



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Escuela de Posgrado

Programa Académico de Maestría en Educación

CUMPLIMIENTO DE LA NTP-ISO 21001 PARA IMPLEMENTAR UN
SISTEMA DE GESTIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

Tesis presentada por:

MARZIA TERESA RAYGAL ROMERO

Para obtener el Grado Académico de

MAESTRA EN EDUCACIÓN

con mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación

Profesional

Asesora:

Dra. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

Cód. Orcid 0000-0003-1394-8944

Lima – Perú

2022

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

MARZIA TERESA RAYGAL ROMERO

Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

Nombre(s) y Apellidos, Asesor

Carlos Armando Bancayán Oré

Nombre(s) y Apellidos, Asesor

Mariella Victoria Mendoza Carrasco

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

Rosario Guadalupe Alarcón Alarcón

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

Dra. Rosario Guadalupe Alarcón Alarcón
Directora de la Escuela de Posgrado



RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de pregrado. El enfoque es cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal. Las técnicas aplicadas fueron el análisis documentario y la entrevista. El instrumento fue una lista de verificación que recoge los requisitos a cumplir de los 7 capítulos de la NTP-ISO 21001 para implementar un sistema de gestión. La lista de verificación fue elaborada por la investigadora y validada por juicio de expertos, especialistas en sistemas de gestión y con experiencia en educación. La población fue una Universidad Privada de Lima y la muestra una Facultad. Resultados: La Facultad tuvo un nivel medio de cumplimiento de la NTP-ISO 21001.

Palabras clave: Sistemas de gestión, calidad, organización educativa, NTP-ISO 21001.

ABSTRACT

The purpose of this research was determining the fulfillment level of the requirements of NTP-ISO 21001:2018 for implementing a management system in a faculty. It has a quantitative focus, a descriptive level, and an applied type with a non-experimental cross-sectional design. The techniques used were documentary analysis and interviews. The instrument was a checklist based on the requirements of the seven chapters of the NTP-ISO 21001 standard, and that must be accomplished for implementing a management system. The checklist was validated by a group of management systems experts with experience in the educational field. The population was a Private University of Lima, and the sample was a faculty from it. Result: The Faculty obtained a medium level of fulfillment of the NTP-ISO 21001 standard.

Keywords: Management systems, quality, educational organization, NTP-ISO 21001.

RECONOCIMIENTO/DEDICATORIA

Este trabajo fue hecho gracias a la provisión de Dios, quien me permitió culminar con mis estudios de maestría y realizar esta investigación. Agradezco a la organización educativa que me brindó las facilidades para desarrollar la investigación con ellos, a sus docentes y personal administrativo por el tiempo y la confianza brindada; asimismo a cada una de las personas que fueron parte del juicio de expertos por su tiempo y apoyo. Dedico este trabajo a mi familia, amigos cercanos y a mi asesora por comprenderme y animarme a esforzarme cada día para culminar con esta meta que me propuse, y en especial a mis sobrinos Valeria y Cesítar, para motivarlos a que nunca dejen de aprender y que sus conocimientos los compartan para ayudar a otros. Finalmente, solo puedo decir: *Soli Deo gloria*.



ÍNDICE

	Página
RESUMEN	4
RECONOCIMIENTO/DEDICATORIA.....	5
LISTA DE TABLAS.....	9
LISTA DE FIGURAS	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Justificación de la investigación	22
1.3 Delimitación de la investigación	24
1.4 Objetivos de la investigación	24
1.4.1 Objetivos generales	24
1.4.2 Objetivos específicos	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 Antecedentes de la investigación.....	26
2.1.1 Nacionales	26
2.1.2 Internacionales	28
2.2 Bases teóricas	30
2.3 Definición de términos	35

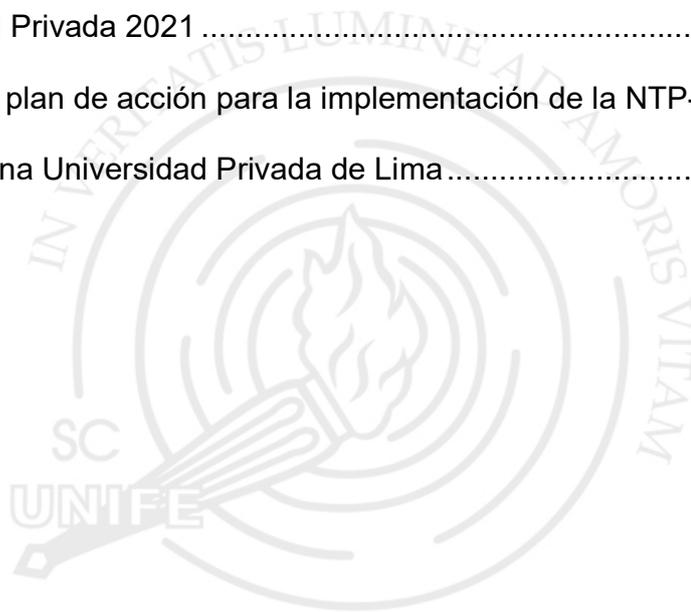
	Página
2.3.1 Acreditación	35
2.3.2 Sistema de gestión	35
2.3.3 Mejora continua	36
2.3.4 Organización educativa	36
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	37
3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación	37
3.2 Participantes	37
3.2.1 Población.....	37
3.2.2 Muestra.....	37
3.3 Variables de investigación	38
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	42
4.1 Resultados asociados a los objetivos	43
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	53
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
6.1 Conclusiones	62
6.2 Recomendaciones	63
6.3. Limitaciones de la investigación.....	63

	Página
REFERENCIAS.....	64
Apéndice A: Propuesta de Plan de Acción.....	68
Apéndice B: Consentimiento Informado.....	74
Apéndice C: Carta y Formato de Juicio de Expertos.....	76
Apéndice D: Declaración Jurada de Documentos de Tesis.....	79



LISTA DE TABLAS

Tabla	Página
1. Escala para la evaluación de los requisitos de la NTP-ISO 21001	39
2. Niveles de cumplimiento de la NTP-ISO 21001:2018	40
3. Porcentaje de cumplimiento de la Norma NTP-ISO 21001 en la Facultad de una Universidad Privada 2021	43
4. Propuesta de plan de acción para la implementación de la NTP-ISO 21001 en la Facultad de una Universidad Privada de Lima	68



LISTA DE FIGURAS

Figura	Página
1. Gráfica radial del porcentaje de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Facultad de una Universidad Privada	44
2. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Contexto de la Organización	45
3. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Liderazgo.....	46
4. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Planificación	47
5. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Apoyo	48
6. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Operación.....	49
7. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Evaluación del Desempeño.....	50
8. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Mejora	51

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional y nacional se está valorando cada vez más una educación de calidad, siendo esta el cuarto objetivo de desarrollo sostenible aprobado por la Organización de las Naciones Unidas, el cual busca garantizar una educación de calidad, equitativa, inclusiva y en la que se promueva el aprendizaje continuo para todos durante toda la vida.

