cuyo propósito es la de entregar operatividad y continuidad a la misma. Esta mejora busca efectivizar la consecución de las metas, a partir de establecer una dirección y estrategias claras.
- **Promoción de la participación laboral.** Se logrará por medio de la mejora de la gestión institucional, en la medida de que los procesos y actividades sean claros y permitan la intervención activa de todos los integrantes de la comunidad universitaria.
- **Clima universitario.** Se obtendrá por medio de la mejora en las relaciones entre compañeros e integrantes de la comunidad universitaria, los mismos que al generar un ambiente adecuado de trabajo, libre de problemas, permitirá la obtención de un clima positivo y productivo para elevar el aprendizaje y competencias de los universitarios.
- **Seguimiento de los aprendizajes.** Se buscará que el gestor se preocupe no solo por los problemas y escenarios administrativos de la institución, sino que, además, preste la debida atención a los aprendizajes obtenidos por parte de los universitarios, pues, este factor constituye un indicador importante de la situación de la institución.
- **Fomento del aprendizaje universitario.** Al haber desarrollado y mejorado la situación organizativa y laboral de la institución, será posible finalmente entregar una buena formación a los educandos, que repercutirá finalmente en el bienestar de la localidad y la población en general.

### **El modelo tiene los siguientes contenidos:**

Se encuentra enfocado a la mejora de la gestión académica, debido a que en esta variable se ha vislumbrado la presencia de deficiencias, las mismas que no solo impiden la correcta formación del estudiante universitario, sino que además no existe un adecuado clima laboral, que repercute sobre el aprendizaje de los estudiantes. Al mejorar la gestión académica, no solo se verá reflejado positivamente en el incremento de las capacidades y competencias del gestor, sino también de los trabajadores o docentes que se encuentran a su cargo, fomentando así la mejora de las relaciones y ciertos valores que deben de ser practicados en la universidad. En tal sentido, basándose en las teorías establecidas para la gestión académica, se ha inferido dos dimensiones, siendo estas: a) La gestión de las condiciones para el aprendizaje y b) La orientación de los procesos formativos. Estas dimensiones abarcan el análisis de las actividades, así como las capacidades que debe de realizar y debe de poseer la persona que se encuentra a la cabeza de la institución, entre ellas, se encuentran aspectos como la planificación institucional, la participación del estudiante universitario, el clima laboral, la planificación curricular, el monitoreo docente, seguimiento de los aprendizajes, otros. Cada uno de estos indicadores, deben de ser evaluados por los miembros de la comunidad universitaria, a fin de poder ser objetivos con las respuestas que se alcancen. Por lo mencionado, es preciso acotar que, se realizó un análisis de la situación, lográndose de este modo encontrar puntos críticos que conllevaron a la elaboración de este modelo, siendo los principales, la gestión académica, se evidenció que el gestor genera deficientes espacios de participación activa de manera frecuente, descuidando además las prácticas que fomentan las relaciones interpersonales, así mismo, limita y resguarda la información institucional del resto de la comunidad universitaria. La mejora sustancial favorecerá a las relaciones internas de la universidad y área académica, a la entrega de un mejor servicio académico a los estudiantes universitarios, que es lo que finalmente se busca. A fin de que esta propuesta de modelo tenga éxito, se requiere la correcta participación y compromiso del equipo de gestión de la institución universitaria, así como la

voluntad de colaboración por parte de la plana docente, en base a lo que a continuación se detalla:

## 6. Caracterización de la propuesta

<b>Macroproceso Proceso nivel 0</b>	<b>Proceso Nivel 1</b>	<b>Proceso Nivel 2</b>	<b>Actividades</b>	<b>Producto</b>
Gestión académica	Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	Gestión de los procesos	-Elaboración del plan de trabajo -Identificar los grupos de interés. -Talleres participativos -Sistematización -Elaboración de informe final -Seguimiento, monitoreo y evaluación -Plan de mejora	Planes de estudios pertinentes y actualizados.
	Liderazgo visionario	Objetivos estratégicos	-Elaborar/plantear objetivos y metas -Asegurar la implementación, mantenimiento y -Mejora del SGC	Objetivos y metas establecidas
	Compromiso de las personas	Normatividad y regulación	-Regular los recursos suficientes. -Planificar, incrementar y distribuir los recursos. -Uso eficiente de los recursos. -Evaluación	Documentos regulatorios
Gestión del cambio	Enfoque a procesos	Procesos establecidos	-Educación equitativa e igualitaria -Oportunidad de acceso -Oportunidad de permanencia y conclusión del ciclo	Procesos definidos
	Mejora	Modelo establecido	-Elaboración del plan de mejora -Identificación de procesos -Talleres con las partes interesadas -Sistematización -Elaboración de informe del proceso -Seguimiento, monitoreo y evaluación -Plan de mejora	Implementación del modelo

	Toma de decisiones basada en evidencias	Referente científico	-Formación académica -Planificación de la actividad docente -Conducción de la enseñanza y aprendizaje -Evaluación del proceso enseñanza y aprendizaje -Investigación -Proyección y extensión	Condiciones formativas establecidas
	Gestión de las relaciones	Interrelación	-Normas de convivencia -Cumplimiento de las expectativas -Motivación por aprender -Necesidades de servicio cubiertas -Capacitación docente	Relación interpersonal establecida
	Responsabilidad social	Responsabilidad social universitaria	-Percepción de la comunidad -Participación en eventos -Reconocimiento de la comunidad -Cobertura del alumnado	Cambio de comportamientos
	Accesibilidad y equidad	Organización estable	-Organización inclusiva, flexible, transparente, responsable	Organización articulada y funcional
	Conducta ética en educación	Respecto a las condiciones formativas	-Entorno profesional ético	Respeto a los valores y moral
	Seguridad y protección de datos	Archivo de datos de respaldo	-Interactuar con la organización y partes interesadas	Bases de datos disponibles

