



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Modelo de gestión de calidad para el licenciamiento y acreditación de  
un Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Cajamarca

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

**AUTORA:**

Medina Díaz, Lorena Lourdes (orcid.org/0000-0002-9801-1730)

**ASESORES:**

Dr. Fernandez Cueva, Amado (orcid.org/0000-0002-5307-3583)

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo (orcid.org/0000-0002-8696-5203)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios por permitirme cumplir metas y sueños, a mi madre y a mis hijas Lourdes Sophia y Valerie María Fernanda, por ser mi motivación constante para seguir creciendo como persona y como profesional.

Lorena.

## **Agradecimiento**

A la UCV de Chiclayo por brindarme la oportunidad de seguir fortaleciendo mis capacidades profesionales, a los docentes que compartieron experiencias pedagógicas y contribuyeron en mi formación académica, a mi asesor el Dr. Amado Fernández Cueva, a ellos infinitas gracias.

Lorena.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	21
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Métodos de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. PROPUESTA.....	41
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS .....	54

## Índice de tablas

Tabla 1.	Resultados de la gestión de la calidad para el licenciamiento y acreditación en su dimensión gestión institucional.....	24
Tabla 2.	Resultados de la gestión de la calidad en su dimensión desarrollo de .investigación e innovación.....	25
Tabla 3.	Resultados de la gestión de la calidad en su dimensión gestión académica y programas de estudios.....	26
Tabla 4.	Resultados de la gestión de la calidad en su dimensión infraestructura educativa, recursos del aprendizaje y mantenimiento.....	28
Tabla 5.	Resultados de la gestión de la calidad en su dimensión Disponibilidad del personal directivo, jerárquico y docente idóneo y suficiente.....	29
Tabla 6.	Resultados de la gestión de la calidad en su dimensión previsión económica y financiera.....	30
Tabla 7.	Resultados de la gestión de la calidad en su dimensión servicios educacionales complementarios básicos y mecanismos de intermediación laboral.....	31

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Síntesis gráfica de la propuesta .....	46
-----------	----------------------------------------	----

## **Resumen**

El licenciamiento y la acreditación son procesos que miden la gestión de la calidad y evalúan el servicio educativo que ofrecen las instituciones del nivel superior universitario y no universitario, a fin de plantear mejoras en los procesos de gestión institucional, pedagógica, financiera y económica. La investigación titulada modelo de gestión de calidad para el licenciamiento y acreditación de un IESP, Cajamarca, tuvo como objetivo implementar un modelo de gestión de calidad sustentado en el enfoque territorial y en la calidad total, que favorece el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-explicativo, nivel correlacional, diseño transeccional con propuesta; la población lo constituyó un IESP de la región Cajamarca, con criterio de inclusión y exclusión. La encuesta y la entrevista fueron las técnicas empleadas, el instrumento en ambos casos fue el cuestionario validado por expertos, mostrando una confiabilidad en la variable licenciamiento y acreditación de 0,891, según Alfa de Cronbach. Se concluyó que implementar un modelo de gestión de calidad, sustentado en la teoría de la calidad total y con un enfoque territorial es pertinente para alcanzar el licenciamiento y acreditación institucional, para responder a las necesidades y características de la región Cajamarca.

**Palabras clave:** Licenciamiento, acreditación, gestión de la calidad.

## **Abstract**

Licensing and accreditation are processes that measure quality management and evaluate the educational service offered by university and non-university higher education institutions, in order to propose improvements in institutional, pedagogical, financial and economic management processes. The research entitled quality management model for the licensing and accreditation of an IESP, Cajamarca, aimed at implementing a quality management model based on the territorial approach and total quality, which favors compliance with basic quality conditions. The research had a quantitative approach, descriptive-explanatory scope, correlational level, transectional design with proposal; the population was an IESP of the Cajamarca region, with inclusion and exclusion criteria. The survey and the interview were the techniques used, the instrument in both cases was the questionnaire validated by experts, showing a reliability in the licensing and accreditation variable of 0.891, according to Cronbach's Alpha. It was concluded that implementing a quality management model, based on the total quality theory and with a territorial approach, is pertinent to achieve institutional licensing and accreditation, to respond to the needs and characteristics of the Cajamarca region.

**Keywords:** Licensing, accreditation, quality management.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FERNANDEZ CUEVA AMADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Modelo de gestión de calidad para el licenciamiento y acreditación de un Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, Cajamarca", cuyo autor es MEDINA DÍAZ LORENA LOURDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FERNANDEZ CUEVA AMADO <b>DNI:</b> 28110795 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5307-3583	Firmado electrónicamente por: FCUEVAA el 05-08- 2023 19:19:52

Código documento Trilce: TRI - 0630002