En el 2018 el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) publicó la Norma Técnica Peruana (NTP) ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas Requisitos con Orientación para su Uso. Esta norma contiene los requisitos para un sistema de gestión en organizaciones educativas que buscan aumentar la satisfacción de sus estudiantes, su personal y otros beneficiarios mediante la implementación eficaz del sistema de gestión, además de demostrar la capacidad que tiene de apoyar el desarrollo de las competencias en sus estudiantes. La norma en mención es compatible con la ISO 9001:2015 y su aplicación ha demostrado mejora en la gestión de los procesos, facilitando la acreditación de la calidad educativa.

En el Perú, el Sineace (2016) es el órgano rector de la acreditación de la calidad educativa, y es quien acredita al programa de estudios que logra demostrar evidencias de cumplimiento de los 34 estándares del Modelo de Acreditación de Educación Superior Universitaria. El estándar 7 denominado Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) establece que un programa de estudio debe contar con un sistema de gestión de calidad implementado.

La Facultad de una Universidad Privada, lugar donde se desarrolló el estudio, está muy interesada en implementar esta norma, pero para su desarrollo se requiere elaborar un diagnóstico de cumplimiento de requisitos. En este sentido, se propone evaluar el nivel de cumplimiento y plantear un plan de acción para la implementación de un sistema de gestión.

Si bien se han realizado estudios similares a este, estos fueron hechos con base al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, probablemente debido a que la NTP-ISO 21001 se publicó en el 2018. Esta investigación ayudará a las organizaciones educativas a contar con un instrumento para el diagnóstico del nivel de cumplimiento de la norma.

Implementar la NTP-ISO 21001 trae diversos beneficios a la organización educativa como: la alineación de los objetivos y actividades con la política; brindar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos; aprendizaje más personalizado para estudiantes con necesidades especiales, estudiantes a distancia y formación continua; una cultura de mejora en la organización, armonización con normas internacionales, nacionales o regionales; incremento de participación de las partes interesadas, aumento en la credibilidad de la organización (Inacal, 2018).

La experiencia profesional en la implementación de sistemas de gestión de calidad basado en las normas ISO y en los procesos de acreditación de la calidad educativa de programas de estudio, constituyeron la motivación para realizar la presente investigación.

El objetivo general de la presente investigación es; determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada.

La investigación se divide en seis capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del problema, la justificación, delimitación y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo el marco teórico en el cual se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, así como la base teórica y definiciones. El tercer capítulo contiene la metodología aplicada para la investigación; el nivel y diseño usado, la técnica de recolección de datos utilizada y el instrumento. En el capítulo cuatro se muestran los resultados obtenidos asociados a cada objetivo y también resultados complementarios de utilidad para la investigación. El capítulo 5 desarrolla la discusión de resultados y en el capítulo 6 las conclusiones, recomendaciones y limitaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se plantea el problema que es motivo de estudio y se explica la importancia de la investigación. Asimismo, se delimita la investigación y se formulan los objetivos relacionados con el estudio.

1.1 Planteamiento del problema

La calidad educativa es un concepto que se viene construyendo a lo largo de los años. El informe para la UNESCO sobre la Educación en el siglo XXI, indica que; la educación se basa en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser; promoviendo la educación de calidad como un derecho humano -donde el estudiante es el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje- teniendo un enfoque en dos niveles: del estudiante y del sistema de aprendizaje.

A nivel del estudiante, la educación necesita buscar y reconocer el conocimiento previo de los estudiantes, reconocer los modos formales e informales, practicar la no discriminación y proveer un entorno de aprendizaje seguro y apoyado.

A nivel del sistema de aprendizaje, se necesita una estructura de apoyo para implementar políticas, establecer normas, distribuir recursos y medir los resultados de aprendizaje de modo que se logre el mejor impacto posible sobre un aprendizaje para todos (UNESCO-OIE, 2005, p.2).

La UNESCO identifica en los sistemas educativos cinco dimensiones: a) característica de los estudiantes, es importante identificar las desigualdades potenciales de los estudiantes para atender las necesidades especiales que requieran; b) contexto, la educación y la sociedad se vinculan mutuamente teniendo en cuenta las políticas educativas; c) aportes potenciadores, relacionado a los

recursos que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje; d) enseñanza y aprendizaje, proceso central donde se evidencia la eficacia del método de enseñanza del docente y la motivación de los estudiantes para aprender; y finalmente e) resultados, medidos en base a los logros académicos y laborales obtenidos por los estudiantes.

Estas dimensiones presentadas por la UNESCO, son un referente “para organizar y comprender las diferentes variables de la calidad educativa” (UNESCO-OIE, 2005, p.5).

La UNESCO y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), “integran a la definición de calidad educativa aspectos esenciales como por ejemplo el derecho a la educación y la equidad” (Vaillant & Rodríguez, 2018, p.149).

Al respecto, Vaillant & Rodríguez (2018), mencionan que el concepto de calidad de la educación primeramente pasó por la relación entre calidad y sociedad, vinculando la calidad con la equidad educativa mediante la articulación de políticas. Posteriormente, el concepto se centra en que todos accedan a una educación de calidad sin exclusiones.

En años recientes, la mejora de la educación se desarrolla a través de una educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo el aprendizaje continuo durante la vida de las personas a partir de las políticas y los programas de la OEI y la UNESCO (Vaillant & Rodríguez, 2018). Asimismo, el cuarto objetivo de desarrollo sostenible para el 2030 establece el garantizar una educación de calidad, inclusiva y equitativa; y promover oportunidades de aprendizaje para toda la vida.