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación

## 7. Matriz de evaluación para la implementación de la propuesta

Insumo (entrada)	Proceso	Dueño del proceso	Actividades	Indicadores	Recursos	Salida
Fortalecer el proceso de planeamiento institucional 24.8%	Gestión de la planificación institucional	Decano y Jefe del departamento académico	Sensibilización a la comunidad universitaria en participación y compromiso	Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria	500.00	Mejorar la participación de la comunidad universitaria para alcanzar el 50% del planeamiento institucional eficiente
		Decano y Jefe del departamento académico	Reuniones de trabajo con la comunidad universitaria para construcción de documentos de gestión		500.00	
		Decano y Jefe del departamento académico	Proceso de enseñanza aprendizaje		500.00	
		Decano y Jefe del departamento académico	Rendición de cuentas a la comunidad universitaria logros del servicio universitario		500.00	
		Decano y Jefe del departamento académico	Involucramiento de los alumnos y padres			
Fomentar la participación y promoción de un adecuado clima	Gestionar la participación y promoción de un	Decano y Jefe del departamento académico	Micro talleres con docentes universitarios para reflexionar sobre protocolos que propician	Verificación del nivel de participación y promoción de un adecuado clima	500.00	Mejorar la participación y promoción del clima universitario para incrementar a un

universitario 23.8%	adecuado clima universitario		un clima favorable para el aprendizaje	universitario de docentes		50% la formación integral
		Decano y Jefe del departamento académico	Monitorear a los docentes para cumplimiento de protocolos que propicien un clima favorable para el aprendizaje		1500.00	
Promover el desarrollo de estrategias para mejorar el nivel educativo 24.8%	Gestión académica del acompañamiento y monitoreo del equipo técnico pedagógico	Decano y Jefe del departamento académico	Reunión de trabajo en planificación curricular para alcanzar las competencias y capacidades con mayores dificultades	Nivel de satisfacción de los docentes en cuanto al acompañamiento y monitoreo	1000.00	Mejora del acompañamiento y monitoreo del docente para incrementar al 50% el soporte institucional
		Decano y Jefe del departamento académico	Monitorear a los docentes para garantizar la efectiva planificación y ejecución curricular		1000.00	
		Decano y Jefe del departamento académico	Reunión docente para reflexionar sobre cómo mejorar su desempeño, en evaluación formativa, mediante la retroalimentación		1000.00	
Incrementar el aprendizaje de los estudiantes	Incremento de las calificaciones promedios de los	Decano y Jefe del departamento académico	Jornadas educativas de interaprendizaje docente, en uso		1000.00	Incremento de las calificaciones promedios de los

universitarios de 24.8%	estudiantes universitarios		adecuado y permanente de materiales de formación y TIC			estudiantes universitarios, con la mejora de la gestión académica en 50%
		Decano y Jefe del departamento académico	Jornadas educativas de la especialidad para evaluar la mejora de competencias y capacidades	Gestión de los aprendizajes	1000.00	
		Decano y Jefe del departamento académico	Elaboración de instrumentos de monitoreo y evaluación		1000.00	
		Decano y Jefe del departamento académico	Reunión del trabajo en planificación curricular para alcanzar las competencias y capacidades con mayores dificultades		1000.00	
		Decano y Jefe del departamento académico	Monitorear los docentes para garantizar la efectiva planificación y ejecución curricular		1000.00	

**Fuente:** Elaboración propia de la investigación

## 7. Evaluación

Con el propósito de entregar un seguimiento y evaluación continua a la mejora de la gestión académica, es preciso cumplir las fechas y actividades establecidas según el cronograma, de igual modo, es necesario conversar de forma continua con los responsables e integrantes, a fin de entregar procesos de retroalimentación en pos de la mejora continua. De esta manera la evaluación del presente modelo, se llevará a cabo en base a lo detallado en el cuadro:

Nivel de implementación	Interpretación
0%	<b>No se implementa</b> , es la etapa donde no se ha realizado algún o ningún avance.
1 a 25%	<b>Ejecución inicial</b> , porcentaje donde se han comenzado con las actividades, pero frente a múltiples razones, no ha podido continuar de manera esperada.
26 a 50%	<b>En proceso</b> , fase donde se ha comenzado a poner énfasis en el desarrollo y aplicación del modelo.
51 a 75%	<b>Avance esperado</b> . Nivel de ejecución en el que se ha comenzado a disponer mayor énfasis pero sin embargo, aún resta un breve camino por alcanzar los resultados esperados.
76 a 99%	<b>Implementación destacada</b> . Fase en donde ya se ha alcanzado los niveles de implementación adecuados y se encuentra casi por ser ejecutada en su totalidad.
100%	<b>Implementación efectiva</b> . Fase final en la que la propuesta del modelo, se llega a implementar en el tiempo establecido y en base a todo lo estipulado.

## **8. Viabilidad**

La aplicación de la propuesta es válida debido que el rector de la universidad, se muestra abierto a la posibilidad de generar cambios en favor de la institución, además de que, a nivel de gestión académica, es capaz de gestionar la viabilidad para la entrega del presupuesto necesario para su ejecución.

## REFERENCIAS

- 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. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400032&lng=es&tlng=es).
- 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. <https://doi.org/10.5377/ruc.v21i2.7762>
- 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. <https://doi.org/10.19052/ap.vol1.iss75.12>
- 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. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000300083](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000300083)
- 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. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28059953010/html/index.html>

- Castillo, J. (2020). *Calidad educativa universitaria. Sinergias Educativas*. Vol. 5 No. 2 (2020): July - December; 385-390; 2661-6661 <https://doi.org/10.37954/se.v5i2.148>
- 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. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3907048>
- 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: <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i01>.
- 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, en: [http://www.uv.es/RELIEVE/v15n2/RELIEVEv15n2\\_7.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v15n2/RELIEVEv15n2_7.htm)
- 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. <https://doi.org/10.5209/RCED.53541>
- Cots, S. (2012) *La estandarización de la gestión de TI a través de ISO/IEC 20.000* (Artículo científico) Universitat de Girona. <file:///C:/Users/lenovo/Downloads/LaestandarizacindelagestindeTlatravsdelsOIEC20000sentrevisat.pdf>
- 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. <https://doi.org/10.18593/r.v43iesp.16465>
- 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.  
<https://www.redalyc.org/pdf/737/73728678009.pdf>
- 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. <https://doi.org/10.18050/ucv-hacer.v9i4.2684>
- 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. <http://revistas.unc.edu.pe/index.php/Caxamarca/article/view/17>.
- 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. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Foro Económico Mundial (2011-2012). *Reporte anual*. 18 septiembre 2012  
<https://es.weforum.org/reports/annual-report-2011-2012>
- Franco, J. (2021). *La motivación docente para obtener calidad educativa en instituciones de educación superior*. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (64), 151-179. <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n64a7>
- 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. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/19400225.html>.
- 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. <https://doi.org/10.5944/reec.37.2021.27728>
- 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.

