



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de san Martín, en el año 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Anghela Karol Sánchez Manya (ORCID: 0000-0001-9180-8141)

Diana Maldonado Ramírez (ORCID: 0000-0001- 7593- 421X)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Aguila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TARAPOTO - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por su amor, y a mis padres que han permanecido a mi lado y de quienes he recibido tanto apoyo, tanta paciencia en mis largas jornadas de trabajo y estudio.

Diana Maldonado

A Ricardo y Valentina mis hijos, a mi esposo, por su apoyo incondicional y por darme ánimo para poder terminar mi carrera profesional, a mis padres por su apoyo económico y moral, por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida.

Anghela Sánchez

## **Agradecimiento**

A Dios por ser nuestro padre celestial, a nuestro profesores por su paciencia y comprensión demostrados durante el curso, a todos nuestros compañeros porque desde el primer día de clases estuvimos juntos apoyándonos y a nuestra familia por estar siempre con nosotros.

Los Autores

## Página de Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 2 de 2
---	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Sánchez Manyá Anghela Karol cuyo título es: "Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín en el año 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16- Dieciséis*

Tarapoto, 20 de Julio de 2019

  
 -----  
 Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
 Lic. N° 19171  
 -----  
**PRESIDENTE**

  
 -----  
 MsC. Mauro Triguero Paredes  
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
 RUC. CLAD. N° 07123  
 -----  
**SECRETARIO**

  
 -----  
 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
 Reg. CLAD N° 06472  
 -----  
**VOCAL**



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Maldonado Ramírez Diana cuyo título es: "Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín en el año 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16 - Dieciseis*

Tarapoto, 20 de 07 de 2019

  
 Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
 Lic. N° 19171  
 -----  
 PRESIDENTE

  
 MsC. Maury Trigo Paredes  
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
 RUC. C.U.D. N° 07129  
 -----  
 SECRETARIO

  
 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
 Reg. GCAD N° 06472  
 -----  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

### Declaratoria de Autenticidad

Yo ANGHELA KAROL SÁNCHEZ MANYA, identificada con DNI: 43071878, y DIANA MALDONADO RAMÍREZ identificada con DNI: 41843876, estudiantes de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulada: "Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad educativa de la escuela profesional de idiomas de la Universidad Nacional de san Martín, en el año 2018"

Declaro bajo juramento que:

El trabajo de investigación es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 Julio del 2019

  
.....  
Anghela Karol Sanchez Manyá  
DNI: 43071878

  
.....  
Diana Maldonado Ramirez  
DNI: 41843876

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; ponemos a vuestra consideración la presente investigación titulada “Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de san Martín, en el año 2018”, con la finalidad de optar el título de Licenciado en Administración.

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. **INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. **MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. **RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. **DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.
- V. **CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. **RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. **REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página de Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	vi
Presentación .....	vii
Índice .....	viii
Índice de Figuras.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de Investigación .....	25
2.2.Operacionalización de Variables.....	26
2.3.Población, muestra y muestreo .....	29
2.4.Técnica e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad .....	30
2.5.Procedimiento.....	31
2.6 Métodos de análisis de datos .....	32
2.7.Aspectos éticos .....	32
III. RESULTADOS .....	34
IV. DISCUSIÓN .....	37
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	44
Matriz de consistencia .....	56
Instrumento de recolección de datos .....	58
Validación de instrumentos .....	62
Documento de autorización.....	68
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	69
Reporte Turnitin.....	70
Autorización de publicación de tesis .....	71
Autorización final del trabajo de investigación .....	72



## Índice de figuras

Figura 01. Resultados de la Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	34
Figura 02 Resultados de la Evaluación del Aseguramiento de la Calidad.....	35
Figura 03 Incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en el Aseguramiento de la Calidad .....	36
Figura 04 Resultados de la Evaluación del Contexto de la Organización.....	45
Figura 05 Resultados de la Evaluación del Liderazgo .....	46
Figura 06 Resultados de la Evaluación de Planificación.....	47
Figura 07 Resultados de la Evaluación de Soporte .....	48
Figura 08 Resultados de la Evaluación de Operación .....	49
Figura 09 Resultados de la Evaluación del Desempeño .....	50
Figura 10 Resultados de la Evaluación de la Mejora .....	51
Figura 11 Resultados de la Evaluación de la Información Confiable y oportuna .....	52
Figura 12 Resultados de la Evaluación Fomento para Mejorar el Desempeño .....	53
Figura 13 Resultados de la Evaluación Acreditación para la Mejora Continua.....	54
Figura 14 Resultados de la Evaluación Licenciamiento como garantía de las condiciones Básicas.....	55

## RESUMEN

La mayor difusión de sistemas de gestión que las organizaciones utilizan con respecto al sistema de gestión de calidad es la norma ISO 9001, que establece los requisitos que satisfacen las diferentes necesidades y exigencias de los clientes, al implantarse esta norma en cualquier organización, esta proporciona productos o servicios que son de calidad. A través de ésta investigación se busca describir el sistema de gestión de la calidad y evaluar cómo afecta el aseguramiento de la calidad educativa en la escuela profesional de Idioma de la Universidad Nacional de San Martín, se evaluaron los procesos y los procedimientos que se implantaron dentro de la escuela, así como el aseguramiento de calidad enfocado al personal involucrado en el entendimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para una correcta implantación y uso del sistema de gestión de la calidad.

En el desarrollo de esta investigación se estudió los requisitos que la norma ISO 9001: 2015 nos brinda para el diseño de un adecuado sistema de gestión de la calidad, de las cuales contiene 10 capítulos, de igual manera con respecto al aseguramiento de la calidad se detalla cuáles son los pilares para el aseguramiento de la calidad que el Minedu ha establecido a través de su políticas de calidad.

En cuanto al diseño de la investigación se basó en el diseño no experimental transversal, por la naturaleza de los datos es de enfoque cuantitativa ya que las variables no fueron manipuladas, limitándonos a observar y registrar tal como sucede en la realidad. La población de nuestra investigación son los trabajadores de la Escuela profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín que está comprendido por personal administrativo y docente haciendo un total de 20 trabajadores, por lo tanto nuestra muestra es igual a nuestra población por ser una población finita. Para la obtención de los datos se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento diseñado es un cuestionario y será orientada en base a nuestras variables con sus respectivas dimensiones e indicadores que nos llevaran a los resultados óptimos de acuerdo a nuestros objetivos donde se demostrará que el SGC está relacionado con el aseguramiento de la calidad. Por último la metodología en la investigación se someterá a una validación por juicio de expertos en temas de gestión de la calidad.

Palabras Claves: Norma ISO 9001: 2015, Aseguramiento de la Calidad, Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).

## ABSTRACT

The greatest diffusion of management systems that organizations use with respect to the quality management system is the ISO 9001 standard, which meets the requirements that meet the different needs of customers, by implementing this standard in the organization provide products or services which are of quality Through this research, we seek to describe the quality management system and see what influence the quality management system has on quality assurance in the professional language school of the National University of San Martín. facilitate all the process and procedures that are required within the school, and make evident to all the personnel involved the understanding of the requirements of ISO 9001: 2015 for a correct implementation and use of the quality management system.

In the development of this research we studied the requirements that the ISO 9001: 2015 standard provides for the design of an adequate quality management system, of which it contains 10 chapters, in the same way with respect to quality assurance. It details the pillars for quality assurance that Minedu has established through its quality policies.

Regarding the design of the research, it was based on the transverse non-experimental design, due to the nature of the data, it was quantitative since the variables were not manipulated, being limited to observe and record as it happens in reality. The population of our research is the workers of the Professional School of Languages of the National University of San Martín that is comprised by administrative and teaching staff making a total of 20 workers, therefore our sample is equal to our population for being a population finite To obtain the data, the survey technique was used. The instrument designed is a questionnaire and will be oriented based on our variables with their respective dimensions and indicators that will lead us to the optimal results according to our objectives where it will be demonstrated that the SGC is related to quality assurance. Finally, the methodology in the research will be subject to a validation by expert judgment on issues of quality management.

Key Words: ISO 9001: 2015 Standard, Quality Assurance, Quality Management Systems.

## I. INTRODUCCIÓN

Al hablar de la educación superior, en nuestro país se maneja dos finalidades, la primera desde un enfoque individual y otra desde un enfoque colectivo. El primer enfoque contribuye al ciudadano en su formación profesional para ser ciudadanos activos con diversidad cultural y responsabilidad social; el segundo enfoque colectivo aporta al desarrollo del país, acortando las brechas sociales y económicas que impiden el desarrollo. Hoy en día la educación de nivel universitario se encuentra en debate público, con muchas opiniones críticas por los resultados negativos que se han obtenido en los últimos años.

Aproximadamente durante los últimos 20 años, nuestro país ha experimentado un crecimiento abrumador en cuanto a la creación de universidades, y esto trajo consigo el incremento excesivo de las matrículas no controladas por el estado Peruano. La ley universitaria vigente en ese entonces permitía a las universidades dentro de su “autonomía” establecer sus propios criterios de calidad siendo los responsables de generar niveles altos de calidad en la educación universitaria. El análisis realizado por el Instituto internacional para la educación, sostuvo que los clientes eran los indicados de exigir y monitorear los niveles de calidad y que las universidades tenían la responsabilidad de garantizar esos niveles de calidad; todo esto era justificado debido al elevado salario de profesionales egresados y que éstos estaban acorde a la realidad del entornosocial.

El estado concededor de esta realidad Problemática a través del MINEDU ha realizado un análisis situacional de la educación superior universitaria descubriendo que se crearon 82 nuevas universidades entre los años 96 y 2015 de las cuales 23 son universidades públicas y 59 universidades privadas; a esto se suma el incremento descontrolado de las matrículas sobre todo en universidades privadas, la falta de una política que asegure la calidad ha causado un deterioro constante de la calidad del servicio enseñanza- aprendizaje.

El análisis de este estudio evidenció que en el país no existía una formación plena que asegure altas capacidades para el desarrollo del profesional competente y mucho menos que asegure una línea de investigación que genere conocimiento de mucho valor. (Minedu, 2015).

El estado a través del Ministerio de Educación conector de la realidad ha implantado y desarrolla actualmente una política que busca asegurar la calidad de la Educación Universitaria.

El estado a través del SINEACE dentro de su política de la calidad ha publicado el Modelo de Acreditación para programas de estudios que está destinado a fortalecer la calidad de la población universitaria; así mismo establece un estándar de calidad donde define que los programas necesitan tener implementado un sistema de gestión de la calidad (SGC) enmarcado en políticas, objetivos, procesos y procedimientos.

En esta realidad, el Programa de Estudios no está ajena a la implementación del Modelo de Acreditación, el objetivo es el Aseguramiento de la Calidad y es aquí donde nace el problema; mucho se ha intentado hacer pero poco se ha logrado, las limitaciones encontradas son muchas pero nos centraremos en el poco conocimiento de un sistema de gestión de calidad, lo que dificulta poder evaluar su eficiencia; a esto se suma la deficiencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa y esto se puede observar en los errores cometidos durante el desarrollo de cada ciclo académico.

En tal sentido se refiere al problema de la investigación, antecedentes de estudios, la justificación, Teorías relacionadas al tema referidas al Sistema de Gestión de la Calidad y su influencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, 2018.

Para ahondar un poco más sobre éste tema, mencionaremos a algunos autores internacionales y nacionales que investigaron sobre el sistema de gestión de la calidad y los requisitos que se necesitan para implantarlas:

Narváez, L. (2016). En su trabajo de investigación sobre: *Como diseñar un sistema de Gestión de Calidad eficiente basado en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 para un departamento de tecnologías*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Llegó a las siguientes conclusiones:

- En el transcurso de la implementación del SGC se han venido solucionando errores y problemas que han sido encontrados en el camino a la excelencia; permitiendo mejorar los tiempos de respuestas a las solicitudes y requerimientos de todos nuestros clientes y/o usuarios estableciendo soluciones que aporte con

creatividad en los requerimientos y necesidades que presentan los usuarios o partes interesadas.

- El continuo seguimiento del SGC es muy importante para la empresa, con esta medida aseguramos que se cumplan los procedimientos y se garantiza la creación de los registros y evidencias de todas las actividades.

Burckhardt, V. (2015). En su trabajo de investigación basado en una: *Guía para la implantación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 en una pyme*. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España. Concluyó que:

La norma internacional ISO 9001 es la más difundida y utilizada para implantar un SGC, los requisitos establecidos en esta norma permiten estandarizar todos los procesos, tanto de procesos de fabricación de productos, así como las de servicios, esto nos permite cumplir requisitos de nivel mundial.

López, K. y Roa, A. (2016). En el trabajo de investigación sobre el: *como el desarrollo de un SGC puede ser implementado para una Compañía de Tecnología Predictiva*. (Tesis de maestría). Universidad Libre, Bogotá, Colombia. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Los beneficios que se obtienen al establecer un manual de calidad pasa por optimizar la estructuración de la empresa y la de sus procesos, facilita la definición de las actividades permitiendo el logro de los objetivos. Al definir una política y los objetivos de calidad, se facilita la dirección de la empresa.
- La realización de auditorías para la medición y seguimiento del SGC, permite controlar el cumplimiento de los procesos garantizando la eficacia del sistema.

Flores, G. (2014). En su investigación donde: *Realiza el diseño y el desarrollo de un SGC basado en la Norma Internacional ISO 9001 v.2008 Para mejorar los servicios de la empresa*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Concluyó que:

Un SGC bien diseñado permite a la empresa la estandarización de sus actividades para mejorar el servicio y esto se logra con el compromiso y liderazgo de la alta dirección.