En referencia a la evaluación de la calidad educativa, es preciso considerar los siguientes factores: el primero son los fines y objetivos, que deben ser pertinentes y relevantes. El segundo, son los procesos de aprendizajes donde se incluyen a los docentes y los ámbitos donde se desarrolla el aprendizaje. En el tercero están los insumos requeridos, especialmente los económicos, vinculados con la eficacia de los sistemas; y como último factor se encuentra el grado de aprendizaje, el cual se refiere a los sistemas y medios de evaluación (Vásquez, 2013).

El concepto de calidad es un término difícil de definir. Siendo que este concepto no puede verse como algo absoluto, este podría entenderse desde un “posicionamiento político, social y cultural frente a lo educativo” (Vásquez, 2013, p.58).

En el Perú, la Ley General de Educación, Ley N° 28044, señala que la calidad de la educación “es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (MINEDU, 2003, artículo 13). En el Artículo 14 de esta Ley, se menciona que “el Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país” (MINEDU, 2003). Es así que, en el año 2006, mediante la Ley N° 28740, se crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) cuya finalidad es “garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas

ofrezcan un servicio de calidad” (Congreso de la República del Perú, 2006, artículo 5). Dentro de los objetivos del Sineace está el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de calidad, misión y objetivos de las instituciones educativas; y el acreditar programas e instituciones educativas (MINEDU, 2007).

Habiendo desarrollado el concepto de la calidad educativa, ¿qué necesitaría hacer una institución para lograrla? pues, aquí es donde la acreditación cobra importancia, y es definida como “el reconocimiento público y temporal a la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa” (Sineace, s/f).

La acreditación inicia en el siglo XIX y principios del siglo XX en Estados Unidos, debido a la existencia de una gran variedad de instituciones educativas. En la actualidad, cuenta con agencias acreditadoras no gubernamentales reconocidas por el Departamento de Educación, como: Accreditation Board for Engineering and Technology (ABET) para ingenierías, ciencias aplicadas y tecnología; National Architectural Accreditation Board (NAAB) para arquitectura; Liaison Committee on Medical Education (LCME) para medicina en Estados Unidos y Canadá; American Bar Association (ABA) para programas de derecho (Fernández, 2008).

Rauret i Dalmau (2004) señala que en Europa con la creación del espacio europeo de enseñanza superior muchos de sus países replantearon sus políticas universitarias permitiéndoles reducir las desigualdades entre los países y fomentar así la movilidad de sus estudiantes y graduados. A partir de la declaración de Bolonia en 1999 algunos países de Europa introdujeron el sistema de acreditación,

y posterior a esto, en el año 2003, los países firmantes en la conferencia de Berlín indicaron que establecerían un sistema de acreditación. Para tal fin, convocaron a la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) “para que explorase la forma de asegurar un sistema adecuado de revisión por pares para la acreditación de agencias y organismos” (Michavila & Zamorano, 2007, p.257). Es así como, en España, se tiene a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) quien “es el órgano encargado de realizar actividades de evaluación, certificación y acreditación del sistema universitario español con el fin de su mejora continua y adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)” (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, s.f.).

Mondragón, mencionado por Martínez et al. (2017), señala que la acreditación surge por factores relacionados al crecimiento y expansión del servicio educativo a partir del año 1960, y a finales de los 80 y durante los 90, los países de América Latina empiezan a interesarse en la calidad educativa en el nivel superior. En Chile, en 1999 se instala la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP), lo cual sirvió de base para posteriormente conformar el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), quien adquirió la función de la acreditación institucional (Lemaitre et al., 2012). Otra experiencia relevante de mencionar es la de Colombia, país en el que la institución a cargo de las actividades relacionadas a la acreditación de programas e instituciones de educación superior es el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), vinculado al Ministerio de Educación Nacional (Consejo Nacional de Acreditación República de Colombia, s.f.).

En el Perú, el Sineace gestiona la acreditación de instituciones y programas de los diferentes niveles educativos. Para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria cuenta con un Modelo de Acreditación aprobado en el año 2016, conformado por cuatro dimensiones, 12 factores y 34 estándares. El estándar 7 del modelo de evaluación, establece que el programa de estudios tiene que evidenciar la implementación de un sistema de gestión de la calidad (Sineace, 2016).

Un sistema de gestión es definido como la interacción entre los elementos que son parte de una organización con lo que se establecen procesos, políticas y objetivos y lograr estos últimos (ISO, 2018).

En el 2018 el Inacal publica la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 21001:2018, documento técnico dirigido a implementar sistemas de gestión en organizaciones educativas. Dicha norma tiene el respaldo de la International Organization for Standardization (ISO) que a la fecha tiene publicado más de 23,244 estándares internacionales, los cuales son aplicados por casi todas las industrias de tecnología, seguridad alimentaria, agricultura y cuidado de la salud (ISO, s.f.). En el Perú en el año 2014, 1076 empresas peruanas contaron con certificación ISO de las cuales un 73% certificaron con la norma ISO 9001:2008; siendo este un sistema de gestión eficiente que garantiza mejores productos o servicios (Inacal, s.f.).

En el campo educativo, también se utilizan las normas ISO. Hernandez et al. (2017), en su investigación *Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario*, concluyen que los beneficios más representativos de

implementar la ISO 9001 son la mejora de la imagen institucional debido a la certificación de calidad, una mayor participación del personal y facilitar el seguimiento de indicadores de desempeño.

Las normas de gestión de la ISO tienen la misma estructura de alto nivel que la NTP-ISO 21001:2018; pero esta es específica para organizaciones educativas. Su implementación brinda beneficios, como: una cultura de mejora; armonización con otras normas (nacionales o internacionales) como los modelos de acreditación; así como, proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos; entre otros (Inacal, 2018).

Por tanto, implementar un sistema de gestión en una organización educativa bajo el modelo de la NTP-ISO21001:2018, cobra importancia a través de sus principios de gestión:

- enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios;
- liderazgo visionario;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones;
- responsabilidad social;
- accesibilidad y equidad;
- conducta ética en educación;
- seguridad y protección de datos (ISO, 2018, p.xi).

En la experiencia profesional, se ha observado que una organización con sistemas de gestión ISO implementados, define objetivos claros y medibles, toma acciones de mejora y evalúa riesgos u oportunidades asociadas a sus actividades. Además, determina y asigna los recursos necesarios para la implementación y mejora del sistema de gestión que a la vez los lleva a la mejora continua de la

organización. Todo esto de la mano del compromiso de la alta dirección y los participantes de la organización que lo implemente.