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=142418626&lang=es&site=eds-live>

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. <https://cutt.ly/UndsUDM>

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<sup>o</sup> edición. 1234567890 impreso en México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Inciarte, A., Marcano, N. y Reyes, M. (2010). *Gestión académico-administrativa en la educación básica*. Artículo. Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 11. N° 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. [https://www.academia.edu/7109369/INSTITUTO\\_POLIT%3%89CNICO\\_NACIONAL\\_METODOLOG%3%8DA\\_PARA\\_EL\\_AN%3%81LISIS\\_FODA](https://www.academia.edu/7109369/INSTITUTO_POLIT%3%89CNICO_NACIONAL_METODOLOG%3%8DA_PARA_EL_AN%3%81LISIS_FODA)

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 - Educational organizations -- Management systems for educational organizations -- Requirements with guidance for use. Ginebra: ISO. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 21001:2018 - Educational organizations -- Management systems for educational organizations -- Requirements with guidance for use*. Ginebra: ISO. <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/66266/24712f139cc846029e79d64a55b54067/ISO-21001-2018.pdf>

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.  
[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=147863360  
&lang=es&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=147863360&lang=es&site=eds-live)

- 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. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134129256006>
- 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. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/8290>
- 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. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100003>
- Martínez, M. (2020). *La justificación: condición de calidad del programa de psicología de CECAR*. (Spanish). Educación y Humanismo, 22(38), 1–20. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.38.3455>
- 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. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4527>
- 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). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3555/693>
- 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 Universidad

Nove de Julho São Paulo, Brasil.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71511645004>

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. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194215432010>

Ministerio de Educación (2015). Decreto Supremo 016-2015-MINEDU, *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria*. Lima, Perú. <https://www.unj.edu.pe/images/pdf/calidad/marconormativo//DS%20N%C2%B0%20016-2015-MINEDU%20%20Politica%20Aseguramiento%20Calidad%20Educacion%20Superior%20Universitaria.pdf>

Ministerio de Educación del Perú. (2018). *Protocolo para el desarrollo de la visita de aula*. Lima: Ministerio de Educación del Perú. Lima Perú. <http://www.grade.org.pe/creer/archivos/Peru.-MINEDU.-DISER-.Manual-de-acompa%C3%B1amiento-profes-multigrado-20193-1.pdf>

Ministerio de Educación Superior de Colombia. (2014). Guía para el mejoramiento institucional de la evaluación al plan de mejoramiento. Revolución Educativa Colombiana Aprende. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8635/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROCESO%20DE%20SEGUIMIENTO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1>

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. <https://doi.org/10.17345/rio20.147-168>

Pérez, F. (2018). *Políticas educativas en Colombia: en busca de la calidad*. (artículo científico). Bogotá Colombia. Actualidades Pedagógicas, 71, 193–213. <https://doi.org/10.19052/ap.4430>

- Pérez, L. (2019). *Análisis de la calidad de la educación superior de Colombia*. Revista Criterio Libre, 18(31), 87–205. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2019v18n31.6136>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Rodríguez, J., Pierdant, A., Rodríguez, E. (2016) *Estadística para Administración*. Segunda Edición Ebook. México, 2016. [file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Estadistica\\_para\\_administracion\\_Jesus\\_Fr.pdf](file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Estadistica_para_administracion_Jesus_Fr.pdf)
- 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. <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/93>
- 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](http://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. DOI: <https://doi.org/10.6018/reifop.418618>
- 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. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Yovera, J. (2020). *La gestión educativa Universitaria Venezolana: Un planteamiento desde la acción transcompleja*. (artículo científico). Chivacoa Venezuela. Revista Telos, 22(3), 541–550. <https://doi.org/10.36390/telos223.05>
- 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 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-  
36202018000500424&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500424&script=sci_arttext&lng=en).

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión Académica</b>	Es todas las acciones o actividades relacionadas al aprendizaje – enseñanzas específicas para los educandos (Huamani, 2014, p.260).	Son los procesos de enseñanza - aprendizaje en el ámbito educativo. Se medirá según sus dimensiones a través de un cuestionario	Gestión estratégica	Planificación estratégica	Formulación de documentos de gestión	Nominal
					Formulación de planes para la gestión de riesgos	
				Aseguramiento de la calidad	Gestión de proyectos y convenios interinstitucionales	
					Sistema de comunicación	
					Gestión de licenciamiento	
					Gestión de la acreditación	
					Auditoría académica	
			Gestión de innovación y mejora continua			
			Formación integral	Admisión	Proceso de admisión	
					Proceso de traslados	
				Nivelación	Porcentaje de estudiantes nivelados	
				Seguimiento del estudiante	Número de estudiantes que participan en el programa de tutoría	
				Plan de estudios	Planes de estudios actualizados	
				Actividades extracurriculares	Implementar las actividades extracurriculares mediante un plan	
				Responsabilidad social universitaria	Implementación de actividades de responsabilidad social	
				Extensión y proyección cultural	Implementación de actividades de extensión y proyección cultural	
				Enseñanza aprendizaje	Nivel de satisfacción del estudiante con el proceso de enseñanza	
					Nivel de rendimiento académico	
				Tutoría	Número de estudiantes que recibieron el servicio de tutoría	
				Investigación, desarrollo e innovación	Numero de investigaciones	
				Gestión de los docentes	Número de documentos técnicos elaborados	
			Movilidad académica	Número de convenios firmados para movilidad académica		
				Diseño e implementación de propuesta para movilidad académica		
			Prácticas preprofesionales	Número de convenios con instituciones para prácticas preprofesionales y profesionales		
			Soporte institucional	Servicio de bienestar	Número de estudiantes atendidos por la oficina de Bienestar	
					Nivel de satisfacción de estudiantes atendidos	
				Infraestructura y soporte	Infraestructura y soporte adecuado a la cantidad	
Infraestructura y soporte adecuado a la calidad						
Gestión de bienes y servicios	Gestión de bienes y servicios adecuada a la gestión académica					
Recursos humanos	Número de docentes disponibles para el desarrollo de actividades académicas					
Laboratorios y talleres	Implementación adecuada de laboratorios y talleres					
Centro de información y referencia	Implementación del portal de transparencia					