Ugaz, L. (2012). En su trabajo de investigación presenta una propuesta para: *Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad utilizando los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 en una empresa de lejías*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Cuando se trabaja el enfoque de mejora continua se logra la satisfacción plena de los clientes tanto internos como externos, producto de la estandarización de los procesos, procedimientos y documentación.
- Los beneficios que se obtiene con el SGC son muchos pero lo que más se logra percibir es la mejora de la imagen de la empresa, pues se logra mejorar la confianza y por consiguiente la fidelidad de los clientes.
- El SGC permite orientar a los trabajadores, con los procedimientos que se establecen, las indicaciones a seguir en cada etapa, define las responsabilidades para asegurar un producto de calidad solicitado por nuestros clientes.

Herrera, M. (2012). En su trabajo de investigación donde: *se Implementa un sistema de gestión de la calidad para mejorar la calidad de sus productos y servicios de una empresa*. (Tesis de pregrado). Universidad de Lima, Lima, Perú. Concluye que:

- La responsabilidad del SGC es de toda la organización y esto se logra cumpliendo con los procedimientos y generando la documentación respectiva; sin embargo esto debe ser liderado por el apoyo de la alta dirección.
- El objetivo del SGC de la calidad es lograr la eficacia de la misma, y esto se logra presentando las evidencias que demuestren el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Es vital la generación de la documentación, pero si ésta puede presentarse con registros electrónicos, permitirá tener un mejor control de la documentación, permitirá procesar información de manera oportuna como reportes estadísticos para evaluar la pertinencia del SGC.

Meléndez, A. (2017). En su trabajo de investigación donde: *Propone Implementar un SGC bajo los criterios de la Norma ISO 9001 versión 2015 dentro de una empresa pesquera*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Al implementarse un SGC con los fundamentos de la norma ISO 9001 versión 2015, la empresa adquiere una ventaja competitiva y una mejora notoria de la imagen de la empresa.
- La norma ISO 9001 permite mejorar la manera en que se administra la información, la empresa adquiere una sistematización del control y manejo de la documentación basado en procedimientos, formatos y todos los registros que se considere pertinente; este sistema permite tener el control de la actualización de los formatos vigentes para poder ser canalizados en toda la empresa.
- Para asegurar que nuestros productos o servicios garanticen y cumplan no sólo con lo que busca el cliente, sino con los lineamientos establecidos por la empresa, la empresa debe estandarizar todos sus procesos. Esto permitirá ahorrar muchos recursos a la empresa tanto económicos como recurso humano, optimizando así la producción de la empresa.

Podemos ver a continuación algunos conceptos que están relacionados al tema:

#### ▪ **Definición de calidad**

La RAE define que la calidad está representado por el conjunto de atributos que adquiere una cosa, estos atributos permiten poder apreciarlo como calidad.

International Organization for Standardization - ISO (2015) menciona que un objeto obtiene la calidad al cumplir ciertas características propias que hacen percibirlo como de calidad, entendemos que al referirnos a objeto se entiende como producto o servicio.



Juran et al. (1996) la palabra “calidad” presenta dos definiciones, la primera menciona que calidad adquiere un producto al cumplir con ciertas características que lo convierten en un producto deseado; la otra definición está definida en que la calidad puede ser presentada como excelencia, al satisfacer al cliente aún más de lo esperado por el producto o servicio; sin embargo esta excelencia requiere mayor inversión, en otras palabras argumenta que para lograr la excelencia cuesta invertir.

Barca, G. (2000) manifiesta que: existen muchas maneras de definir calidad, pero la más acertada es: el conjunto de características que satisfacen a los clientes

Lalande (1966) manifestó:

Calidad proviene del latín conocido como qualitas, que traducido al francés es qualité de cualidad, y que traducido al español es calidad; entonces entendemos como calidad a un conjunto de cualidades que debe cumplir una entidad que en una alineación jerárquica y organizados logra diferenciarse de los demás.

#### ▪ **Sistema de Calidad**

Según Barca (2000), debemos entender que sistemas es el conjunto de elementos que en su relación trabajan para lograr un objetivo; sabiendo esto se define al SGC como a elementos que trabajan en armonía para producir un producto o el ofrecimiento de un servicio que busca satisfacer las necesidades de los clientes. Estos elementos deben estar establecidos y documentados como lo exige la norma.

Para los investigadores Cruz, Camisón y González (2006) describen al SGC como la agrupación de variables que bajo ciertos principios establecidos se logra generar calidad tanto en un producto o servicio. Estos principios pueden ser:

- Principios que determinan la guía de la empresa.
- Las buenas prácticas que se deben incorporar para lograr los principios.
- La creación de ciertas técnicas que permitirán mejorar las prácticas.

## **Normas ISO 9000**

La creación de una norma internacional es de responsabilidad de la International Organization for Standardization (siglas: ISO), esta organización tiene presencia a nivel mundial en muchos países. Las sedes de cada país son los encargados de la revisión, creación o actualización de las normas, estos organismos están representados por las principales industrias del mundo; una vez revisada la norma, pasan a ser consensuadas por cada organización de normalización a nivel mundial, de ahí que perfecciona para poder ser aplicada en cualquier escenario de organización mundial.

Sin embargo la misma ISO no establece un modelo a seguir que defina como debe ser un sistema de gestión de calidad; si no que establece los requisitos que estos sistemas deben cumplir para poder asegurar productos o servicios de calidad. Estos requisitos nos permiten tener una amplia gama de posibilidades para adaptarlo a la realidad de cada organización.

Existen tres normas ISO que están relacionadas a la calidad:

- **ISO 9000:** Esta norma nos brinda los fundamentos y vocabulario, así como la terminología relacionada a calidad.
- **ISO 9001:** describe los requisitos para implementar un SGC.
- **ISO 9004:** Esta norma está enmarcada en la calidad como excelencia, ya que determina las bases para medir el desempeño de los SGC con el fin de lograr su eficacia.

### **La Norma ISO 9001:2015**

Cárdenas (2017), la Norma ISO 9001 versión 2015 es la base de todo SGC, permite administrar de una manera óptima la gestión y creación de la calidad en una organización, encaminándola a lograr su eficiencia. La norma permite establecer

procedimientos que ayudan a la realización del producto; esta norma permite la mejora continua.

**International Organization for Standardization - ISO (2015)** establece lo siguiente: “La función de un SGC es la de controlar a cualquier tipo de organización, desde escenario de calidad. Y que para lograr esto la organización debe contar con elementos que permiten este control como: los manuales, procesos y procedimientos, estos elementos nos permiten elaborar productos o servicios que satisfagan la necesidad de los clientes”.

La Norma ISO 9001 versión 2015. Es muy claro y precisa que para implementar eficazmente un sistema de gestión de calidad, se deben proponer, implantar, retener y mejorar constantemente, principalmente en sus procedimientos y en la interactividad entre ellas, todo esto de acuerdo a la Norma; también las instituciones tienen que esclarecer los procesos útiles para el SGC y su implantación en la institución, así como también se tiene que establecer las entradas necesarias así como las salidas que en los procesos se esperan, describir la consecución y correlación de los procesos, los criterios y métodos necesario se deben determinar para tener un proceso eficiente y controlar estos procesos, para estos procesos se tienen que evaluar los recursos y designar a los responsables. La versión 2015 es importante, ya que se enfoca en los procesos basados en el control de riesgos de la organización.

La Norma ISO 9001:2015 Precisa que: su aplicabilidad es adaptable a todas las organizaciones sean públicas o privadas. Esta Norma es una herramienta robusta que permite graficar, implantar y certificarse al implementar un SGC. Disponer de un SGC es garantizar que los productos y servicios son de calidad, ya que éstos están siendo evaluados y producidos cumpliendo los requisitos de las normas internacionales. La implantación del SGC va a depender del diseño que se utilice no importa si se implanta en una institución pública o privada, porque la finalidad es lograr la satisfacción.

(Sánchez, 2010), sostuvo que esta norma se implementa cuando una empresa busca:

- a. Elaborar constantemente productos de calidad que satisfagan las expectativas de sus clientes para demostrar su capacidad.
- b. Satisfacción de sus clientes, estableciendo los procesos para mejorar continuamente y asegurar la conformidad de los requisitos hacia el cliente.

Esta versión de la norma ISO 9001, su objetivo principal es integrar la serie ISO 9000 además de simplificar, consolidar; Están definidos todos los procesos que la institución tiene que responsabilizarse, desde la elaboración, desarrollo y diseño.

Se ha simplificado en esta versión los requisitos para que se pueda comprender mejor y sea fácil su implementación, además de tener un enfoque basado en procesos y ya no está enfocado sólo en procedimientos.

La norma ISO 9001:2015 Está compuesta por capítulos importantes, que indican su estructura de la norma. Siendo los capítulos de mayor relevancia los siguientes:

### **1. Objeto y campo de aplicación**

Aquí se fundamenta el objeto que tiene la empresa con el SGC, los procesos que se implementará.

Estos requisitos son genéricos y son aplicables a todas las instituciones.

### **2. Referencias Normativas**

Los documentos que dan consistencia al SGC son mencionados, en su totalidad o en parte, son documentos propios de la organización como herramienta de consulta indispensables para este documento. Para nuestra organización se plantean los siguientes documentos de referencias:

- a. Ley N° 28044, Ley General de la Educación.

- b. Ley N° 25350, Ley de Creación de la Universidad.
- c. Ley N° 26409, Ley que Modifica el Artículo de Ley Referido a la Creación de Carreras Profesionales en Universidades.
- d. Ley N° 30220, Ley Universitaria.

### **3. Términos y Definiciones**

Define los términos que se emplearán en este documento, son aplicables según la Norma ISO 9000:2015 y se encuentran en términos entendibles para su eficaz implementación.

### **4. Contexto de la organización**

Se refiere a los eventos que podrían dañar el enfoque interno o externo de una institución afectando el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los resultados que se esperan obtener. Los eventos podrían ser el entorno económico, social, legal, tecnológico, competitivo, cultural, etc.

Aquí se identifican a todos los actores involucrados, empezando desde los directivos así como los socios, También el Estado, clientes, proveedores, empleados, etc.

En este capítulo se desplaza al Manual de Calidad, pero eso no quiere decir que lo suprime. Aquí se describe el alcance y los procesos que deben ser documentados y mantenidos en el tiempo.

### **5. Liderazgo**

De vital importancia porque se centra en la Alta Dirección ya que debe demostrarse el compromiso con el SGC de la empresa. Las responsabilidades deben definirse de una manera clara y precisa.

## **6. Planificación**

Se debe planificar las acciones o actividades para gestionar los riesgos que pueden perjudicar la eficiencia del sistema y oportunidades para mejorarla

El primero se refiere que al planificar y definir los procesos, se visualizan las actividades que permitan identificar los riesgos y oportunidades que podrían dañar y afectar el sistema.

También se definen a los responsables de los procedimientos y de generar los documentos que evidenciaran el cumplimiento.

## **7. Soporte**

El sistema permite administrar los recursos de la empresa, gestiona las capacidades de los trabajadores que podrían afectar el logro de los resultados. Se debe asegurar los canales de comunicación entre los responsables del sistema y comprometer a los trabajadores con los objetivos de la institución.

## **8. Operación**

En Esta parte se realiza todo el proceso que forma parte del suministro del servicio o producto. Es decir, es muy relevante la prestación de la función que se realiza al ofrecer el producto / servicio al momento de que el cliente lo adquiere. Señalando al cliente todo lo referido al cuidado del producto o servicio y cómo actuar frente a un incidente que afectaría su integridad.

## **9. Evaluación del Desempeño**

Para las evaluaciones que se realizan al personal, las herramientas más utilizadas son la evaluaciones internas, que evalúan y verifican el cumplimiento de lo establecido por la ISO, El director revisa y toma acciones sobre las modificaciones de la parte interna así como la externa que afecten al SGC, la

efectividad de las acciones planteadas y la retroalimentación de todos los involucrados.

Se menciona la potencia y alcance del SGC de poder ofrecer la documentación necesaria que facilite la evaluación eficaz, haciendo seguimiento y fiscalizando las mediciones de los procesos. Así como lo precisa la norma ISO, la empresa debe realizar seguimientos para comprobar que el cliente interno o externo se encuentre satisfecho.

## **10. Mejora**

Aquí se expresan lo que el sistema debe corregir y lo que no está conforme, que pudiesen presentarse en el mismo proceso, esto va desde identificarlos hasta llegar a determinar lo que se debe corregir.

No mencionamos lo que se debe prevenir, ya que debido a la nueva norma mediante la gestión de riesgos ya tiene un enfoque preventivo.