Es así como, por el compromiso con la calidad educativa que tiene la alta dirección de la Facultad de una Universidad Privada, inició actividades de implementación de la ISO 9001 y posteriormente con la publicación de la NTP-ISO 21001:2018, demuestra su interés de implementar un sistema de gestión basado en esta última norma.

La NTP-ISO 21001:2018, que es específica para organizaciones educativas, permite a la organización que la aplique; tener una base para la gestión de sus procesos, lo cual beneficiará en la gestión de la acreditación de la calidad educativa de sus programas de estudios. Sobre todo, cumplir con el estándar 7 del Modelo de Acreditación de Educación Superior del Sineace.

Por lo antes expuesto se formula el siguiente problema de investigación:
¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada?

Y como problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la dimensión contexto de la organización de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la dimensión liderazgo de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada?

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la dimensión planificación de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la dimensión apoyo de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la dimensión operación de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la dimensión evaluación del desempeño de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la dimensión mejora de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada?
- ¿Cuáles son las acciones que puede implementar la Facultad de una Universidad Privada para cumplir con los requisitos de la norma NTP-ISO 21001:2018 e implementar un sistema de gestión de la calidad?

1.2 Justificación de la investigación

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica porque existen pocas investigaciones donde se evalúa el cumplimiento de la NTP-ISO 21001:2018 en el nivel de educación superior universitaria. Asimismo, los resultados de la investigación permitirán aumentar el nivel de conocimiento de la comunidad

académica sobre la norma y dar lugar a futuras investigaciones vinculadas a la implementación de sistemas de gestión en organizaciones educativas.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque aporta un instrumento para la evaluación del cumplimiento de los requisitos de la norma, pudiendo ser aplicado por cualquier organización educativa de educación superior universitaria. Por otro lado, se establece la ruta de cómo los gestores pueden implementar un sistema de gestión, se propone realizar un diagnóstico y luego un plan de acción elaborado en función a los resultados obtenidos. Así también, la NTP-ISO 21001:2018 tiene un enfoque por procesos con requisitos definidos que orienten a un trabajo sistémico de las organizaciones educativa.

Desde el punto de vista práctico, contar con un sistema de gestión implementado, ayudará a la Facultad en la organización y mejora de sus procesos, facilitando la gestión de la acreditación de sus programas de estudios. El Modelo de Acreditación de Educación Superior Universitaria del Sineace, establece en el estándar 7 que la organización cuente con un sistema de gestión de la calidad bajo un enfoque sistémico y de procesos (Sineace, 2018). En este sentido, el que la Facultad cuente con información del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTP-ISO 21001, facilitará que los procesos de la Facultad se direccionen hacia la mejora continua a través del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Es importante destacar, que la norma NTP-ISO 21001 es una norma que puede integrarse con otras normas ISO, así como con modelos de acreditación nacional o internacional.

1.3 Delimitación de la investigación

La investigación descriptiva permitirá determinar el nivel de cumplimiento respecto a los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 y proponer con base a los resultados un plan de acción para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada de Lima.

1.4 Objetivos de la investigación

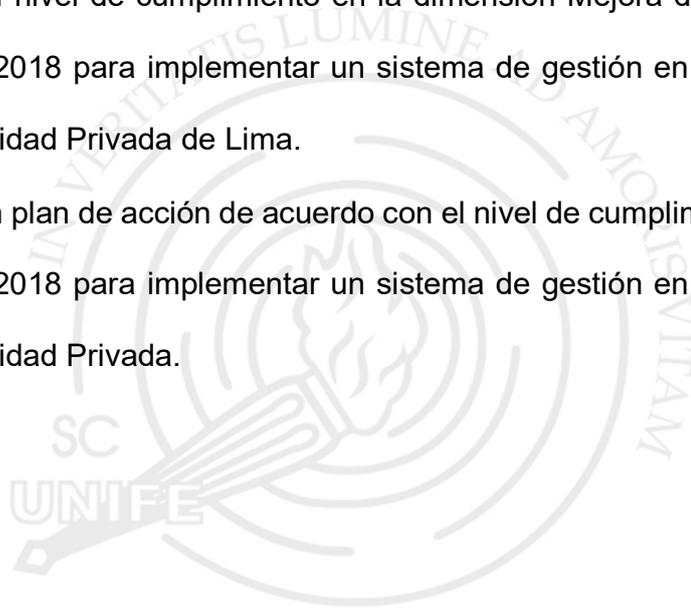
1.4.1 Objetivos generales

- Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Contexto de la Organización de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada de Lima.
- Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Liderazgo de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada de Lima.
- Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Planificación de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada de Lima.
- Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Apoyo de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada de Lima.

- Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Operación de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada de Lima.
- Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Evaluación del Desempeño de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada de Lima.
- Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Mejora de la norma NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada de Lima.
- Proponer un plan de acción de acuerdo con el nivel de cumplimiento de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrolla los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, dado que la norma ISO 9001:1015 y la NTP-ISO 21001:2018 comparten la misma estructura, se han considerado investigaciones de la ISO 9001 en instituciones educativas. Asimismo, en este capítulo se desarrollan las bases teóricas requeridas para una mejor comprensión del tema de investigación.

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nacionales

Rayo & Uruncuy (2021), en su investigación: *Diseño de un Sistema de Gestión aplicando la Norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación - Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, tuvo como objetivo general: “Diseñar un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018, que permita mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación”. La investigación fue de tipo descriptiva, aplicada, no experimental y transversal; utilizando como técnicas la encuesta, la observación y documentación. La población estuvo conformada por todos los procesos de la Facultad de Ciencias de la Educación, docentes directivos, trabajadores y estudiantes. Una de las conclusiones de la investigación fue que la Facultad de Educación obtuvo un 14% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018 encontrándose en un nivel inicial de implementación del sistema de gestión basado en esta norma.

Anhuaman (2020), en su investigación: *Propuesta de diseño de sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, y su influencia en el nivel*

de participación de mercado de la I.E.P Hispano Americano, tuvo como objetivo general: “Demostrar que la propuesta del diseño de sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 influye positivamente en el nivel de participación de mercado de la I.E.P Hispano Americano”. La investigación fue de tipo preexperimental, utilizando como técnicas la encuesta, revisión documental y entrevistas. La población fueron las instituciones de educativas del distrito de la Esperanza de Trujillo y la unidad de análisis la Institución Educativa Particular Hispano Americano. Una de las conclusiones fue que la institución educativa obtuvo un 29,00% de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, siendo los capítulos 4, 5 y 6 los que obtuvieron el menor porcentaje de cumplimiento.