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores	Escala de medición
Calidad Educativa según ISO 21001:2018	La calidad la realizan la comunidad universitaria, quienes, conociendo el uso y aplicación de instrumentos y técnicas de calidad para mejorar permanentemente su gestión, los alumnos y sus padres son actores del sistema de calidad (ISO 21001, 2018).	Es garantizar una buena enseñanza a los estudiantes con docentes capacitados para un buen desarrollo organizacional, para lograr la satisfacción educativa. Será medida según sus dimensiones a través de un cuestionario	Resultados	Grados y títulos	Implementación de los registros académicos	
				Verificación del perfil de egreso	Numero de grados y títulos emitidos	
				Seguimiento del egresado	Evaluación del perfil del egresado	
					Número de estudiantes empleados de acuerdo a la carrera	
			Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	Contenidos pertinentes	Contenidos actualizados	
				Atiende las necesidades de los grupos sociales	Evaluación de las necesidades de los grupos sociales	
			Liderazgo visionario	Objetivos y metas establecidos	Nivel de conocimiento de objetivos y metas	
				Objetivos y metas alcanzadas	Control de metas alcanzadas	
			Compromiso de las personas	Normas que regulen los recursos suficientes	Elaboración de normas reguladoras	
				Planificar, incrementar y distribuir los recursos	Evaluación de la distribución de recursos	
				Uso eficiente de los recursos	evaluación del uso de recursos	
			Enfoque de procesos	Educación equitativa e igualitaria	Ficha de monitoreo	
				Oportunidad de acceso	Ficha de monitoreo	
				Oportunidad de permanencia y conclusión del ciclo	Ficha de monitoreo	
			Mejora	Planificación de asignaturas	Elaboración de silabos contextualizados	
				Manejo de los contenidos conceptuales	Monitorear el desarrollo de contenidos de las asignaturas	
				Métodos y técnicas para conducir el proceso	Control de utilización de métodos y técnicas	
				Uso de recursos didácticos on line (Plataforma virtual Moodle)	Nivel de Dominio de recursos tecnológicos on line	
				Tipos de evaluación	Control de instrumentos de evaluación	
				Fomento del autoaprendizaje on line	Control de asignaciones para reforzar el aprendizaje	
Desarrollo de investigación formativa	Desarrollo Investigación formativa					
Participación del estudiante en su proceso	Nivel de Participación de los estudiantes					
Toma de decisiones basada en evidencia	Formación académica	Porcentaje de docentes con grado de maestro o doctor				
	Planificación de la actividad docente	Preparación de clase y materiales				
	Conducción de la enseñanza y aprendizaje	Monitoreo del proceso Enseñanza y Aprendizaje				
	Evaluación del proceso enseñanza y aprendizaje	Ficha de monitoreo				
	Investigación	Número de investigaciones				
	Proyección y extensión	Proyección social y extensión a la comunidad				

		Gestión de las relaciones	Normas de convivencia	Clima laboral	
			Cumplimiento de las expectativas	Logro de objetivos	
			Motivación por aprender	Compromiso del personal	
			Necesidades de servicio cubiertas	Control de necesidades cubiertas	
			Capacitación docente	Desarrollo de competencias	
		Responsabilidad social	Percepción de la comunidad	Nivel de percepción de la comunidad	
			Participación en eventos	Número de participación en eventos	
			Reconocimiento de la comunidad	Nivel de reconocimiento de la comunidad	
			Cobertura del alumnado	Número de ingresantes por programas	
		Accesibilidad y equidad	Organización exitosa	Es inclusiva	Nominal
				Es flexible	
				Es transparente	
				Es responsable	
				Aborda interés de individuales y especiales de los alumnos	
				Desarrolla habilidades	
Conducta ética en la educación	Entorno profesional ético	Establece los antecedentes	Nominal		
		Trato equitativo a las personas			
		Evite los conflictos de interés			
Seguridad y protección de datos	Partes interesadas interactúan con la organización	Realiza actividades en beneficio de la sociedad			
		Confianza sobre el control de sus propios datos			
		La organización trata sus datos con la debida atención y confidencialidad	Nominal		

## Anexo 2: Matriz de consistencia

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

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p><b>Problema general</b> ¿En qué medida el modelo de gestión según norma ISO 21001:2018 mejorará la calidad educativa, Universidad Pública de Alto Amazonas - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo está caracterizada la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021? ¿Cuáles son los puntos críticos que impiden una efectiva gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021? ¿Qué características tendrá el modelo de gestión según norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas? ¿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?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Proponer un modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Caracterizar la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021. Identificar los puntos críticos que impiden que la gestión académica sea efectiva en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021. Caracterizar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021. Determinar las características de los procesos académicos de la norma ISO 21001:2018. Diseñar el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021. Validar el modelo de gestión académica según la norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas – 2021, por expertos.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 mejora la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021.</p>	<p><b>Técnica:</b> -Análisis documental  -Encuesta on line</p> <p><b>Instrumentos</b>  -Cuestionario</p>												
<b>Tipo y Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p>Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Descriptivo Propositivo</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     Rx((Rx)) --- Tx((Tx))     Rx --&gt; Pv((Pv))     Tx --&gt; Pv             </pre> </div>	<p><b>Población</b> Gestores, docentes y alumnos de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas representado por 115 personas (Fuente: Recursos Humanos de la Universidad)</p> <p><b>Muestra</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión académica</td> <td>Gestión estratégica</td> </tr> <tr> <td>Formación integral</td> </tr> <tr> <td>Soporte institucional</td> </tr> <tr> <td>Resultados</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad educativa</td> <td>Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo visionario</td> </tr> <tr> <td>Compromiso de las personas</td> </tr> <tr> <td>Enfoque de procesos</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión académica	Gestión estratégica	Formación integral	Soporte institucional	Resultados	Calidad educativa	Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	Liderazgo visionario	Compromiso de las personas	Enfoque de procesos
Variables	Dimensiones														
Gestión académica	Gestión estratégica														
	Formación integral														
	Soporte institucional														
	Resultados														
Calidad educativa	Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios														
	Liderazgo visionario														
	Compromiso de las personas														
	Enfoque de procesos														

<p>Donde:  Tx: Teoría de gestión académica según norma ISO 21001:2018 y calidad educativa  Rx : Realidad de gestión académica según norma ISO 21001:2018 y calidad educativa  Pv : Propuesta validada.</p>	<p>Se tomará el 100% de la población representado por 115 personas.</p>	<table border="1"> <tr><td>Mejora</td></tr> <tr><td>Toma de decisiones basada en la evidencia</td></tr> <tr><td>Gestión de las relaciones</td></tr> <tr><td>Responsabilidad social</td></tr> <tr><td>Accesibilidad y equidad</td></tr> <tr><td>Conducta ética en la educación</td></tr> <tr><td>Seguridad y protección de datos</td></tr> </table>	Mejora	Toma de decisiones basada en la evidencia	Gestión de las relaciones	Responsabilidad social	Accesibilidad y equidad	Conducta ética en la educación	Seguridad y protección de datos	
Mejora										
Toma de decisiones basada en la evidencia										
Gestión de las relaciones										
Responsabilidad social										
Accesibilidad y equidad										
Conducta ética en la educación										
Seguridad y protección de datos										

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario 1: Gestión académica (gestores)

##### Datos generales:

N° de cuestionario: 1                      Fecha de recolección: ...../...../.....