### **▪ Gestión de la Calidad**

ISO 9001:2015. Precisa cuales son los principios de un sistema de gestión de la calidad:

Mejora

Liderazgo

Enfoque a procesos

Enfoque al cliente

Gestión de las relaciones

Compromiso de las personas

Toma de decisiones basada en la evidencia

Salazar y García (1996, p.14) manifiestan que: Un buen enfoque, es aquel que se diseña de acuerdo a los problemas y situaciones en particulares de la organización; no existe un enfoque único que mejore la calidad. Se menciona que para la gestión eficaz de la calidad en una empresa, se necesita lo siguiente:

- a. La alta dirección debe tener compromiso y liderazgo: Es la alta dirección la que tiene que reconocer las debilidades y necesidades de la organización, para garantizar el éxito de un programa de mejoramiento de calidad, y debe ser el que lidera la realización del compromiso.
- b. Trabajo en equipo y Cultura organizacional: Puede servir de apoyo para plasmar un ambiente que cultive la calidad en la empresa, sólo cuando la alta dirección tome la iniciativa en enfatizar el trabajo en equipo, apoyado de un esfuerzo continuo de mejorar la calidad.
- c. En los esfuerzos de Prevención Mentalidad y credibilidad: Hoy por hoy no se puede evitar que ocurran errores, o perder el tiempo tratando de buscar culpables. Desde la primera vez debe existir una continua búsqueda de la perfección. Se debe trabajar en los esfuerzos de prevención de errores y/o fallas. La expectativa de la gerencia de la excelencia es fundamentar la credibilidad en la prevención.
- d. Adiestramiento y Formación: La calidad es aplicable dentro de un eje transversal para lograr el objetivo final que es implantar una cultura de calidad en la empresa, se debe formar adecuadamente a cada uno para que pueda hacer bien sus funciones y no dejar de lado la calidad en sus actividades diarias. Todos los trabajadores deben recibir una formación básica para mejorar su desempeño y realce la calidad en el trabajo.
- e. Materiales para la empresa técnicas, herramientas: Se debe gestionar procesos de trabajo en base a la prevención de las mismas. Y contar con un especialista que conozca las funciones para el análisis de soluciones, identificar y cuantificar las causas de cualquier error y/o falla,
- f. Involucramiento y Participación: El involucramiento y la actuación de los



trabajadores de la organización hacen que la producción sea exitosa y que exista calidad total. La participación total y activa en este programa es de mucha importancia, porque nos llevará a lograr el objetivo final y contribuirá a aumentar la satisfacción en la empresa.

- g. **Indicadores para la medición:** Para garantizar las acciones de mejora se deben establecer las bases para su continuidad, poniendo los parámetros en que sentarse para realizar las acciones y visualizar que efectos producen los indicadores. Para cada sección se debe definir condiciones, así como funciones, procesos o áreas de trabajo, algunos indicadores de calidad que determinen los factores básicos de calidad para su determinada función. Para cada indicador se debe aplicar procedimientos de medición que es necesario establecer así como la periodicidad, también se debe saber cómo deben resumirse, graficarse los valores y a quién debe destinarse la información a lo largo del tiempo. Se podrá fijar una meta de mejora cuantificada para cada uno de los indicadores establecidos para conseguirla.
- h. **Motivación y Reconocimiento:** En temas de calidad es necesarios contar con estrategias para poder llamar la atención e interés así como la motivación y compromiso de los involucrados. Uno de los mecanismos como estrategia podría ser el reconocimiento a la labor realizada. Los resultados muy importantes alcanzados así como las felicitaciones oficiales para quienes lo hayan conseguido es algo que hay que potenciar y divulgar. De esa manera el reconocimiento resulta gratamente motivador.

### **Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad**

(Cuatrecasas, 1999; Crosby, 1979; Merli, 1994; Enrick, 1980; Dolly, 2007) manifiestan que: Para su implementación se debe ofrecer los siguientes beneficios:

- Para un desempeño exitoso se debe identificar y promover metodologías.
- Para la atención y servicios brindados se debe asumir con responsabilidad.
- Para un buen desarrollo del personal se debe identificar sus necesidades específicas y brindar educación continua.

- Incrementar la responsabilidad y compromiso del trabajador para con la empresa.
- En el sistema se debe favorecer la evaluación de la mejora continua además de la planificación y ejecución.
- Memorizar en el sistema el número de procesos.
- Alcanzar el reconocimiento de la empresa a nivel internacional.

#### ▪ **Control de Calidad**

**International Organization for Standardization - ISO** (2015) define: “el control de calidad es parte de la gestión de los requisitos de la calidad” (p.06).

Enríquez, A. (2016) manifiesta que: Existen en el control de calidad herramientas y actividades para satisfacer los requisitos que conllevan a la calidad. Las principales características son:

- La operación era que a los productos terminados se les debe inspeccionar para descubrir defectos, para luego “corregir” los defectos encontrados.
- No añade valor una inspección.
- Si se han detectado problemas no se previenen, se procura resolver después de haberse producido.
- Es necesario incrementar la inspección aunque se produzcan mayores costes, para incrementar la calidad.
- A los problemas se les presta poca atención, las causas de la mejora de los procesos sería pequeña y lenta.
- Para que los clientes no abandonen la empresa debe existir una probabilidad grande de que se existan productos con defectos.

#### **Herramientas de Gestión de la Calidad**

James (1997, p.20), sostuvo que: son los medios para monitorear los procesos, con el fin de solucionar problemas que puedan presentarse; son las herramientas de la gestión de la calidad para implantar procesos de control de calidad que se derive de ellos.

Estas herramientas de la calidad contienen una gran cantidad de soluciones que pueden controlar la calidad, de las cuales sirven para la fabricación de productos y para la orientación al servicio. Por muy simples que sean las herramientas en cuanto a su uso,

proporcionan recursos relevantes para tomar decisiones relacionados con la calidad. Estas herramientas forman parte de una base para los procesos y mejorar la calidad.

**Tabla N° 01 Herramientas de calidad y su Beneficio**

Herramientas	Beneficio
Hojas de recopilación de datos: hoja de inspección y/o verificación.	Facilita la obtención de datos sobre problemas de calidad.
2. Histograma	Permite conocer la forma de distribución de las características de calidad en estudio o el comportamiento de cierta en la operación o proceso.
3. Diagrama de flujo	Permite examinar los procesos para conocerlo al detalle
4. Diagrama de Pareto	Permite reducir el área total de los problemas, identificar los vitales y priorizar su atención.
5. Diagrama efecto de causa	Permite identificar, relacionar y seleccionar las causas de los problemas o factores que afectan a cierto objetivo p característica de calidad
6. Diagrama de dispersión	Permite confirmar o verificar efectos de las causas seleccionadas.
7. Gráficos de control	Permite conocer los cambios dinámicos en la operación o proceso y confirmarlos, observando los estándares, para identificar situaciones anormales.

*Fuente: Basado en los estudios de Salazar y García (1996)*

▪ **Enfoque basado en procesos**

International Organization for Standardization - ISO (2015), define que: Al ejecutar para luego implantar y se mejore la eficiencia del SGC, se debe promover la adquisición de un enfoque que está basado en procesos e incrementar la satisfacción y necesidades de los clientes. Los procedimientos específicos que la Norma incluye son esenciales para basarse en un enfoque a procesos (p.18).

Esto permite a la organización tomar el control de los procesos y su interrelación, de manera que la empresa mejore su desempeño. Los procesos interrelacionados contribuyen a la eficiencia de la organización para ver sus resultados.

Centrarse en los procesos permite definir y gestionar las actividades para alcanzar los resultados requeridos de acuerdo a la gerencia de la institución y a la política. Utilizando el ciclo PHVA puede alcanzarse con un enfoque general centrada en la gestión de los riesgos (figura 1).

En un SGC la aplicación del enfoque general centrada en la gestión de los riesgos permite:

- a. Comprender y entender la importancia de los requisitos;
- b. En términos de valor agregado se logra enfocándose en los procesos;
- c. Lograr la eficacia de los procesos;
- d. Mejorar continuamente los procesos con las auditorias.

### Ciclo (PHVA) Planificar/Hacer/Verificar/Actuar

Este ciclo se aplica a los procesos del SGC.

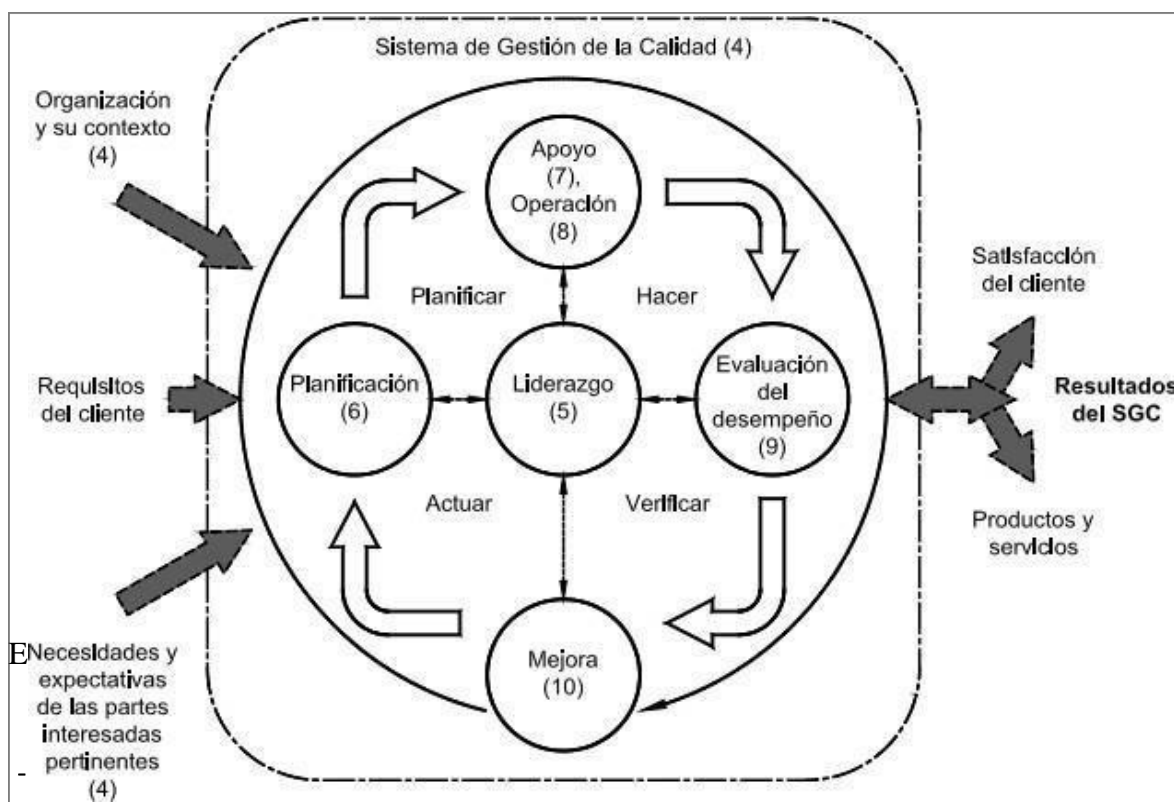


Gráfico 1 — Representación estructural del ciclo PHVA (Fuente: International Organization for Standardization - ISO - 2015)

El ciclo PHVA se describe como sigue:

- **Planificación:** los recursos que ayudaran a generar estos objetivos de acuerdo a los deseos de los clientes y a las políticas de la empresa, e identificarlos riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implantar lo planeado;
- **Verificar:** Hacer monitoreo y tomar medidas para controlar el cumplimiento de los procedimientos, los servicios y productos;
- **Actuar:** Tomar acciones propias para lograr la eficacia del sistema.

### **Aseguramiento de la Calidad Educativa**

Para entender esto, es necesario remitirse a la SUNEDU, entidad que la definió como:

[...] Está basado en mecanismos que garantizan y promueven la calidad de la educación universitaria. El propósito principal es basarse en evidencias en información, en mejoras de la educación universitaria. (2015, p. 15)

#### ▪ **Creación**

(Minedu, 2015, p.13) precisa que: El gobierno ha iniciado y es responsable de la reforma universitaria y en este ámbito ha creado para las universidades una política de aseguramiento de la calidad. De las cuales el gobierno tiene como objeto asegurar que todos los jóvenes del Perú puedan tener la oportunidad de tener una educación universitaria de calidad que les permita realizarse personalmente y se formen profesionales de alta calidad y muy competentes.

El Minedu; ha sido el encargado de la elaboración de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (D.S N<sup>a</sup> 016-2015- MINEDU), de las cuales viene a ser la principal herramienta de reforma universitaria.

#### ▪ **Objetivo general**

Garantizar a todos los estudiantes del Perú una educación de alta calidad, y que la formación sea de constante perfeccionamiento, enfocado en lograr un desempeño profesional que sea competente, además de insertar valores ciudadanos para reforzar el país, a través de la investigación.

### ▪ **Objetivo técnico**

La formación sistemática de todos los que están inmersos en la educación universitaria y la creación de un Sistema que asegure la Calidad (SAC), puedan permitir el desarrollo de un buen servicio de estudios universitario.

### ▪ **Meta**

Los Jóvenes egresados del quinto de secundaria, para el 2021 puedan ingresar a las universidades que aseguren un nivel educativo de calidad, y lo puedan hacer con la certeza y confiabilidad en el nivel de enseñanza que ofrecen las universidades y que puedan sumergirse con total dignidad en el mundo laboral, y a su vez, formen parte de una sociedad que imparta cultura, valores sociales y sirvan a la solución de problemas de impacto social para el desarrollo.

### ▪ **Pilares para la construcción del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.**

Los Pilares forman la base para la elaboración e implantación del SAC. Para así, incorporar mecanismos de calidad, e instrumentos válidos para el funcionamiento que después ya serán completados o renovados.