Cordero & Núñez (2020), en su investigación: *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 21001:2018 para Mejora Continua en Programa de Ingeniería Industrial*, tuvieron como objetivo general: “Determinar el diseño del sistema de gestión de la calidad basado en “la norma internacional standard” 21001:2018 de un programa de ingeniería industrial para su mejora continua”. La investigación fue de tipo descriptiva; utilizando como instrumento una matriz de diagnóstico, plan de auditoría entre otros. La población estuvo conformada por todos los procesos del programa de estudios y la muestra por el proceso de enseñanza aprendizaje, la planificación académica, y grados y títulos. Una de las conclusiones de la investigación fue que la organización cumple con el 60.71% de los requisitos de la ISO 21001 identificando oportunidades de mejora para lograr el cumplimiento de esta norma.

Díaz (2017), en su investigación: *Propuesta de Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar los Procesos de Gestión Docente en una Universidad Privada de la Ciudad de Trujillo*, tuvo como objetivo general: “Elaborar una propuesta de diseño de un modelo de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 en la Universidad Privada del Norte, para mejorar las características de los procesos de gestión docente en una Universidad Privada de la ciudad de Trujillo”. La investigación fue de tipo descriptiva; utilizando cuestionarios de opinión, formatos y entrevistas para la recolección de información. La población fueron todos los procesos de la Universidad y la muestra el área de Calidad Educativa – Gestión Docente. Algunas de las conclusiones de la investigación fueron: i) el diagnóstico mostró que el proceso no cuenta con indicadores, tiene un procedimiento, matrices de responsabilidad así como una cultura de mejora continua; ii) debe tenerse un procedimiento guía para estandarizar la elaboración de los procedimientos de su sistema de gestión de calidad; iii) se elaboraron indicadores en los procesos del área de Calidad Educativa – Gestión Docente para el establecimiento de planes de mejora en caso algo no funcione en el proceso; iv) el diseño de un modelo de gestión de calidad propuesto basado en la norma ISO 9001:2015 favorecerá en la mejora de los procesos de Gestión Docente.

2.1.2 Internacionales

Carrillo (2018), en su investigación: *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión por procesos en el Centro de Biología de la Universidad Central del Ecuador*, tuvo como uno de

sus objetivos específicos: “Diagnosticar la situación actual de los procesos de gestión en el Centro de Biología mediante la recolección de información en base a requisitos de la Norma ISO 9001:2015”. La investigación fue de tipo descriptiva, utilizando una encuesta y lista de verificación. La población fueron el personal directivo, administrativo, de servicio y apoyo, docentes, y estudiantes. Una de las conclusiones fue que el Centro de Biología obtuvo un 42.9% de cumplimiento de los requisitos de la norma.

Saavedra (2018), en su investigación: *“Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de Acuerdo con los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015”*, tuvo como objetivo general: “Planear el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015”. La investigación fue de tipo descriptiva, utilizando una matriz de diagnóstico la cual incluye el requisito de la norma y el puntaje obtenido. La población es la Facultad de Ingeniería. La conclusión principal a la que llega la investigación es: i) la Facultad incumple gran parte de los requisitos de la norma, solo obtuvo un 27,14% de cumplimiento.

Salazar (2018), en su investigación: *“Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Química de la Universidad Central del Ecuador”*, tuvo como objetivo general: “Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Química de la Universidad Central del Ecuador”. La investigación fue de tipo descriptiva, utilizando una lista de verificación, cuestionario y encuesta. La

población de estudio fue el personal administrativo del Centro de Química, docentes y estudiantes. La conclusión principal a la que llega la investigación es: i) el Centro de Química incumplió en su mayoría los 7 capítulos de la norma obteniendo un 20,29%, considerada como un nivel bajo de implementación.

Toscano (2018), en su investigación: *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001 – 2015 en el Laboratorio de Histopatología – Carrera de Laboratorio Clínico e Histotecnológico – Facultad de Ciencias Médicas – Universidad Central del Ecuador*, tuvo como uno de sus objetivos específicos: “Realizar el diagnóstico situacional del Laboratorio de Histopatología, en base a la norma ISO 9001:2015”. La investigación fue de tipo descriptiva, utilizando una lista de verificación y cuestionario. La población fueron los docentes, administrativos, estudiantes y directivos. Una de las conclusiones fue que el Laboratorio obtuvo más del 70% de incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

2.2 Bases teóricas

Los sistemas de gestión interrelacionan diferentes elementos como los métodos, procedimientos, instrucciones, etc.; siendo estos elementos utilizados para organizar las actividades y orientarlas al logro de los objetivos que se plantean las organizaciones. Estos sistemas permiten ver cómo se estructura una organización, los procesos y procedimientos que tiene; y los responsables de estos. Una organización que tenga un sistema de gestión implementado y haya pasado por auditoría externa obteniendo la certificación, evidencia que la organización tiene sus actividades sistematizadas y formalizadas de acuerdo al estándar referente implementado (Casadesús & Heras, 2006).

Dentro de los estándares internacionales de sistemas de gestión se encuentran los elaborados por la International Organization for Standardization (ISO), estándares que son el resultado del consenso de los diferentes comités conformados por expertos internacionales (ISO, 2010).

La ISO señala que los sistemas de gestión pueden ser implementados por cualquier tamaño y tipo de organización, ayudándolas a mejorar su desempeño al establecer los pasos que deben implementar para el logro de sus objetivos y metas creando una cultura organizacional que se involucra reflexivamente en un ciclo continuo de mejora de sus procesos a través de una mayor conciencia de los empleados y del liderazgo y compromiso de la alta dirección (ISO, 2010). Contar con un sistema de gestión efectivo, ofrece los siguientes beneficios:

- Utilización más eficiente de los recursos y mejor desempeño financiero.
- Mejora de la gestión del riesgo y protección de las personas y el ambiente.
- Incremento en la capacidad de ofrecer productos y servicios mejorados, aumentando el valor para los clientes y otras partes interesadas.