**Instrucciones:** Estimada autoridad, el presente instrumento tiene como objetivo identificar las características de la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

Dimensiones	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Gestión estratégica	1	¿Los documentos de gestión formulados responden a las necesidades de los programas académicos?					
	2	¿Los documentos de gestión formulados se elaboraron de forma participativa?					
	3	¿Los planes de gestión de riesgo formulados se elaboraron de forma participativa?					
	4	¿La gestión de proyectos interinstitucionales se realiza de forma eficiente?					
	5	¿La gestión de convenios interinstitucionales se realiza de forma eficiente?					
	6	¿El sistema de comunicación contribuye a la gestión académica?					
	7	¿la gestión del licenciamiento fortalece la gestión académica en la Facultad?					
	8	¿la gestión de la acreditación fortalece la gestión del programa académica?					
	9	¿Usted promueve las autorías académicas periódicas en la Facultad?					
	10	¿Usted promueve la gestión de innovación en la Facultad?					
	11	¿Las autoridades académicas promueven la mejora continua en la Facultad?					

Formación integral	12	¿Ud. como autoridad académica de la facultad o las autoridades de la universidad realizan el proceso de admisión periódica según la realidad de los programas académicos?					
	13	¿Ud. como autoridad académica realiza el proceso de traslados de los estudiantes según la realidad de los programas académicos?					
	14	¿Ud. como autoridad académica realiza el proceso de nivelación de los estudiantes según la realidad de los programas académicos?					
	15	¿Ud. como autoridad se preocupa por incrementar el número de estudiantes que participan en el programa de tutoría?					
	16	¿Ud. como autoridad ha contribuido con la actualización de los planes de estudio?					
	17	¿Ud. como autoridad planifica las actividades extracurriculares?					
	18	¿Ud. como autoridad implementa el plan de las actividades extracurriculares?					
	19	¿Ud. como autoridad implementa las actividades de responsabilidad social?					
	20	¿Ud. como autoridad implementa las actividades de extensión o proyección cultural?					
	21	¿Ud. Conoce el nivel de satisfacción del estudiante con respecto al proceso de enseñanza?					
	22	¿Ud. Conoce el nivel de rendimiento académico del estudiante con respecto al proceso de enseñanza?					
	23	¿Ud. como autoridad se preocupa por incrementar el número de estudiantes que reciben el servicio de tutoría?					
	24	¿Ud. como autoridad promueve el incremento de investigaciones en sus docentes?					
	25	¿Ud. como autoridad conoce del registro de documentos técnicos elaborados?					
	26	¿Ud. como autoridad conoce el número de convenios firmados para movilidad académica?					
	27	¿Ud. como autoridad diseñó una propuesta de movilidad académica?					
	28	¿Ud. como autoridad implementa una propuesta de movilidad académica?					
	29	¿Ud. como autoridad promueve el incremento del número de convenios con instituciones para prácticas preprofesionales o profesionales?					
	Soporte institucional	30	¿Ud. como autoridad promueve el incremento número de estudiantes atendidos en la oficina de Bienestar?				
31		¿Ud. como autoridad promueve el incremento del nivel de satisfacción de estudiantes atendidos?					

	32	¿Ud. como autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la cantidad de estudiantes?					
	33	¿Ud. como autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la calidad académica?					
	34	¿Ud. como autoridad gestiona los bienes o servicios adecuados a la gestión académica?					
	35	¿Ud como autoridad conoce el número de docentes disponibles para el desarrollo de actividades académicas?					
	36	¿Ud. como autoridad implementa adecuadamente los laboratorios o talleres?					
	37	¿Ud. como autoridad mantiene actualizado el portal de transparencia?					
	38	¿Ud. como autoridad implementa los registros académicos?					
	39	¿Ud. como autoridad promueve el incremento del número de grados o títulos emitidos?					
Resultados	40	¿Ud. como autoridad promueve la evaluación del perfil del egresado?					
	41	¿Ud. como autoridad promueve el incremento del número de estudiantes empleados de acuerdo a la carrera?					
	42	¿Ud. como autoridad promueve la evaluación de las competencias adquiridas?					

## Cuestionario 2: Gestión académica (docentes/estudiantes)

### Datos generales:

N° de cuestionario:                      Fecha de recolección: ...../...../.....

**Instrucciones:** Estimado docente o estudiante, el presente instrumento tiene como objetivo identificar las características de la gestión académica en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

Dimensiones	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Gestión estratégica	1	¿Los documentos de gestión formulados responden a las necesidades de los programas académicos?					
	2	¿Los documentos de gestión formulados se elaboraron de forma participativa?					
	3	¿Los planes de gestión de riesgo formulados se elaboraron de forma participativa?					
	4	¿La gestión de proyectos interinstitucionales se realiza de forma eficiente?					
	5	¿La gestión de convenios interinstitucionales se realiza de forma eficiente?					
	6	¿El sistema de comunicación contribuye a la gestión académica?					
	7	¿la gestión del licenciamiento fortalece la gestión académica en la Facultad?					
	8	¿la gestión de la acreditación fortalece la gestión del programa académica?					
	9	¿Las autoridades académicas cumplen la autoría académica periódicas en la Facultad?					
	10	¿Las autoridades académicas promueven la gestión de innovación en la Facultad?					
	11	¿Las autoridades académicas promueven la mejora continua en la Facultad?					

Formación integral	12	¿Las autoridades académicas de la facultad o la universidad realizan el proceso de admisión periódica según la realidad de los programas académicos?					
	13	¿La autoridad académica realiza el proceso de traslados de los estudiantes según la realidad de los programas académicos?					
	14	¿La autoridad académica realiza el proceso de nivelación de los estudiantes según la realidad de los programas académicos?					
	15	¿La autoridad se preocupa por incrementar el número de estudiantes que participan en el programa de tutoría?					
	16	¿La autoridad a gestionado la actualización de los planes de estudio?					
	17	¿La autoridad planifica las actividades extracurriculares?					
	18	¿La autoridad implementa el plan de las actividades extracurriculares?					
	19	¿La autoridad implementa las actividades de responsabilidad social?					
	20	¿La autoridad implementa las actividades de extensión o proyección cultural?					
	21	¿La autoridad difunde el nivel de satisfacción del estudiante con respecto al proceso de enseñanza?					
	22	¿La autoridad difunde el nivel de rendimiento académico del estudiante con respecto al proceso de enseñanza?					
	23	¿La autoridad se preocupa por incrementar el número de estudiantes que reciben el servicio de tutoría?					
	24	¿La autoridad promueve el incremento de investigaciones en sus docentes?					
	25	¿La autoridad conoce del registro de documentos técnicos elaborados?					
	26	¿La autoridad conoce el número de convenios firmados para movilidad académica?					
	27	¿La autoridad diseñó una propuesta de movilidad académica?					
	28	¿La autoridad implementa una propuesta de movilidad académica?					
	29	¿La autoridad promueve convenios con instituciones para prácticas preprofesionales o profesionales?					
	Soporte institucional	30	¿La autoridad promueve el incremento del número de estudiantes atendidos en la oficina de Bienestar?				
31		¿La autoridad evalúa el nivel de satisfacción de estudiantes atendidos?					
32		¿La autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la cantidad de estudiantes?					