#### **1. Información confiable y oportuna.**

(Minedu, 2015, p.20) define que: La base principal es la información confiable y disponible para todos en el Sistema Universitario. Lo cual permite visualizar a los involucrados, recursos, procesos, y resultados del servicio universitario, se propone que el Ministerio de Educación se haga cargo del desarrollo del Sistema Integrado de Información, que facilite recopilar, organizar y divulgar la información importante, de esa manera tienen conocimiento y pueden tomar decisiones, inspeccionar y vigilar el sistema por parte de la sociedad universitaria, y la población; sin dejar de lado la planeación, siempre monitorear, evaluar y retroalimentar la política estatal y el futuro institucional de la universidad.

## **2. Fomento para mejorar el desempeño.**

(Minedu, 2015, p.20) menciona que: El estado es el ente encargado de dirigir el fomento para mejorar el desempeño, orientando el esfuerzo en consolidar la calidad como cultura, enfocado a mejorar el sector educativo de nivel universitario. El estado incorpora las acciones necesarias para asegurar la pertinencia de la calidad del servicio educativo de nivel universitario.

## **3. Acreditación para la mejora continua.**

(Minedu, 2015, p.21) establece que: dentro de su política de calidad uno de los pilares es la acreditación, con esto el estado busca garantizar a la sociedad que las universidades brindan servicio educativo de calidad. La acreditación es un reconocimiento público con transparencia en la rendición de información relacionada a la calidad. La acreditación no es obligatoria, es interés de las universidades dentro de su autonomía iniciar con el proceso público de la acreditación. La acreditación es otorgada después de superar una evaluación externa imparcial y transparente.

## **4. Licenciamiento como garantía de condiciones básicas de calidad.**

((Minedu, 2015, p.21) ha establecido que: dentro de los pilares también se ha establecido el licenciamiento de todas las universidades de carácter obligatorio; esta labor le fue encargada a la SUNEDU con las funciones de verificar y controlar las condiciones básicas de calidad para autorizar a las universidades la provisión del servicio. Todo esto permite el reconocimiento de los títulos y diplomas de los grados de nivel universitario de forma legal.

▪ **Modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria**

(Sineace, 2017, p.12), precisa que: Este modelo de acreditación permite evaluar la calidad para garantizar la calidad del proceso formativo de las instituciones, y de esa manera dar oportunidades para analizar su hacer diario, insertando cambios para una mejora progresiva, perdurable y sostenida, fortaleciendo su capacidad e instalar en su sistema universitario una cultura de calidad institucional.

El modelo de acreditación consta de 4 dimensiones y 34 estándares de calidad bien definidas. La dimensión denominada como: “Gestión Estratégica”, en el factor 3 denominado “Aseguramiento de la Calidad” define al estándar 7 denominada “Sistema de Gestión de la Calidad”, se precisa que: El programa de estudios debe contar con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado.

El Sineace exige para implementar el SGC la definición de políticas y objetivos de calidad, así como procedimientos claros con sus respectivos procedimientos. Así como mecanismos de control, que pueden ser auditorías.

## **Formulación del problema**

### **Problema General**

¿El Sistema de Gestión de la Calidad influye en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, en el año 2018?



## **Problemas Específicos**

### **Problema específico 1**

¿Cómo es el Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, en el año 2018?

### **Problema específico 2**

¿Cómo es el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, en el año 2018?

## **Justificación del estudio**

**Justificación Teórica.** Para esta investigación es importante evaluar el SGC y su Influencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa en la Escuela Profesional. Para realizar la investigación, se validó con la aplicación de las teorías de la **ISO 9001 (versión 2015)** y de **Minedu (2015)**.

**Justificación Práctica.** La información y los resultados que se obtuvieron durante la investigación servirán de apoyo en la optimización del SGC, así como del Aseguramiento de la Calidad Educativa del Programa de Estudios de Idiomas.

**Justificación por conveniencia.** Porque la Universidad Cesar Vallejo como parte de Plan Curricular en la Escuela Profesional de Administración, indica que es necesario llevar el Curso denominado Proyecto y desarrollo de Investigación orientados a temas que en la actualidad afecta el mundo empresarial y de esta forma desarrollar los conocimientos adquiridos y potencializarlos para Obtener el Título Profesional.

**Justificación Social.** Los resultados de la Investigación definirán aportes para solucionar una demanda social respecto a la Calidad de la educación de nivel universitario.

**Justificación Metodológica.** En busca de cumplir con los objetivos, se utilizaron instrumentos de investigación, dos encuestas orientadas a evaluar las dos variables mencionadas; esto permitirá conocer el SGC respecto al aseguramiento de la Calidad Educativa. La investigación partió de la problemática existente en conocer la influencia del sistema de Gestión de la Calidad en el Aseguramiento de la Calidad Educativa. Sobre esa situación se presenta una base teórica e investigaciones con experiencias en la problemática de la investigación, basada en la metodología de investigación según Sampieri, Fernández y Baptista (2014).

## **Hipótesis**

### **Hipótesis General.**

**Hi.** El Sistema de Gestión de la Calidad influye significativamente en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.

### **Hipótesis Específicas.**

**Hi.** El Sistema de Gestión de la Calidad es eficiente, esto influye positivamente en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Determinar el Sistema de Gestión de la Calidad y su influencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.

### **Objetivo Específico**

- Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.
- Evaluar el Aseguramiento de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.

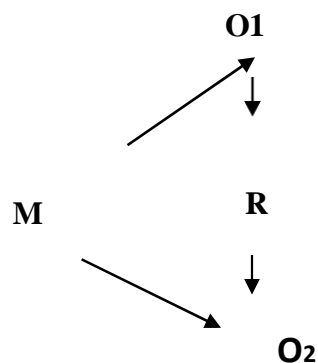
## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación.

Por la naturaleza de los datos el tipo de investigación será básica con un enfoque cuantitativo.

“En esta investigación las variables no han sido manipuladas, ni alteradas las condiciones de los medios donde ocurre el fenómeno; solo nos limitamos a observar y registrar los hechos tal cual ocurren. La información será recogida una sola vez por ser de corte transversal no experimental”. (Sampieri, Fernández y Baptista,2014).

En el siguiente esquema podemos visualizar de forma gráfica cómo se relacionan las variables:



M : Muestra.

O1 : Observación de la variable SGC.

O2 : Observación de la variable Aseguramiento de la Calidad.

R : Relación entre las variables.

### Metodología

El alcance de la investigación es descriptivo - correlacional. Porque se busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, y conocer la relación que existe entre las variables.

## **2.2 Operacionalización de variables**

### **Variables**

Las variables que se plantearon en la investigación fueron:

#### **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).**

Los SGC permiten controlar la gestión de todo tipo de organización, enfocado al logro de la calidad. Pero para esto se debe implementar elementos que forman parte del sistema como procesos, procedimientos, manuales, guías, articulando todo en un trabajo coordinado de equipo, con el fin de desarrollar calidad ya sea en un producto o en un servicio. (International Organization for Standardization - ISO 2015)

#### **Aseguramiento de la calidad.**

Se entiende como lineamientos que garantizan y promueven la calidad en cualquier organización. Estos lineamientos proveen información importante de la educación a toda la comunidad involucrada con la calidad. (SUNEDU, 2015)

## Operacionalización

Tabla N° 02: Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Sistema de Gestión de la Calidad	<p>(<u>International Organization for Standardization - ISO 2015</u>). Los SGC permiten controlar todo tipo de organización, enfocado al logro de la calidad. Pero para esto se debe implementar elementos que forman parte del sistema como procesos, procedimientos, manuales, guías, articulando todo en un trabajo coordinado de equipo, con el fin de desarrollar calidad ya sea en un producto o en un servicio.</p>	<p>La variable se midió en niveles de eficiencia o deficiencia, de acuerdo al resultado de los indicadores y al análisis de las dimensiones prioritizadas. Para la medición de los indicadores se utilizó un cuestionario estructurado.</p>	Contexto de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades y Expectativas.</li> <li>▪ Alcance.</li> <li>▪ Mapa de procesos.</li> <li>▪ Manual de calidad.</li> <li>▪ Control de información documentada.</li> </ul>	Ordinal
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liderazgo y Compromiso.</li> <li>▪ Política de la calidad.</li> <li>▪ Roles, Responsabilidad y Autoridad.</li> </ul>	
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</li> <li>▪ Objetivos de calidad y planificación.</li> <li>▪ Planificación y control de cambios.</li> </ul>	
			Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recursos.</li> <li>▪ Competencia.</li> <li>▪ Concienciación.</li> <li>▪ Comunicación.</li> <li>▪ Información documentada.</li> </ul>	

			Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación y control operacional.</li> <li>▪ Requisitos para los servicios.</li> <li>▪ Diseño y desarrollo de los servicios.</li> <li>▪ Control de los procesos, servicios suministrados externamente.</li> <li>▪ Producción y provisión del servicio.</li> <li>▪ Liberación de los servicios.</li> <li>▪ Control de las salidas no Conformes.</li> </ul>	
			Evaluación Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</li> <li>▪ Auditorías internas.</li> <li>▪ Revisión por la dirección.</li> </ul>	
			Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No conformidades y acciones correctivas.</li> <li>▪ <u>Mejora continua.</u></li> </ul>	
<u>Aseguramiento de la Calidad</u>	Se entiendo como lineamientos que garantizan y promueven la calidad en cualquier organización. Estos lineamientos proveen información importante de la educación a toda la comunidad involucrada con la calidad. (SUNEDU, 2015)	La variable se midió en niveles de <u>cumplimiento</u> , de acuerdo al resultado de los indicadores y al análisis de las dimensiones. Para la medición de los indicadores se utilizó un cuestionario estructurado.	<p>Información confiable y oportuna</p> <p>Fomento para el desempeño</p> <p>Acreditación para la mejora continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información confiable y oportuna</li> <li>▪ <u>Planificación, monitoreo, evaluación y retroalimentación</u></li> <li>▪ Cultura de calidad</li> <li>▪ Acciones y Recursos</li> <li>▪ Promoción de la investigación</li> <li>▪ Comité de calidad</li> <li>▪ Proceso de Autoevaluación</li> <li>▪ Modelo de Acreditación</li> </ul>	Ordinal
			<u>Licenciamiento</u> como garantía de las condiciones básicas de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa con Licenciamiento</li> <li>▪ Conocimiento del proceso de licenciamiento</li> </ul>	

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población

En la investigación se contó con una población de estudio de 20 encuestados, de los cuales 17 docentes del programa de estudios de Idiomas y 3 trabajadores administrativos asignados a la Escuela.

**Tabla N° 03: Población de estudio**

Tipo	Facultad	Escuela Profesional	Programa de estudio	Cantidad
Docente	Educación y Humanidades	Idiomas	Idiomas	17
Administrativo	Educación y Humanidades	Idiomas	Idiomas	3
Población Total				<b>20</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### Muestra

Por ser una población finita, la muestra es igual al total de la población, es decir los 20 (17 docentes y 3 trabajadores administrativos) asignados a la Escuela Profesional de Idiomas.

### Muestreo

Con respecto al muestreo para esta investigación y por las condiciones asumidas será de tipo no probabilístico.



## **Criterios de selección**

- **Criterios de Inclusión**

Se consideró al personal docente (nombrado y contratado) que forman parte de la plana docente y al personal administrativo que están asignados a la escuela profesional de Idiomas.

- **Criterios de Exclusión:**

Para esta investigación dentro de nuestra población de estudios de la escuela profesional de Idiomas se excluyeron a los practicantes y personal que labora bajo la modalidad de locación de servicios, es decir personal no estable.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **Técnica**

Se empleó la recolección de datos, que implica elaborar un plan que sea fácil de entender y que nos conlleve a reunir datos específicos. La técnica empleada fue la encuesta y está nos permitió recolectar los datos. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014. p.33).

### **Instrumentos**

El cuestionario de preguntas fue el instrumento usado en la encuesta, documento que reúne en forma estructurada los indicadores de las variables comprometidas en el objetivo de la encuesta. (Casas, 2003, p.26).

Para elaborar el instrumento de recolección de datos que evaluará el SGC se tomó como base la Norma ISO 9001:2015, el cuestionario diseñado consta de 30 preguntas que están agrupadas en 7 dimensiones y la escala de medición empleada es la de Likert.

Para el instrumento que evaluará el Aseguramiento de la Calidad se enfocó en las Políticas del aseguramiento de la calidad (Minedu), el cuestionario diseñado

consta de 10 preguntas que están agrupadas en 4 dimensiones y la escala de medición empleada también es la de Likert.

**Tabla N<sup>a</sup> 04: Técnica e Instrumento**

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente	Informante
Sistema de Gestión de la Calidad	Encuesta	Cuestionario	Constituida por la información recogida de las personas a las que estuvo dirigida la encuesta	Docentes y trabajadores administrativos
Aseguramiento de la calidad	Encuesta	Cuestionario		Docentes y trabajadores administrativos

Fuente: Elaboración propia

### **Validez**

La validación del contenido de los instrumentos se realizará a través del juicio de expertos. Los expertos serán profesionales expertos en el tema de la investigación:

- Mg. Carmen Rosa Pinedo Flores, Administrador
- Mg. Sara Ricardina Cabrejos Mil, Administrador
- Mg. Karla Patricia Martell Alfaro, Metodóloga

Posteriormente, se calculará el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo valor Alfa de Cronbach se espera por encima de 0.8. Este valor es el más óptimo para medir la confiabilidad de los instrumentos.