Como se ha visto, los sistemas de gestión ISO conducen a las organizaciones a una mejora continua. Esto también puede encontrarse en la norma ISO 21001 recientemente adoptada en el Perú a través del Instituto Nacional de la Calidad (INACAL), institución adscrita al Ministerio de la Producción.

La mejora continua puede verse en la NTP-ISO 21001 a través del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Planificar, es la fase donde se plantean objetivos, procesos, recursos y lineamientos para obtener resultados de acuerdo con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios, además de identificar y

abordar los riesgos y oportunidades. Hacer, es la fase donde se implementa todo lo planificado. Verificar, en esta etapa se hace el seguimiento de lo implementado y se informa de los resultados obtenidos. Actuar, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se toman acciones que lleven a la mejora del desempeño (Inacal, 2018).

Algunos beneficios que obtendrían las organizaciones educativas al implementar la NTP-ISO 21001 son los siguientes:

- “mejor alineación de los objetivos y actividades con la política (incluida la misión y la visión)” (ISO, 2018, p.ix);
- “mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos” (ISO, 2018, p. ix);
- “aprendizaje más personalizado y una respuesta eficaz para todos los estudiantes y, en particular, para los estudiantes con necesidades especiales de educación, estudiantes a distancia y oportunidades de formación continua” (ISO, 2018, p.x);
- “procesos y herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y la eficiencia” (ISO, 2018, p.x)
- “una cultura para la mejora organizacional” (ISO, 2018, p.x);
- “armonización de normas regionales, nacionales, abiertas, particulares y de otro tipo de normas dentro de un marco de referencia internacional” (ISO, 2018, p.x); entre otros.

Con relación al último beneficio, la NTP-ISO 21001 armoniza con el modelo nacional de Acreditación para Programas de Educación Superior del Sistema

Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace).

La norma NTP-ISO 21001 está estructurada en 10 capítulos. Los requisitos que deben ser implementados por la organización educativa se encuentran a partir del numeral cuatro hasta el numeral 10:

- a. **Objeto y campo de aplicación:** aclara que los requisitos de la norma son genéricos y que aplica a las organizaciones que utilizan un currículo para el desarrollo de competencias a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.
- b. **Referencias normativas:** para el caso de la NTP-ISO 21001:2018 no se han utilizado referencias normativas.
- c. **Términos y definiciones:** se presentan los términos y definiciones aplicables a la NTP-ISO 21001:2018.
- d. **Contexto de la organización:** abarca la comprensión de la organización, su contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Asimismo, señala lo que implica un sistema de gestión en organizaciones educativas, así como sus límites y aplicación para determinar su alcance.
- e. **Liderazgo:** señala el liderazgo y compromiso que debe demostrar la alta dirección con el sistema de gestión de la organización educativa teniendo un enfoque hacia los estudiantes y otros beneficiarios. En este apartado se encuentran, además, requisitos para establecer la política y asignar las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en el sistema de gestión de la organización educativa.

- f. Planificación:** determina los riesgos y oportunidades y planifica las acciones para abordarlos. Establece los objetivos, así como la planificación de los cambios en el sistema de gestión de la organización educativa.
- g. Apoyo:** desarrolla requisitos relacionados a los recursos que se necesitarán para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la organización educativa, la determinación de competencias del personal y la toma de conciencia que deben tener sobre la política, objetivos, etc. Otros requisitos definidos para tener en cuenta son los relacionados a las comunicaciones internas y externas, la información documentada que la organización educativa establezca como necesaria, así como la requerida por la NTP-ISO 21001:2018.
- h. Operación:** en este apartado se dan los requisitos para que la organización planifique, implemente y controle los procesos vinculados a la provisión de productos y servicios educativos.
- i. Evaluación del desempeño:** en este apartado la organización debe determinar y realizar el seguimiento y la medición correspondiente, que incluye la satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios. Además, la organización debe tener en cuenta los requisitos relacionados a la ejecución de las auditorías internas y la revisión por la dirección.
- j. Mejora:** con este capítulo la organización debe gestionar las no conformidades y las acciones correctivas, además de evidenciar la mejora continua de su sistema de gestión.

La norma NTP-ISO 21001:2018 adquiere relevancia; por el principio de accesibilidad y equidad, contando con requisitos que llevan a las organizaciones educativas a gestionar las necesidades especiales de los estudiantes e incorporando la mejora continua como parte de su gestión.

2.3 Definición de términos

Para el desarrollo de esta investigación, es preciso aclarar algunos términos que se presentan a continuación:

2.3.1 Acreditación

De acuerdo al Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria (2016), la acreditación es el reconocimiento temporal que se otorga de manera pública y por un período de tiempo a los programas de estudios superiores que obtienen del Sineace un informe de evaluación satisfactorio el cual demuestra que el programa ha logrado los estándares de calidad de este modelo de acreditación. El tiempo de acreditación varía de dos a seis años dependiendo del logro obtenido en la evaluación de los estándares.

2.3.2 Sistema de gestión

La NTP-ISO 21001 (2018) define un sistema de gestión como un “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”.

Para un mejor entendimiento de este término, es importante señalar que, la International Organization for Standardization (ISO), señala que los sistemas de gestión son el medio por el cual las organizaciones gestionan las partes que

interactúan en sus negocios con el fin de lograr sus objetivos. Además, el nivel de complejidad de su sistema va a depender del contexto específico de cada organización (ISO, 2010).

2.3.3 Mejora continua

Es la “actividad recurrente para mejorar el desempeño” (Inacal, 2018, p.7).

Al respecto, Cuatrecasas (2010) relaciona el ciclo PHVA (o PDCA por sus siglas en inglés) con la mejora continua; señalando que este ciclo tiene una forma de espiral que se inicia nuevamente al momento que termina. Esto, porque las acciones tomadas al finalizar el ciclo llevan a una nueva fase de planificación (Planear), que luego se implementará (Hacer) y verificará (Verificar) para nuevamente determinar acciones (Actuar) que lleven a la mejora del desempeño.

2.3.4 Organización educativa

Es la organización que tiene como actividad principal la provisión de productos y servicios educativos. La organización puede ser una o persona o un grupo de personas que tienen funciones, responsabilidades y autoridad, relacionándose para el logro de sus objetivos (Inacal, 2018). En esta investigación, la Facultad de una Universidad Privada es tomada como la organización educativa.

CAPÍTULO III: MÉTODO

En este capítulo se describe la metodología a utilizar para esta investigación.