	33	¿La autoridad garantiza la infraestructura o soporte adecuado a la calidad académica?					
	34	¿La autoridad gestiona los bienes o servicios adecuados a la gestión académica?					
	35	¿La autoridad conoce el número de docentes disponibles para el desarrollo de actividades académicas?					
	36	¿La autoridad implementa adecuadamente los laboratorios o talleres?					
	37	¿La autoridad mantiene actualizado el portal de transparencia?					
	38	¿La autoridad implementa los registros académicos?					
	39	¿La autoridad promueve el incremento del número de grados o títulos emitidos?					
Resultados	40	¿La autoridad promueve la evaluación del perfil del egresado?					
	41	¿La autoridad promueve el número de estudiantes empleados de acuerdo a la carrera?					
	42	¿La autoridad promueve la evaluación de las competencias adquiridas?					

### Cuestionario 3: Calidad Educativa según ISO 21001:2018 (gestores)

**Datos generales:**

N° de cuestionario:                      Fecha de recolección: ...../...../.....

**Instrucciones:** Estimada autoridad, el presente instrumento tiene como objetivo identificar las características de la Calidad Educativa según ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

Dimensiones	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	1	¿Cómo autoridad garantiza la calidad educativa con contenidos pertinentes para docentes y estudiantes?					
	2	¿Cómo autoridad promueve la evaluación de necesidades de los grupos sociales?					
Liderazgo visionario	3	¿Ud. como líder conoce los objetivos / metas institucionales?					
	4	¿Ud. como líder controla las metas a ser alcanzadas?					
Compromiso de las personas	5	¿Ud. Compromete a los colaboradores en la elaboración de normas reguladoras?					
	6	¿Ud. Comprometa a las personas en la distribución de recursos?					
	7	¿Ud. Comprometa a las personas en la evaluación de uso de los recursos?					
Enfoque de procesos	8	¿Ud. Busca la educación equitativa e igualitaria?					
	9	¿Ud. Busca la oportunidad de acceso?					
	10	¿Ud. Busca la oportunidad de permanencia y conclusión del ciclo?					
Mejora	11	¿Ud. Mejora la planificación de asignatura con elaboración de sílabos contextualizados?					
	12	¿Ud. Mejora el manejo de contenidos conceptuales con el monitoreo?					
	13	¿Ud. Mejora los procesos a través de métodos y técnicas?					
	14	¿Ud. Mejora la educación a través de uso de recursos didácticos on line?					

	15	¿Ud. Mejora la calidad educativa con instrumentos de evaluación periódica?					
	16	¿Ud. Mejora la calidad educativa con fomento del autoaprendizaje on line?					
	17	¿Ud. Mejora la calidad educativa a través del desarrollo de la investigación formativa?					
	18	¿Ud. Mejora la participación de estudiantes en sus procesos?					
Toma de decisiones basada en evidencia	19	¿Ud. Promueve al docente según su formación académica?					
	20	¿Ud. Toma decisiones para la planificación de la clase y materiales?					
	21	¿Ud. Toma decisiones según evidencias en el proceso de conducción de la enseñanza aprendizaje?					
	22	¿Ud. Toma decisiones según evidencias en el proceso de evaluación?					
	23	¿Ud. Toma decisiones con evidencias por las investigaciones realizadas?					
	24	¿Ud. Toma decisiones con evidencias para la protección social o extensión a la comunidad?					
Gestión de las relaciones	25	¿Ud. promueve un clima laboral fuerte para el cumplimiento de normas de convivencia?					
	26	¿Ud. Gestiona las relaciones para el logro de objetivos?					
	27	¿Ud. Gestiona las relaciones para el compromiso del personal?					
	28	¿Ud. Gestiona las relaciones para el control de necesidades cubiertas?					
	29	¿Ud. Gestiona las relaciones para el desarrollo de competencias?					
Responsabilidad social	30	¿Ud. Gestiona la responsabilidad social para mejorar el nivel de percepción de la comunidad?					
	31	¿Ud. Gestiona la responsabilidad social para mejorar el número de participaciones en eventos académicos?					
	32	¿Ud. Gestiona la responsabilidad social para mejorar el nivel de reconocimiento de la comunidad?					
	33	¿Ud. Gestiona la responsabilidad social para mejorar el número de ingresantes por programas académicos?					
Accesibilidad y equidad	34	¿Ud. Gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa inclusiva?					
	35	¿Ud. Gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa flexible?					
	36	¿Ud. Gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa transparente?					

	37	¿Ud. Gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa responsable?					
	38	¿Ud. Gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa que aborda los intereses individuales o especiales de los alumnos?					
	39	¿Ud. Gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa que desarrolla habilidades en los alumnos?					
	40	¿Ud. Gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa según los antecedentes de los alumnos?					
Conducta ética en la educación	41	¿Ud. Gestiona la conducta ética en la educación para alcanzar el trato equitativo a las personas?					
	42	¿Ud. Gestiona la conducta ética en la educación para evitar los conflictos de interés?					
	43	¿Ud. Gestiona la conducta ética en la educación para realizar actividades en beneficio de la sociedad?					
Seguridad y protección de datos	44	¿Ud. Gestiona la seguridad y protección de datos para lograr confianza sobre el control de sus propios datos?					
	45	¿Ud. Gestiona la seguridad y protección de datos en la organización con la debida atención y confidencialidad?					

## Cuestionario 4: Calidad Educativa según ISO 21001:2018 (docentes y estudiantes)

### Datos generales:

N° de cuestionario: 01

Fecha de recolección: ...../...../.....