### **2.5 Procedimiento**

El procedimiento se realizó mediante la evaluación a los trabajadores previa autorización del Director de la Escuela de Idiomas. Se evaluó de acuerdo a las preguntas del cuestionario de las variables Sistema de Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la calidad, en el aula para docentes de la escuela de Idiomas, se

realizó en forma grupal en el horario de trabajo. El tiempo promedio que tomó la aplicación del cuestionario fue de 20 minutos en total.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos fueron procesados con el apoyo del software SPSS v.20 y Microsoft Excel. Como resumen, mencionaremos los procedimientos y métodos estadísticos que utilizamos en el análisis:

### **Análisis Descriptivo de la muestra:**

Se aplicará el análisis de frecuencias para obtener los gráficos estadísticos descriptivos, se observará la muestra y sus principales características, su implementación y la eficiencia del SGC y su efecto en el Aseguramiento de la Calidad, así como los valores otorgada a las distintas dimensiones que componen la variable.

Para la investigación se ordenará y presentará la información, y empleará gráficos estadísticos. Para la determinación del resultado se realizó de acuerdo a los objetivos y dimensiones; llegando a interpretar cada gráfico obtenido; y resaltando las valoraciones de cada indicador mediante la apreciación crítica de las investigadoras

## **2.7 Aspectos éticos**

En la investigación se respetaron todos los datos obtenidos y su respectiva validez, se respeta la propiedad intelectual de otros autores, citando sus autorías, se respeta y se cumple todos los lineamientos de privacidad y se protege la identidad de los colaboradores de la investigación. Respecto a los criterios éticos que se adoptaron para proteger los resultados y la propiedad intelectual son:

**Tabla N<sup>a</sup> 05: Criterios y Características éticas**

<b>CRITERIO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS</b>
<b>Confidencialidad</b>	Se informó a los encuestados que la información obtenida al responder las preguntas será confidenciales y estas no serán reveladas a los directivos de la escuela.
<b>Observación participante</b>	La postura de las investigadoras fue con responsabilidad, otorgaron la seguridad necesaria para concluir con el llenado correcto de las encuestas.
<b>Consentimiento del encuestado</b>	Todo el proceso del llenado de la encuesta contó con la autorización previa de las autoridades y el consentimiento de los trabajadores de la Escuela

*Fuente:* Elaborado en base a: Rueda (s.f.); Noreña, A. y más (2012).

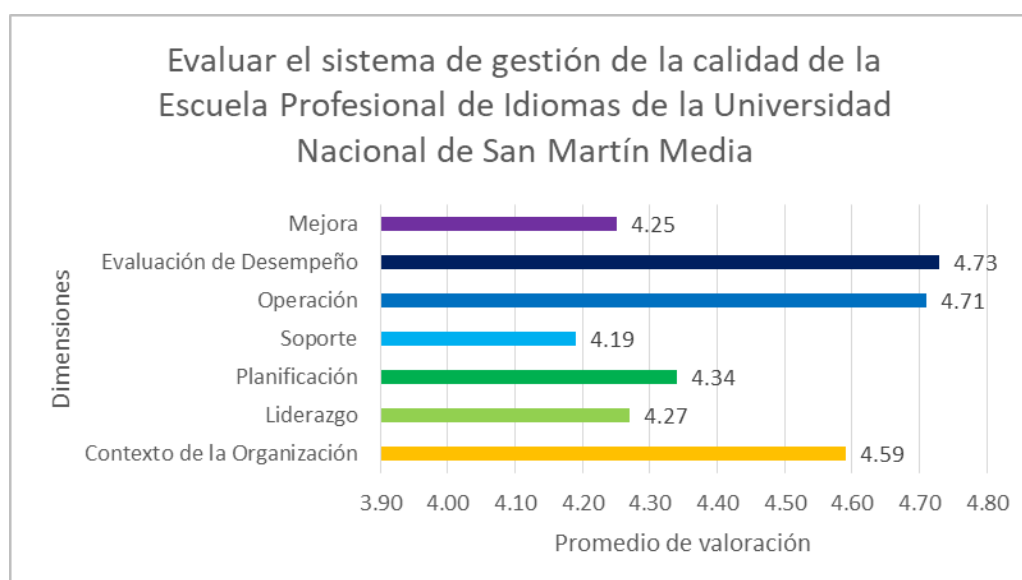
### III. RESULTADOS

En este capítulo se detalla cada uno de los objetivos planteados que han permitido evaluar el SGC y su influencia en el aseguramiento de la calidad.

#### 3.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**3.1.1. Objetivo.** Evaluar el sistema de gestión de la calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.

**Figura 01.** Resultados de la Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad



**Fuente:** Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

#### INTERPRETACIÓN:

En la figura 01 se observa que los resultados superan el valor aceptable (*por encima de 4 "De acuerdo"*); sin embargo podemos destacar las dimensiones Evaluación del desempeño con 4.73, Operación con 4.71 y el Contexto de la organización como las más valoradas por los encuestados; sin embargo se observa que las dos dimensiones Soporte con 4.19 y Mejora con 4.25 como las menos valoradas por los encuestados.

### 3.2. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

3.2.1. Objetivo. Evaluar el Aseguramiento de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.

**Figura 02** Resultados de la Evaluación del Aseguramiento de la Calidad



1= En sus inicios	2= Medianamente completo	3= Completo

*Fuente:* Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

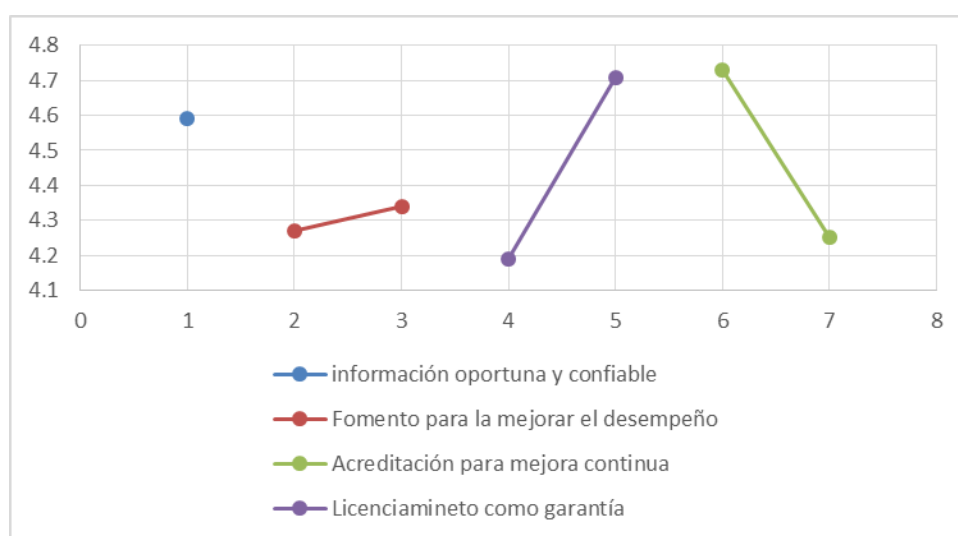
#### INTERPRETACIÓN:

En la figura 02 podemos observar los valores obtenidos por cada dimensión evaluada, siendo la más importante la “Información confiable y oportuna” con 3.0, seguido del “Fomento para mejorar el desempeño” con 2.98 y la dimensión “Licenciamiento como garantía de las condiciones básicas de calidad” con 2.80; sin embargo se puede apreciar que la dimensión “Acreditación para la mejora continua” tiene una valoración de 2.55.

## INCIDENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

3.2.2. Determinar el Sistema de Gestión de la Calidad y su influencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.

**Figura 03** Incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en el Aseguramiento de la Calidad



*Fuente:* Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

### INTERPRETACIÓN:

En la figura 03 podemos observar el comportamiento de las dimensiones respecto a la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, las dimensiones presentan un comportamiento positivo; sin embargo la dimensión acreditación para la mejora continua presenta una deficiencia tal y como se observa en la figura 02.

#### IV. DISCUSIÓN.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe una influencia entre las variables Sistema de Gestión de la Calidad y el aseguramiento de la calidad educativa en la escuela profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.

En cuanto al SGC, se comparte lo expuesto por Sánchez, (2010) donde manifiesta que la Norma ISO 9001 contiene los requisitos para la implementación y evaluación de un SGC de una empresa que busca demostrar que desarrolla productos o servicios que satisfagan las exigencias de los clientes, estos requisitos afectan positivamente el trabajo interno de los colaboradores, ya que aprenden a orientar su trabajo en una dirección llamada calidad.

Los resultados demuestran lo manifestado por Salazar y García (1996), que para el éxito del SGC se requiere el respaldo de la dirección, un trabajo en equipo, mentalidad y credibilidad en los esfuerzos de prevención, participación e involucramiento de los pilares de la gestión; es decir la eficacia de un SGC depende mucho del factor humano.

Tal como lo manifestó Flores, G. (2014), El diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad permite estandarizar las actividades para la prestación del servicio y esto se logra cuando la alta dirección se compromete con el sistema. El éxito del SGC se consolida por la participación continua de la dirección, el impulso, la supervisión y motivación.

Si comparamos los resultados de Narváez, L. (2016) y los resultados obtenidos en la evaluación del SGC, se puede afirmar que el seguimiento de los procesos debe aplicarse prioritariamente, para que los trabajos en equipos sigan la línea de trabajo establecida por la escuela y que se generen las listas y evidencias de las actividades que realizan siempre al seguir sus procedimientos. Asimismo López, K. – Roa, A. (2016) concluye que la medición, análisis y mejora, permitirán a la escuela tener información fundamental acerca de los requerimientos de los clientes por lo cual los



servicios podrán ser rediseñados bajo parámetros previamente establecidos, todo esto trabajado con el objetivo de mejora continua.

En cuanto al aseguramiento de la calidad y a la información oportuna y confiable, nuestros resultados afirman lo expuesto por Minedu, (2015), que el soporte de la escuela es la información disponible y accesible para toda la comunidad universitaria, esto permite hacer visible y participe a los actores involucrados, de tal manera que se logra integrar la información con el fin de recopilar, organizar y divulgar conocimiento.

## V. CONCLUSIÓN.

El SGC es eficiente, y este incide significativamente en el aseguramiento de la calidad educativa, las siete dimensiones evaluadas han superado el promedio esperado por la escuela (ver figura 02); La eficiencia afecta todo el trabajo de Aseguramiento de la calidad educativa de la escuela (ver figura 03), permitiendo tener una Información oportuna, confiable, así como el logro del licenciamiento institucional.

El SGC ha permitido estandarizar los procedimientos de trabajo de la escuela basado en actividades y responsabilidades, así mismo definió las pautas a seguir para la planificación y control del servicio educativo; podemos afirmar lo mencionado por Ugaz, L. (2012) en su trabajo de investigación, que el compromiso y el liderazgo de las autoridades es vital para el éxito del SGC.

La implementación del SGC, ha mejorado la imagen de la escuela profesional de idiomas lo que le da una gran ventaja competitiva; la implementación del control documentario ha mejorado la disponibilidad de información confiable y oportuna.

En cuanto al aseguramiento de la calidad la escuela ha obtenido resultados positivos a partir de la implementación del SGC, la estandarización de los procesos y la implementación del control documentario ha permitido generar calidad en el servicio educativo.

Los resultados obtenidos al evaluar las variables, nos permiten confirmar la hipótesis planteado, puesto que, cuando el sistema de gestión de la calidad es eficiente, este tiene un efecto positivo en el aseguramiento de la calidad.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

En cuanto al SGC se recomienda reforzar la gestión en las dimensiones de “soporte”, “Mejora”, “Liderazgo” y “Planificación”, puesto que los resultados muestran que son los menos valorados por los encuestados.

Se recomienda a la escuela dar seguimiento a los riesgos y oportunidades reportados en las auditorias para no llegar a una “No conformidad” que pueda deteriorar la eficiencia del SGC.

En cuanto al contexto de la organización se recomienda difundir las políticas y objetivos de calidad con el objetivo de establecer una cultura de calidad en el que hacer universitario.

En cuanto al aseguramiento de la calidad, se recomienda a la escuela profesional establecer canales de comunicación para difundir la información oportuna y confiable con los alumnos, dinamizar la información para mejorar la imagen de la escuela.

En cuanto a la dimensión mejora del desempeño, se recomienda a la escuela impulsar la investigación tanto en docentes y alumnos, conforme a la norma ISO y a lo exigido por la Ley Universitaria N° 30220.

## REFERENCIAS.

- Abril, C., Enríquez, A., & Sánchez, J. (2010). Guía para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el trabajo (1ra ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Barca R.G. 2000. Las normas ISO 9000 del 2000[En línea]  
<http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/iso9000-2000.pdf>  
[Consulta: 12/09/2018].
- Burckhardt, V. (2015). Guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pyme Comunidad Valenciana. Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.
- Camisón, C., Cruz, S., Gonzales, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación.
- Cárdenas A. (2017). Sistema de gestión de la calidad para la empresa “alimentos balanceados del ecuador” (tesis). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Crosby, P. (1987). La Calidad no Cuesta. México D.F.: Continental. Cuatrecasas, L. (1999). Gestión de la Calidad. Barcelona. Gestió2000.
- Dolly, B. (2007). Administración de Servicios de Alimentación. Calidad, Nutrición, Productividad y Beneficios. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Enrick, N. (1989). Control de Calidad y Beneficio Empresarial. Madrid: Díaz de Santos

Flores, G. (2014). Diseño y Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008 Para Mejorar las Actividades de los Servicios Administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C., Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana.

Herrera, M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. Universidad de Lima, Lima, Perú.

ISO, I. S. (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos de la Norma. Suiza: ISO 9001:2015.