3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal. Es de un enfoque cuantitativo, dado que se realizó la medición de la variable de estudio. Es de tipo aplicada, dado que se describen las acciones que la Facultad puede ejecutar como parte de un plan propuesto, llevándola al cumplimiento de la NTP-ISO 21001:2018. El diseño es no experimental, porque la variable de estudio no fue manipulada; y esta se observa en su contexto natural. Además, es transversal ya que los datos se recolectan en un momento específico (Hernández et al., 2014).

3.2 Participantes

3.2.1 Población

La población en estudio es una Universidad Privada de Lima.

3.2.2 Muestra

Hernández et al. (2014), señalan que una muestra no probabilística es la elegida de acuerdo con el criterio del investigador. En esta investigación, la muestra fue una Facultad de una Universidad Privada de Lima, siendo una muestra de tipo no probabilístico por conveniencia, basándose en los siguientes criterios:

a. Criterios de inclusión:

- La alta dirección de una Facultad que muestre interés en implementar un sistema de gestión y que brinde las facilidades para el acceso a la información para evaluar el cumplimiento de los requisitos.

- El personal directivo, docente y administrativo de la Facultad que acepte participar de las entrevistas para el levantamiento de información.

b. Criterios de exclusión:

- Alta dirección de la Facultad que no tenga la visión de implementar un sistema de gestión en su organización educativa.
- Facultad que tenga implementado un sistema de gestión.

3.3 Variables de investigación

La variable investigada es el cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018. La evaluación del cumplimiento de los requisitos de la norma se realiza en sus 7 dimensiones:

- Contexto de la Organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del Desempeño
- Mejora

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación descriptiva se sostiene en encuestas, entrevistas, observación y revisión documental (Bernal, 2010). Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica del análisis documental y la entrevista, y como instrumento una lista de verificación elaborada por la investigadora.

Las entrevistas se realizaron a los responsables de las actividades asociadas a los requisitos, aplicando los mecanismos al de una auditoría. Por ejemplo, al decano se entrevistó sobre los requisitos de la gestión estratégica; a los docentes sobre el proceso de enseñanza aprendizaje, gestión curricular, tutoría, entre otros; al personal administrativo sobre la logística, infraestructura, admisión, matrícula, entre otros.

El instrumento se validó con el juicio de 6 expertos quienes evaluaron y opinaron sobre los ítems propuestos, haciéndose los ajustes respectivos. En total se evaluaron 412 ítems distribuidos de la siguiente manera: dimensión Contexto de la Organización con 20 ítems, Liderazgo con 40 ítems, Planificación con 24 ítems, Apoyo con 79 ítems, Operación con 183 ítems, Evaluación del Desempeño con 52 ítems y Mejora con 13 ítems.

Para obtener el puntaje de cada uno de los ítems en las diferentes dimensiones, se utilizaron los siguientes criterios:

Tabla 1

Escala para la evaluación de los requisitos de la NTP-ISO 21001

Criterios de cumplimiento	Descripción	Puntaje
Cumple (C)	Se evidencia que los requisitos han sido diseñados y se tiene evidencia de cumplimiento.	2
Cumple parcialmente (CP)	Se tiene el requisito diseñado, muestra evidencia de cumplimiento parcial o ninguna evidencia.	1
No cumple (NC)	No se tiene el requisito diseñado ni evidencias de su cumplimiento.	0

Para obtener el nivel de cumplimiento en cada una de las dimensiones, se aplicó la media aritmética del porcentaje de cumplimiento obtenido en los numerales de cada dimensión. El nivel de cumplimiento total de la norma NTP-ISO 21001:2018, se obtuvo de la media aritmética del porcentaje de cumplimiento de cada una de las dimensiones de estudio.

Para calcular el nivel de cumplimiento de todas las dimensiones de la norma NTP-ISO 21001:2018, se calculó el promedio de los porcentajes de cumplimiento obtenidos en cada una de las dimensiones. El porcentaje de cumplimiento total de los requisitos de la norma se calculó obteniendo el porcentaje promedio de los resultados hallados en cada una de las dimensiones. El nivel de cumplimiento se estableció de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 2

Niveles de cumplimiento de la NTP-ISO 21001:2018

Nivel de cumplimiento	Descripción	Porcentaje obtenido
Bajo	La organización educativa no cuenta con un sistema de gestión diseñado o lo tiene diseñado parcialmente.	0,00% - 33,33%
Medio	La organización educativa cuenta con un sistema de gestión diseñado totalmente y con evidencias parciales de su implementación.	33,34% - 66,67%

Alto	La organización educativa cuenta con un sistema de gestión totalmente diseñado y muestra evidencias de su implementación.	66,68% - 100,00%
------	---	---------------------

Estos rangos se obtuvieron de la siguiente manera:

$$\textit{Amplitud de cada nivel} = \frac{\text{Valor máximo} - \text{Valor mínimo}}{\text{Número de Niveles}}$$

Reemplazando en la fórmula tenemos:

$$\textit{Amplitud de cada nivel} = \frac{100 - 0}{3}$$

$$\textit{Amplitud de cada nivel} = 33,33$$

Es así como, a cada nivel de cumplimiento se le adiciona a su valor mínimo el 33,33%, quedando la tabla de nivel de cumplimiento como se muestra en la Tabla 2.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el trabajo se utiliza la estadística descriptiva, para el procesamiento se utilizó una matriz estructurada en Excel. Los resultados se presentan tablas y figuras con su respectivo análisis e interpretación de los datos haciendo uso de la base teórica en la discusión de resultados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados por cada uno de los objetivos y el resultado total del nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 21001:2018 de la Facultad de la Universidad Privada en estudio. Además, se propone el plan de acción para implementar un sistema de gestión en la organización educativa en estudio en base al nivel de cumplimiento que obtuvo. Esto permitió verificar los objetivos propuestos en la investigación; aplicando un análisis descriptivo.

Los resultados se presentan con una tabla y figuras para una mejor visualización de los niveles de cumplimiento de cada una de las dimensiones. Se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de los resultados, obteniendo la media aritmética para el resultado del porcentaje de cumplimiento de cada dimensión y posteriormente, el porcentaje de cumplimiento total de la norma NTP-ISO 21001:2018.