**Instrucciones:** Estimados docentes y estudiantes, el presente instrumento tiene como objetivo identificar las características de la Calidad Educativa según ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

Dimensiones	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Enfoque en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios	1	¿La autoridad garantiza la calidad educativa con contenidos pertinentes para docentes y estudiantes?					
	2	¿La autoridad promueve la evaluación de necesidades de los grupos sociales?					
Liderazgo visionario	3	¿El líder conoce los objetivos / metas institucionales?					
	4	¿El líder controla las metas a ser alcanzadas?					
Compromiso de las personas	5	¿La autoridad compromete a los colaboradores en la elaboración de normas reguladoras?					
	6	¿La autoridad compromete a las personas en la distribución de recursos?					
	7	¿La autoridad compromete a las personas en la evaluación de uso de los recursos?					
Enfoque de procesos	8	¿La autoridad busca la educación equitativa e igualitaria?					
	9	¿La autoridad busca la oportunidad de acceso?					
	10	¿La autoridad busca la oportunidad de permanencia y conclusión del ciclo?					
Mejora	11	¿La autoridad mejora la planificación de asignatura con elaboración de sílabos contextualizados?					
	12	¿La autoridad mejora el manejo de contenidos conceptuales con el monitoreo?					

	13	¿La autoridad mejora los procesos a través de métodos y técnicas?					
	14	¿La autoridad mejora la educación a través de uso de recursos didácticos on line?					
	15	¿La autoridad mejora la calidad educativa con instrumentos de evaluación periódica?					
	16	¿La autoridad mejora la calidad educativa con fomento del autoaprendizaje on line?					
	17	¿La autoridad mejora la calidad educativa a través del desarrollo de la investigación formativa?					
	18	¿La autoridad mejora la participación de estudiantes en sus procesos?					
Toma de decisiones basada en evidencia	19	¿La autoridad promueve al docente según su formación académica?					
	20	¿La autoridad toma decisiones para la planificación de la clase y materiales?					
	21	¿La autoridad toma decisiones según evidencias en el proceso de conducción de la enseñanza aprendizaje?					
	22	¿La autoridad toma decisiones según evidencias en el proceso de evaluación?					
	23	¿La autoridad toma decisiones con evidencias por las investigaciones realizadas?					
	24	¿La autoridad toma decisiones con evidencias para la protección social o extensión a la comunidad?					
Gestión de las relaciones	25	¿La autoridad promueve un clima laboral fuerte para el cumplimiento de normas de convivencia?					
	26	¿La autoridad gestiona las relaciones para el logro de objetivos?					
	27	¿La autoridad gestiona las relaciones para el compromiso del personal?					
	28	¿Ud. Gestiona las relaciones para el control de necesidades cubiertas?					
	29	¿La autoridad gestiona las relaciones para el desarrollo de competencias?					
Responsabilidad social	30	¿La autoridad gestiona la responsabilidad social para mejorar el nivel de percepción de la comunidad?					
	31	¿La autoridad gestiona la responsabilidad social para mejorar el número de participaciones en eventos académicos?					
	32	¿La autoridad gestiona la responsabilidad social para mejorar el nivel de reconocimiento de la comunidad?					
	33	¿La autoridad gestiona la responsabilidad social para mejorar el número de ingresantes por programas académicos?					

Accesibilidad y equidad	34	¿La autoridad gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa inclusiva?					
	35	¿La autoridad gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa flexible?					
	36	¿La autoridad gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa transparente?					
	37	¿La autoridad gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa responsable?					
	38	¿La autoridad gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa que aborda los intereses individuales o especiales de los alumnos?					
	39	¿La autoridad gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa que desarrolla habilidades en los alumnos?					
	40	¿La autoridad gestiona la accesibilidad o equidad para tener una organización exitosa según los antecedentes de los alumnos?					
Conducta ética en la educación	41	¿La autoridad gestiona la conducta ética en la educación para alcanzar el trato equitativo a las personas?					
	42	¿La autoridad gestiona la conducta ética en la educación para evitar los conflictos de interés?					
	43	¿La autoridad gestiona la conducta ética en la educación para realizar actividades en beneficio de la sociedad?					
Seguridad y protección de datos	44	¿La autoridad gestiona la seguridad y protección de datos para lograr confianza sobre el control de sus propios datos?					
	45	¿La autoridad gestiona la seguridad y protección de datos en la organización con la debida atención y confidencialidad?					

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en gestión universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (autoridades)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8**

Tarapoto, 22 de junio de 2021



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en gestión universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

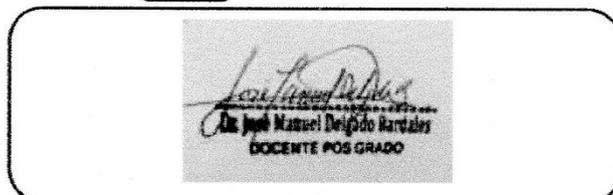
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8**

Tarapoto, 22 de junio de 2021



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en gestión universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
 (autoridad)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 22 de junio de 2021



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en gestión universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
 (Docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8**

Tarapoto, 22 de junio de 2021



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Guzmán Cornejo Edgar  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de la Amazonía Peruana  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (autoridades)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruíz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
x	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 23 de junio de 2021



Edgar Guzmán Cornejo, Dr.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Guzmán Cornejo Edgar  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de la Amazonia Peruana  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 23 de junio de 2021



Edgar Guzmán Cornejo, Dr.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Guzmán Cornejo Edgar  
Institución donde labora : Universidad Nacional de la Amazonia Peruana  
Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
(autoridad)  
Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **48**

Tarapoto, 23 de junio de 2021

Edgar Guzmán Cornejo, Dr.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Guzmán Cornejo Edgar  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de la Amazonia Peruana  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
 (Docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

Tarapoto, 23 de junio de 2021

Edgar Guzmán Cornejo, Dr.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hugo Alfredo Huamani Yupanqui  
 Institución donde labora : Universidad Agraria de la Selva  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (autoridades)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
x	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 15 de julio de 2021



Hugo Alfredo Huamani Yupanqui, Dr.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hugo Alfredo Huamani Yupanqui  
 Institución donde labora : Universidad Agraria de la Selva  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

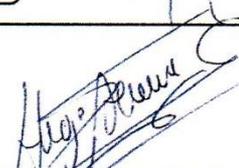
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

Tarapoto, 15 de julio de 2021



Hugo Alfredo Huamani Yupanqui, Dr.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hugo Alfredo Huamani Yupanqui  
 Institución donde labora : Universidad Agraria de la Selva  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
 (autoridad)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

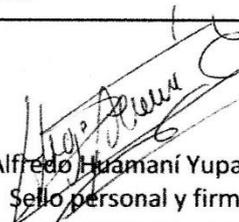
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 15 de julio de 2021

  
 Hugo Alfredo Huamani Yupanqui, Dr.  
 Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Hugo Alfredo Huamani Yupanqui  
 Institución donde labora : Universidad Agraria de la Selva  
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
 (Docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

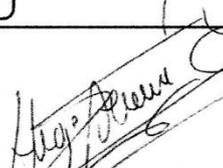
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 15 de julio de 2021