James, P. (1997). La Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio. España: Pearson Educación.

JURAN, J; GODFRE, A.; BLANTON, H.; HOOGSTOEL, R.; SCHILLING, E. 1996. Manual de Control de Calidad de Juran. Madrid. España. Editorial Mc. Graw Hill/ Interamericana de España S.A.U. España. Quinta Edición. Volumen I.

Lalande, A. (1966). Vocabulario técnico y crítico de la filosofía. Buenos Aires: El Ateneo editorial.

López, K. – Roa, A. (2016). Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar t.p.k ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Universidad Libre, Bogotá, Colombia.

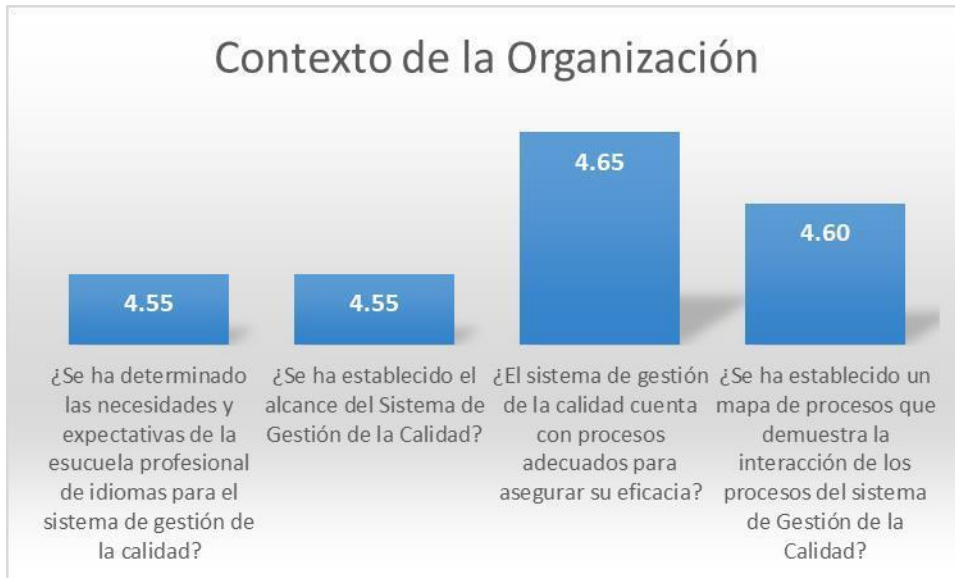
- Meléndez, A. (2017). Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una Industria Pesquera según la Norma ISO 9001:2015. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Merli, G. (1994). La Calidad Total como Herramienta de Negocio. Madrid: Díaz de Santos.
- Minedu, (2015). Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria, Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Perú.
- Narváez, L. (2016). Diseño de un sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J. y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Universidad de La Sabana, Cundinamarca, Colombia.
- Rueda, L. (s.f.). Consideraciones éticas en el desarrollo de investigaciones que involucran a seres humanos como sujetos de investigación las investigaciones en terapia ocupacional comunitaria. Informe.
- Salazar, M y García, J. 1996. Calidad Total. Publicado con el auspicio de la Fundación Honrad Adenauer. Tercera Edición. Lima, Perú. 159 p.
- Sineace (2017). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Lima, Perú.
- Ugaz, L. (2012). Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

## **Anexos**

## DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

### ▪ Contexto de la Organización

**Figura 04:** Resultados de la Evaluación del Contexto de la Organización



*Fuente:* Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

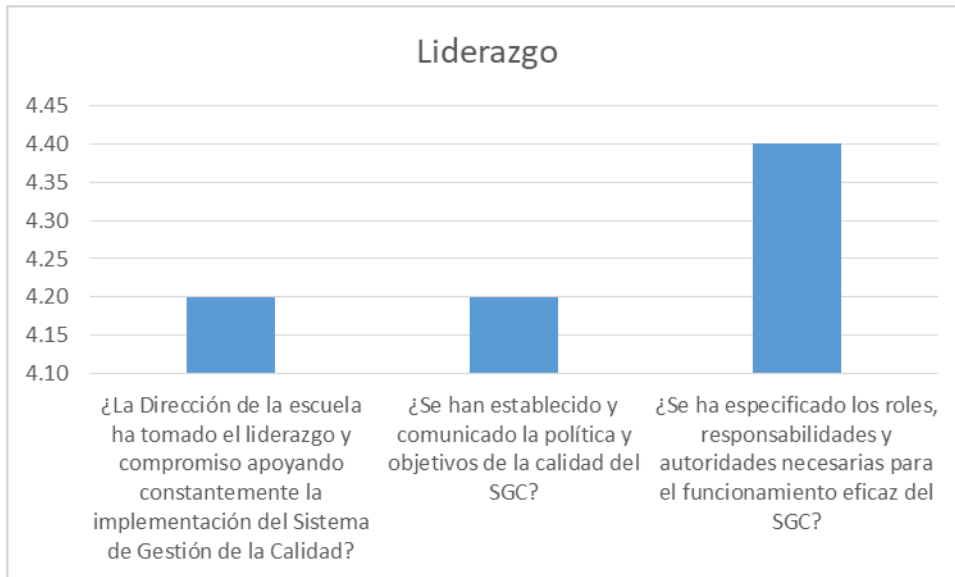
#### INTERPRETACIÓN:

El resultado de la figura 04 nos muestra que la pregunta ¿El sistema de Gestión de la calidad cuenta con procesos adecuados para asegurar su eficacia? Obtuvo un promedio de 4.65, seguido de la pregunta ¿Se ha establecido un mapa de procesos que demuestra la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad? con un promedio de 4.60, sin embargo las preguntas ¿Se ha establecido el alcance del sistema de gestión de la calidad? Y ¿se ha determinado las necesidades y expectativas de la escuela profesional de idiomas para el sistema de gestión de la calidad? Obtuvieron un promedio de 4.55.



▪ **Liderazgo**

**Figura 05:** Resultados de la Evaluación del Liderazgo



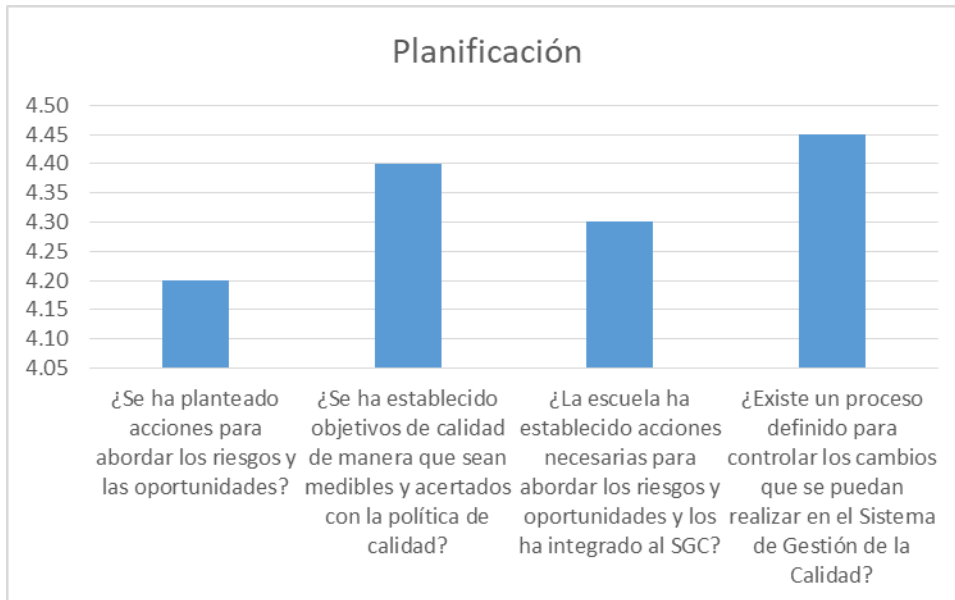
**Fuente:** Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

**INTERPRETACIÓN:**

Se Observa en los resultados que la pregunta ¿Se ha especificado los roles, responsabilidades y autoridades necesarias para el funcionamiento eficaz del SGC? Obtuvo un promedio de 4.40, pero las preguntas ¿Se han establecido y comunicado la política y objetivos de la calidad del SGC? Y ¿La dirección de la escuela ha tomado el liderazgo y compromiso apoyando constantemente la implementación del sistema de gestión de la calidad? Ambas obtuvieron un promedio de 4.20.

▪ **Planificación**

**Figura 06:** Resultados de la Evaluación de Planificación



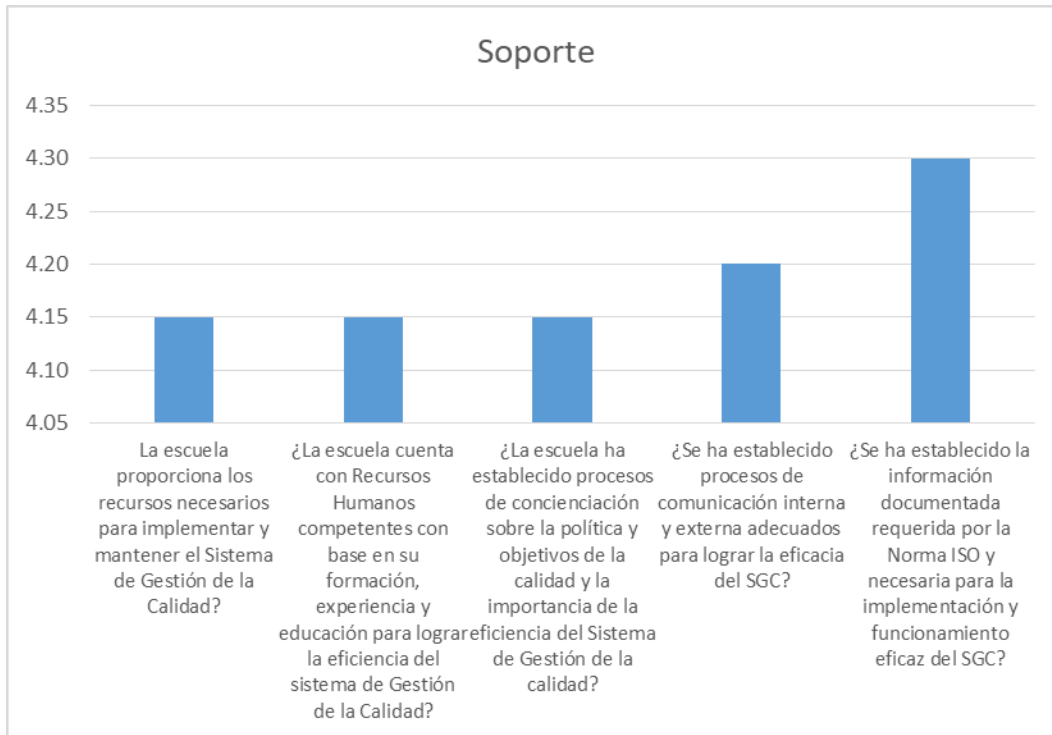
*Fuente:* Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

**INTERPRETACIÓN:**

En la figura 06 se observa que la pregunta ¿Existe un proceso definido para controlar los cambios que se puedan realizar en el sistema de gestión de la calidad? Obtuvo un promedio de 4.45, seguido de la pregunta ¿Se ha establecido objetivos de calidad de manera que sean medibles y acertados con la política de la calidad? Con un promedio de 4.40, y la pregunta ¿La escuela ha establecido acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades y los ha integrado al SGC? Ha obtenido un promedio de 4.30, por último la pregunta ¿se ha planteado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades? Ha obtenido 4.20 como promedio.

- **Soporte**

**Figura 07:** Resultados de la Evaluación de Soporte



*Fuente:* Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

**INTERPRETACIÓN:**

Se observa en los resultados que la pregunta ¿se ha establecido la información documentada requerida por la norma ISO y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC? Obtuvo 4.30 y la pregunta ¿se ha establecido procesos de comunicación interna y externa adecuada para lograr la eficacia del SGC? Con un promedio de 4.20, sin embargo las preguntas ¿La escuela ha establecido procesos de concienciación sobre la política y objetivos de la calidad y la importancia de la eficiencia del sistema de gestión de la calidad?, ¿La escuela cuenta con recursos humanos competente con base en su formación, experiencia y educación para lograr la eficiencia del sistema de gestión de la calidad? Y ¿La escuela proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad? Obtuvieron un promedio de 4.15 cada una.

- **Operación**

**Figura 08:** Resultados de la Evaluación de Operación



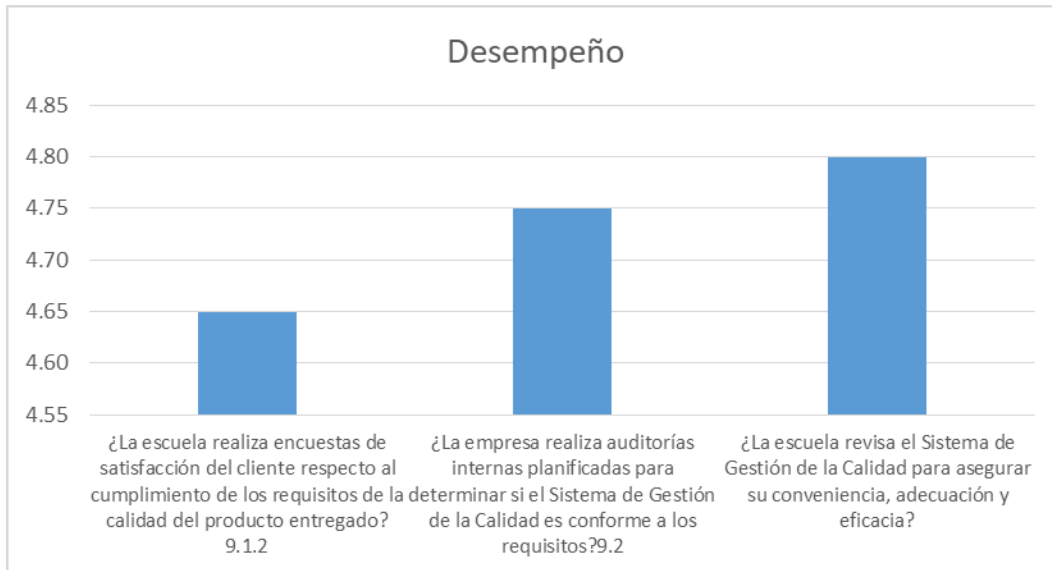
**Fuente:** Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

**INTERPRETACIÓN:**

En esta figura 08 se observa que las preguntas ¿Existe un proceso de planeación, implantación y control del servicio de manera coherente con las exigencias del alumno? Y ¿La escuela asegura que los procesos de enseñanza aprendizaje y de investigación que no sea conforme con los requisitos del servicio sea identificada y controlada? Obtuvieron un promedio de 4.80, las preguntas ¿La escuela lleva registros de control de las diferentes etapas de los procesos productivos y los mantiene al día?, ¿La escuela cuida al estudiante mientras se encuentra bajo su responsabilidad y salvaguarda tanto la documentación que este presenta al momento de postular y matricularse, como sus trabajos tales como artículos, tesis, entre otros? Obtuvieron 4.75 de promedio, la pregunta ¿Existe un proceso definido para la comunicación con los clientes sobre los servicios que se brinda? Obtuvo 4.70, sin embargo las preguntas ¿La escuela ha diseñado y elaborado el currículo de la carrera profesional de idiomas?, ¿La escuela revisa los requisitos relacionados con el servicio de enseñanza aprendizaje antes de ofrecer a los estudiantes? Y ¿La escuela gestiona el abastecimiento de su logística para la realización del servicio? Obtuvieron 4.65 y por último ¿La escuela ha determinado los requisitos para los productos y servicios? Obtuvo 4.60.

▪ **Desempeño**

**Figura 09:** Resultados de la Evaluación del Desempeño



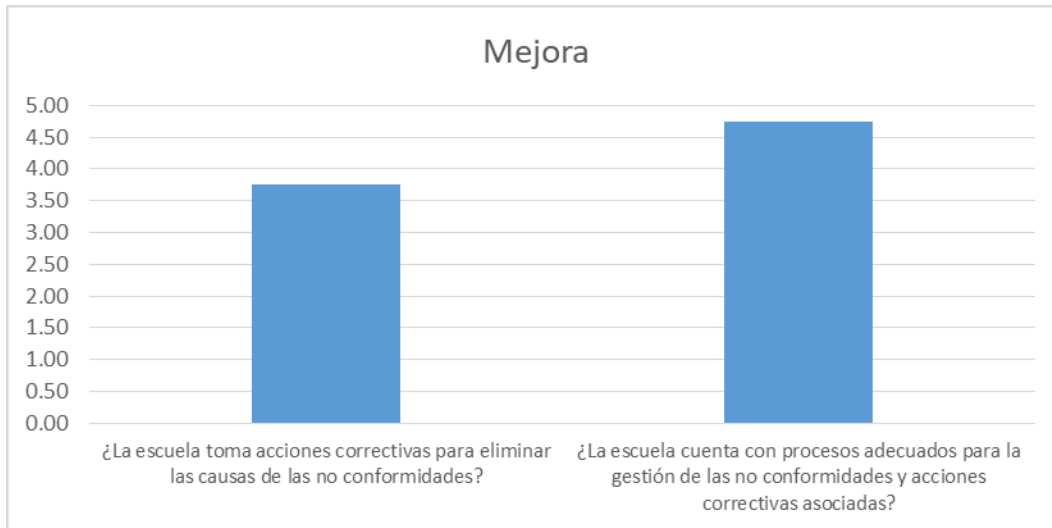
**Fuente:** Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

**INTERPRETACIÓN:**

En los resultados de la figura 09 se observa que la pregunta ¿La escuela revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia? Obtuvo 4.80, la pregunta ¿La empresa realiza auditorías internas planificadas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme a los requisitos? Obtuvo 4.75 y la pregunta ¿La escuela realiza encuesta de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto entregado? Obtuvo 4.65.

- **Mejora**

**Figura 10:** Resultados de la Evaluación de la Mejora



**Fuente:** Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

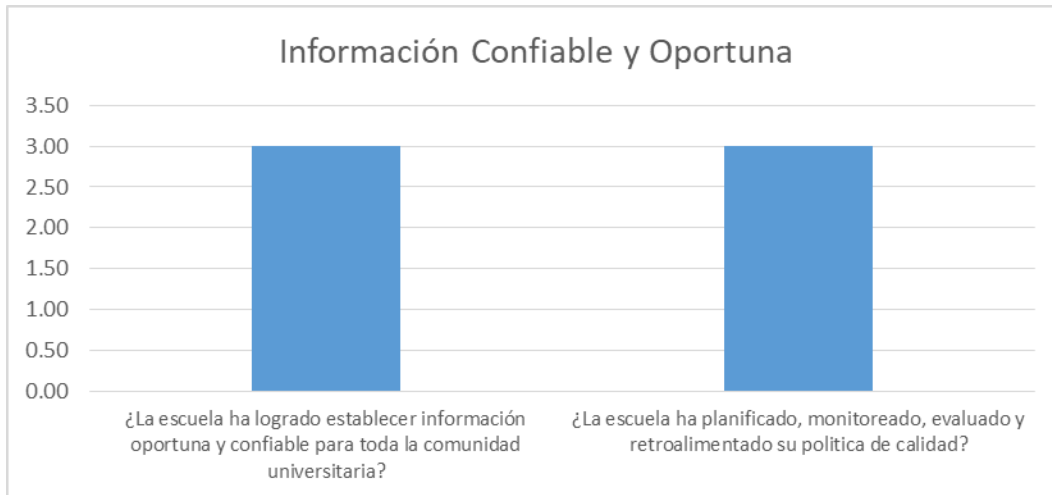
**INTERPRETACIÓN:**

En esta figura 10 se observa que se obtuvo promedios por encima del valor 4, la pregunta ¿La escuela cuenta con procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas? Obtuvo 4.55 y la pregunta ¿La escuela toma acciones correctas para eliminar las causas de las no conformidades? Obtuvo un promedio 3.55.

## DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

### ▪ Información Confiable y Oportuna

**Figura 11:** Resultados de la Evaluación de la Información Confiable y Oportuna



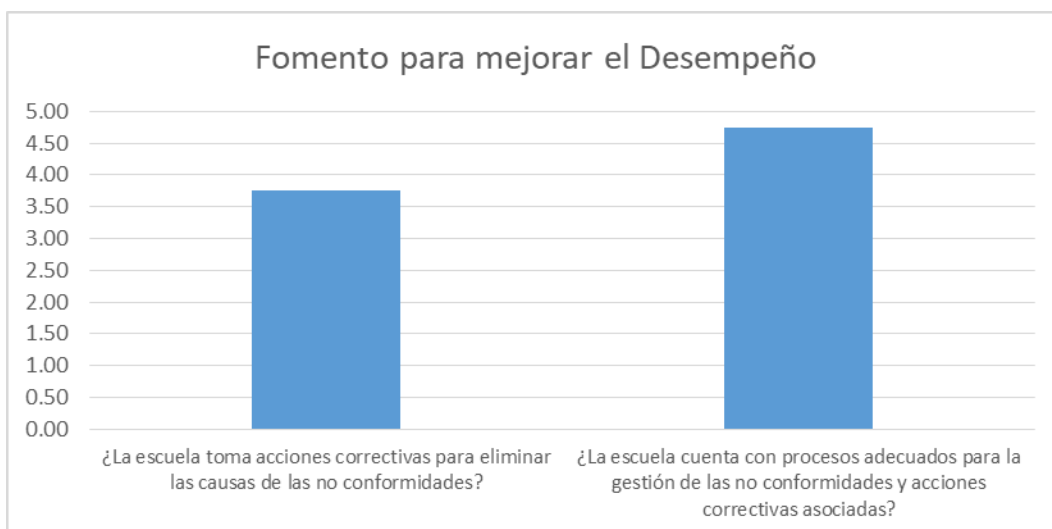
**Fuente:** Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados en la figura 11 se observa que las preguntas obtuvieron el mismo promedio, ¿La escuela ha logrado establecer información oportuna y confiable para toda la comunidad universitaria? Y ¿La escuela ha planificado, monitoreado, evaluado y retroalimentado su política de calidad?.

▪ **Fomento Para Mejorar el Desempeño**

**Figura 12:** Resultados de la Evaluación Fomento para Mejorar el Desempeño



**Fuente:** Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

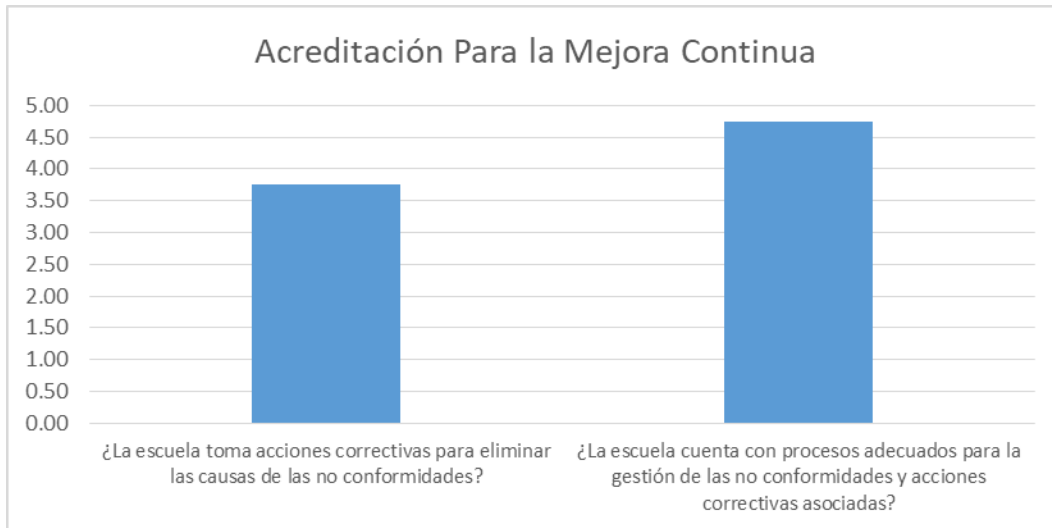
**INTERPRETACIÓN:**

Aquí se observa que la pregunta ¿La escuela cuenta con procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas? Obtuvo 4.55, así como la pregunta ¿La escuela toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades? Obtuvo 3.55.



## ▪ Acreditación para la Mejora Continua

**Figura 13:** Resultados de la Evaluación Acreditación para la mejora continua



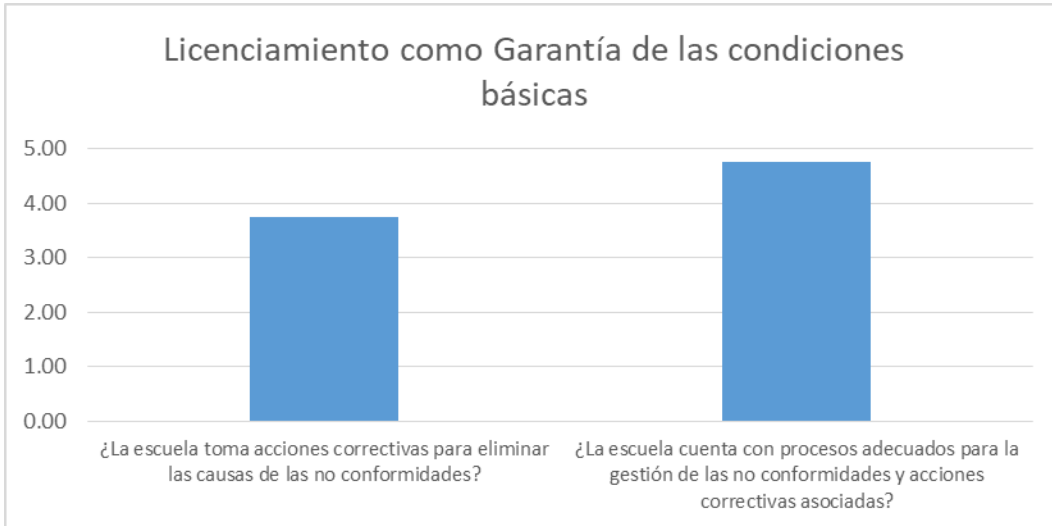
**Fuente:** Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

### INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la figura 12 se puede observar que la pregunta ¿La escuela cuenta con procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas? Obtuvo un promedio de 4.55 y la pregunta ¿La escuela toma acciones correctivas para eliminar las no conformidades? Con un promedio de 3.55.

▪ **Licenciamiento Como Garantía de las Condiciones Básicas**

**Figura 14:** Resultados de la Evaluación Licenciamiento como garantía de las condiciones básicas



*Fuente:* Elaboración propia (a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores).