Hugo Alfredo Huamani Yupanqui, Dr.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Carmen Rosa Carranza García  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín  
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (autoridades)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
x	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

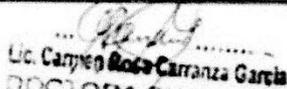
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 15 de julio de 2021



Uc. Carmen Rosa Carranza García  
DOCTORA EN GP Y G

Carmen Rosa Carranza García, Dra.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Carmen Rosa Carranza García  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín  
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 15 de julio de 2021



Lc. Carmen Rosa Carranza García  
DOCTORA EN GP Y G

Carmen Rosa Carranza García, Dra.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Carmen Rosa Carranza García  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín  
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
 (autoridad)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

Tarapoto, 15 de julio de 2021



Lic. Carmen Rosa Carranza García  
DOCTORA EN GP Y G

Carmen Rosa Carranza García, Dra.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Carmen Rosa Carranza García  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín  
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
 (Docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

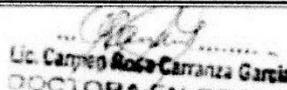
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

Tarapoto, 15 de julio de 2021



Lic. Carmen Rosa Carranza García  
DOCTORA EN GP Y G

Carmen Rosa Carranza García, Dra.  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Winston Franz Ríos Ruiz  
Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas  
Especialidad : Doctor en Ciencias, especialidad Microbiología Agrícola  
Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (autoridades)  
Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
x	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **49**

Tarapoto, 18 de agosto de 2021

  
Dr. Winston Franz Ríos Ruiz  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Winston Franz Ríos Ruiz  
 Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas  
 Especialidad : Doctor en Ciencias, especialidad Microbiología Agrícola  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión académica (docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión académica</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión académica</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión académica</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

Tarapoto, 18 de agosto de 2021



Dr. Winston Franz Ríos Ruiz  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Winston Franz Ríos Ruiz  
Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas  
Especialidad : Doctor en Ciencias, especialidad Microbiología Agrícola  
Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
(autoridad)  
Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

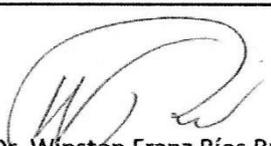
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **48**

Tarapoto, 18 de agosto de 2021

  
Dr. Winston Franz Ríos Ruiz  
Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Winston Franz Ríos Ruiz  
 Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas  
 Especialidad : Doctor en Ciencias, especialidad Microbiología Agrícola  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad Educativa según ISO 21001:2018  
 (Docentes y estudiantes)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Ruiz Camus, Claudia Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad Educativa según ISO 21001:2018</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

Tarapoto, 18 de agosto de 2021



Dr. Winston Franz Ríos Ruiz  
Sello personal y firma

## Anexo 5: Autorización



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE ALTO  
AMAZONAS  
UNIVERSIDAD LICENCIADA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

# CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Mediante la presente, se **AUTORIZA** a la **Mg. CLAUDIA ELIZABETH RUIZ CAMUS**, Docente Asociada de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas-UNAAA, a la aplicación de su instrumento de recolección de datos para la elaboración de su proyecto de tesis denominado "Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas 2021", el mismo que se desarrollará a partir del 25 de agosto del presente año.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Yurimaguas, 25 de agosto de 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE ALTO AMAZONAS  
*Damian Manay Sanchez*  
Dr. DAMIAN MANAY SANCHEZ  
PRESIDENTE

DMS/PCO  
mlzp  
C.c:  
-Archivo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20600041569
Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - UNAAA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Presidente de la Comisión Organizadora de la UNAAA	
Nombres y Apellidos	DNI:
Dr. Damián Manayay Sánchez	09972613

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Mg. Claudia Elizabeth Ruiz Camus	05359257

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Yurimaguas, 20 de setiembre del 2021

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Validación de la propuesta

### Validación de la Propuesta CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ACADÉMICA SEGÚN NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS – 2021.

Estimado experto(a): Dr. Walker Díaz Panduro

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la Propuesta de Modelo de gestión académica según Norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad. Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la “Propuesta de modelo de gestión académica según Norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021”.

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	x				
2	Importancia de los componentes	x				
3	Fundamentación de cada componente	x				
4	Argumentos de la organización		x			
5	Relevancia del componente teórico		x			
6	Coherencia entre los componentes	x				
7	Importancia de la normatividad	x				
8	Importancia de los contenidos		x			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		





## Validación de la Propuesta CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ACADÉMICA SEGÚN  
NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA, UNIVERSIDAD  
NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS – 2021.

Estimado experto(a): Ph.D. Enrique Arévalo Gardini

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la Propuesta de Modelo de gestión académica según Norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta de modelo de gestión académica según Norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	x				
2	Importancia de los componentes	x				
3	Fundamentación de cada componente	x				
4	Argumentos de la organización		x			
5	Relevancia del componente teórico		x			
6	Coherencia entre los componentes	x				
7	Importancia de la normatividad	x				
8	Importancia de los contenidos		x			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		





## Validación de la Propuesta CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ACADÉMICA SEGÚN  
NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA, UNIVERSIDAD  
NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS – 2021.

Estimado experto(a): Ph.D. Marco Antonio Mathios Flores

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la Propuesta de Modelo de gestión académica según Norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.  
Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta de modelo de gestión académica según Norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	x				
2	Importancia de los componentes	x				
3	Fundamentación de cada componente	x				
4	Argumentos de la organización		x			
5	Relevancia del componente teórico		x			
6	Coherencia entre los componentes	x				
7	Importancia de la normatividad	x				
8	Importancia de los contenidos		x			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		





## Validación de la Propuesta CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ACADÉMICA SEGÚN  
NORMA ISO 21001:2018 PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA, UNIVERSIDAD  
NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS – 2021.

---

Estimado experto(a): Dr. Rafael Gaviria del Águila

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la Propuesta de Modelo de gestión académica según Norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de los estudiantes de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.  
Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta de modelo de gestión académica según Norma ISO 21001:2018 en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	x				
2	Importancia de los componentes	x				
3	Fundamentación de cada componente	x				
4	Argumentos de la organización		x			
5	Relevancia del componente teórico		x			
6	Coherencia entre los componentes	x				
7	Importancia de la normatividad	x				
8	Importancia de los contenidos		x			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		





## Validación de la Propuesta

### CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DEL:

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

Estimado experto(a): **Dr. José Manuel Delgado Bardales**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el **“Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021”**, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del **“Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021”**.

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización				X	
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4	Fundamento escaso	Fortalecer sus condiciones
5		