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados en esta figura 14 se visualiza que la pregunta ¿La escuela cuenta con procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas? Obtuvo un promedio de 4.55 y la pregunta ¿La escuela toma acciones correctivas para eliminar las no conformidades? Con un promedio de 3.55.

## Matriz de Consistencia

**Título:** “Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa del Programa de Estudios de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, en el año 2018”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo el Sistema de Gestión de la Calidad influye en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> <b>1.</b> ¿Cómo es el Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, 2018? <b>2.</b> ¿Cómo es el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Describir el Sistema de Gestión de la Calidad y su influencia en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> <b>1.</b> Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín. <b>2.</b> Evaluar el Aseguramiento de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El Sistema de Gestión de la Calidad influye significativamente en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> El Sistema de Gestión de la Calidad es eficiente, esto influye positivamente en el Aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Variables y Dimensiones																
<p>Por la naturaleza de los datos la investigación es cualitativa.</p> <p>Durante el estudio no se manipulará ninguna de las variables, ni tampoco será posible alterar las condiciones del medio en el cual ocurre el hecho, limitándose a observar y registrar tal y como sucede en la realidad; así también se levantará la información requerida una sola vez durante la investigación. Por tanto en el estudio se empleará un diseño no experimental y transversal, (Sampieri, 2014).</p>	<p><b>Población:</b> La población de estudio comprende 17 docentes del programa de estudios de Idiomas y 3 trabajadores administrativos asignados a la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir los 20 (17 docentes y 3 trabajadores administrativos) asignados a la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1359 279 1574 311">Variables</th> <th data-bbox="1574 279 1798 311">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1359 311 1574 627" rowspan="7">Sistema de gestión de la Calidad</td> <td data-bbox="1574 311 1798 379">Contexto de la Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 379 1798 416">Liderazgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 416 1798 453">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 453 1798 489">Soporte</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 489 1798 526">Operación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 526 1798 595">Evaluación de desempeño</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 595 1798 627">Mejora</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1359 627 1574 1136" rowspan="4">Aseguramiento de la Calidad</td> <td data-bbox="1574 627 1798 727">Información confiable y oportuna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 727 1798 829">Fomento para mejorar el desempeño</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 829 1798 932">Acreditación para la mejora continua</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 932 1798 1136">Licenciamiento como garantía de las condiciones básicas de calidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Sistema de gestión de la Calidad	Contexto de la Organización	Liderazgo	Planificación	Soporte	Operación	Evaluación de desempeño	Mejora	Aseguramiento de la Calidad	Información confiable y oportuna	Fomento para mejorar el desempeño	Acreditación para la mejora continua	Licenciamiento como garantía de las condiciones básicas de calidad	
Variables	Dimensiones																	
Sistema de gestión de la Calidad	Contexto de la Organización																	
	Liderazgo																	
	Planificación																	
	Soporte																	
	Operación																	
	Evaluación de desempeño																	
	Mejora																	
Aseguramiento de la Calidad	Información confiable y oportuna																	
	Fomento para mejorar el desempeño																	
	Acreditación para la mejora continua																	
	Licenciamiento como garantía de las condiciones básicas de calidad																	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente tiene por objetivo Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, 2018.

### Instrucciones

A continuación se presenta un cuestionario con 31 ítems, relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas.

- Para contestar lea cuidadosamente cada pregunta y responda con una (x) en el recuadro que corresponda a la opción que usted este de acuerdo.
- No deje de contestar ninguna pregunta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)						
N°	Contexto de la Organización	1	2	3	4	5
1	¿Se ha determinado las necesidades y expectativas de la escuela profesional de idiomas para el Sistema de Gestión de la Calidad?					
2	¿Se ha establecido el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?					
3	¿El sistema de gestión de la calidad cuenta con procesos adecuados para asegurar su eficacia?					
4	¿Se ha establecido un mapa de procesos que demuestra la interacción de los procesos del sistema de Gestión de la Calidad?					
N°	Liderazgo	1	2	3	4	5
5	¿La Dirección de la escuela ha tomado el liderazgo y compromiso apoyando constantemente la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?					
6	¿Se han establecido y comunicado la política y objetivos de la calidad del SGC?					
7	¿Se ha especificado los roles, responsabilidades y autoridades necesarias para el funcionamiento eficaz del SGC?					
N°	Planificación	1	2	3	4	5
8	¿Se ha planteado acciones para abordar los riesgos y las Oportunidades?					

9	¿Se ha establecido objetivos de calidad de manera que sean medibles y acertados con la política de calidad?					
10	¿La escuela ha establecido acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades y los ha integrado al SGC?					
11	¿Existe un proceso definido para controlar los cambios que se puedan realizar en el Sistema de Gestión de la Calidad?					
<b>Nº</b>	<b>Soporte</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿La escuela proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad?					
13	¿La escuela cuenta con Recursos Humanos competentes con base en su formación, experiencia y educación para lograr la eficiencia del sistema de Gestión de la Calidad?					
14	¿La escuela ha establecido procesos de concienciación sobre la política y objetivos de la calidad y la importancia de la eficiencia del Sistema de Gestión de la calidad?					
15	¿Se ha establecido procesos de comunicación interna y externa adecuados para lograr la eficacia del SGC?					
16	¿Se ha establecido la información documentada requerida por la Norma ISO y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC?					
<b>Nº</b>	<b>Operación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Existe un proceso de Planeación, Implantación y Control del servicio de manera coherente con las exigencias del alumno?					
18	¿Existe un proceso definido para la comunicación con los clientes sobre los servicios que se brinda? 8.2.1					
19	¿La escuela ha determinado los requisitos para los productos y servicios? 8.2.2					
20	¿La escuela revisa los requisitos relacionados con el servicio de enseñanza-aprendizaje antes de ofrecer a los estudiantes? 8.2.3					
21	¿La escuela ha diseñado y elaborado el currículo de la carrera profesional de Idiomas? 8.3					
22	¿La escuela gestiona el abastecimiento de su logística para la realización del servicio? 8.4					
23	¿La escuela lleva registros de control de las diferentes etapas de los procesos productivos y los mantiene al día? 8.5					
24	¿La Escuela cuida al estudiante mientras se encuentra bajo su responsabilidad y salvaguarda tanto la documentación que éste presenta al momento de postular y matricularse, como sus trabajos tales como artículos, tesis, entre otros? 8.5.3					
25	¿La escuela asegura que los procesos de enseñanza – aprendizaje y de investigación que no sea conforme con los requisitos del servicio sea identificada y controlada? 8.7					
<b>Nº</b>	<b>Evaluación Desempeño</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

26	¿La escuela realiza encuestas de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto entregado? 9.1.2					
27	¿La empresa realiza auditorías internas planificadas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme a los requisitos?9.2					
28	¿La escuela revisa el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia?					
<b>N°</b>	<b>Mejora</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	¿La escuela toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades?					
30	¿La escuela cuenta con procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente tiene por objetivo Evaluar el Aseguramiento de la Calidad en la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, 2018.

### Instrucciones

A continuación se presenta un cuestionario con 10 ítems, relacionados al Aseguramiento de la Calidad de la Escuela Profesional de Idiomas.

- Para contestar lea cuidadosamente cada pregunta y responda con una (x) en el recuadro que corresponda a la opción que usted este de acuerdo.

COMPLETO	MEDIANAMENTE COMPLETO	EN SUS INICIOS
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

N°	Información Confiable y Oportuna	3	2	1
1	¿La escuela ha logrado establecer información oportuna y confiable para toda la comunidad universitaria?			
2	¿La escuela ha planificado, monitoreado, evaluado y retroalimentado su política de la calidad?			
N°	Fomento para Mejorar el Desempeño	3	2	1
3	¿La escuela ha establecido una cultura de calidad?			
4	¿La escuela ha incorporado acciones y recursos que contribuyan al acceso, cobertura, pertinencia y calidad del servicio educativo?			
5	¿La escuela ha impulsado la investigación dentro de su comunidad universitaria?			
N°	Acreditación para la Mejora Continua	3	2	1
6	¿La escuela ha inscrito un comité de calidad en la SINEACE?			
7	¿La escuela ha iniciado el proceso de Autoevaluación ante el SINEACE?			
8	¿La escuela tiene conocimiento del Modelo de Acreditación del SINEACE?			
N°	Licenciamiento como Garantía de las Condiciones Básicas de Calidad	3	2	1
9	¿La escuela ha registrado el Programa de Estudios de Idioma ante la SUNEDU?			
10	¿La escuela ha informado a la Comunidad Universitaria sobre el proceso de Licenciamiento respecto a la Carrera de Idiomas?			



## Validación de Instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cabrejos Mil Sara Ricardina  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Anghela Karol Sánchez Manya  
 Diana Maldonado Ramírez

#### 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: <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> 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>Sistema de Gestión de la Calidad</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> 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.				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>Sistema de Gestión de la Calidad</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>					45	

(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)


#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarpoto, 07 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

  
 Lic. Adm. Mg. Sara R.M. Cabrejos Mil  
 CLAD N° 16930

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cabrejos Mil Sara Ricardina  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Anghela Karol Sánchez Manya  
 Diana Maldonado Ramírez

### 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: <b>Aseguramiento de la Calidad</b> 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>Aseguramiento de la Calidad</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Aseguramiento de la Calidad</b> 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.				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>Aseguramiento de la Calidad</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>					45	

(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)


### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarpoto, 07 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

  
 Lic. Adm. Mg. Sara R.M. Cabrejos Mil  
 CLAD N° 16930



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pinedo Flores Carmen Rosa  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Gestión del Talento Humano  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Anghela Karol Sánchez Manya  
 Diana Maldonado Ramirez

### 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: <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> 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>Sistema de Gestión de la Calidad</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> 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.					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>Sistema de Gestión de la Calidad</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)


### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

  
 .....  
 Mg. Lic. Adm. Carmen R. Pinedo Flores  
 CLAD 19816

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Metodóloga  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Anghela Karol Sánchez Manya  
 Diana Maldonado Ramírez

### 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: <b>Aseguramiento de la Calidad</b> 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>Aseguramiento de la Calidad</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Aseguramiento de la Calidad</b> 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.				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>Aseguramiento de la Calidad</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.					
<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)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49



Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
 CLADN° 07119

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Metodóloga  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Anghela Karol Sánchez Manya  
 Diana Maldonado Ramírez

### 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					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<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)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49



  
 .....  
 Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
 CLAF N° 07119

## Documento de Autorización



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
Jr. Amorarca N° 334 – Morales. CIUDAD UNIVERSITARIA  
Email: [epidiomas@unsm.edu.pe](mailto:epidiomas@unsm.edu.pe)



“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

## CONSTANCIA

El Director de la “Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín” del distrito de Morales, Provincia y Región San Martín,

### HACE CONSTAR:

Que los estudiantes Anghela Karol Sánchez Manyá y Diana Maldonado Ramírez, de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, realizaron su proyecto de investigación titulada: “Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en el Aseguramiento de la calidad educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín en el año 2018” En el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para los fines que crean convenientes.

Tarapoto, 11 de Diciembre 2018



U.C. JUAN CAVERO EGÚSQÜIZA PEZO  
Director de la Escuela Profesional de Idiomas  
UNSM-T

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS

## Acta de Aprobación de Tesis de Originalidad de Tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Jardiel Paredes Del Aguila, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad educativa de la escuela profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de san Martín, en el año 2018", del (de las) estudiantes Maldonado Ramirez Diana y Sánchez Manya Anghela Karol. constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/ta suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....



MBA, JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
REG. PROF. N° 08472

MBA, Jardiel Paredes Del Aguila

DNI: 01090536


Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# Reporte Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1222456743&u=1086034597&lang=es&tro=103&ss=1

feedback studio | Primera Entrega | -- /0 | 158 de 158

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad Educativa de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de san Martín, Tarapoto, 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN:**  
**ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

Anghela Karol Sánchez Manya (ORCID: 0000-0001-9180-8141)  
Diana Maklonado Ramírez (ORCID: 0000-0001- 7593- 421X)

**ASESOR:**

**Resumen de coincidencias**

**15 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	mafiadoc.com Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	www.osanet.euskadi.net Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Uniagustin... Trabajo del estudiante	<1 %
8	Entregado a Pontificia ...	<1 %

Página: 1 de 41 | Número de palabras: 8452 | Text-only Report | High Resolution | Activado

06:28 p.m. 26/11/2019

### Autorización de Publicación de Tesis

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> UCV	Código : F05-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-05-2019 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo Anghela Karol Sánchez Manyá, identificado con DNI N° 43071878, y Diana Maldonado Ramírez identificada con DNI: 41843876, egresadas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad educativa de la escuela profesional de idiomas de la Universidad Nacional de san Martín, en el año 2018"

; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



\_\_\_\_\_  
Anghela K. Sánchez Manyá  
DNI: 43071878



\_\_\_\_\_  
Diana Maldonado Ramírez  
DNI: 41843876

FECHA:            25 de            Noviembre            del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Autorización Final del Trabajo de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Mg. Julio Alberto Escalante Torres

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Diana Maldonado Ramirez  
Anghela Karol Sánchez Manya

INFORME TITULADO:

“Sistema de gestión de la calidad y su influencia en el aseguramiento de la calidad  
educativa de la escuela profesional de idiomas de la Universidad Nacional de san Martín,  
en el año 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado (a) en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 DE JULIO 2019

NOTA O MENCIÓN: 16

16