De acuerdo con el porcentaje de cumplimiento obtenido en cada dimensión y en toda la norma, se asocia el nivel de cumplimiento en el que se encuentra cada una de estas. Se establecieron 3 niveles de cumplimiento: bajo (0,00% - 33,33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%); a los cuales se vinculó un rango de porcentaje descrito en la Tabla 2.

4.1 Resultados asociados a los objetivos

Los resultados del objetivo general: Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada se presentan en la tabla 3.

Tabla 3

Porcentaje de cumplimiento de la Norma NTP-ISO 21001 en la Facultad de una Universidad Privada 2021

Categoría	Porcentaje obtenido
Operación	62,76%
Contexto de la organización	55,83%
Liderazgo	48,33%
Planificación	47,78%
Apoyo	47,44%
Mejora	25,00%
Evaluación del desempeño	20,63%
PROMEDIO PORCENTUAL	43,97%

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33,33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la Tabla 3, se muestra el nivel de cumplimiento total de los requisitos de la norma NTP-ISO 21001:2018 en las 7 categorías evaluadas obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 43,97%, que de acuerdo con la Tabla 2, se encuentra en un nivel medio de cumplimiento.

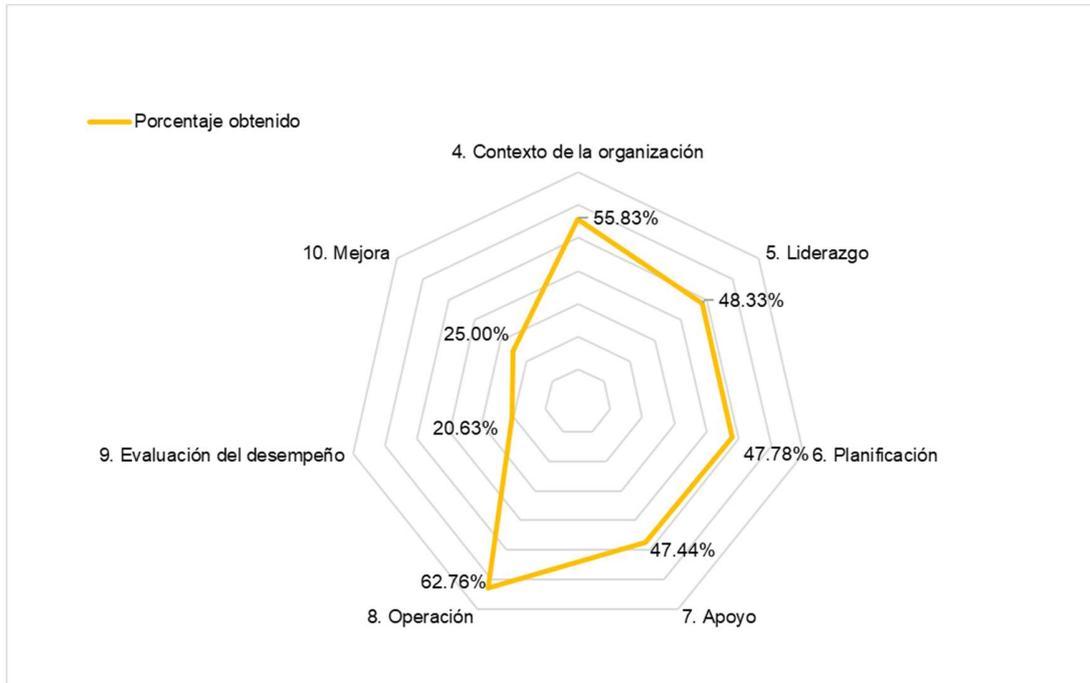


Figura 1. Gráfica radial del porcentaje de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Facultad de una Universidad Privada

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33, 33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la Figura 1, se presenta una gráfica radial que muestra la brecha estimada para alcanzar el cumplimiento pleno de cada una de las dimensiones evaluadas con los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018. De las 7 dimensiones evaluadas, la que obtuvo un mayor nivel de cumplimiento fue la de Operación con un 62,76% y la dimensión con menor cumplimiento fue la de Evaluación del Desempeño con un 20,63%.

Los resultados del objetivo específico: Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Contexto de la Organización de la norma NTP-ISO 21001:2018, se presentan en la Figura 2.

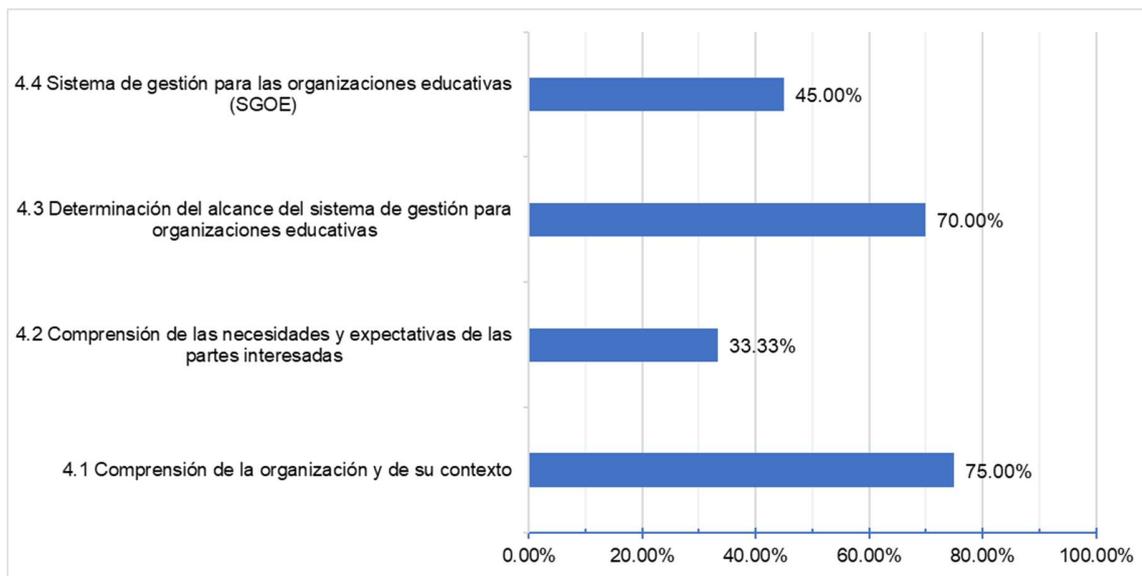


Figura 2. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Contexto de la Organización

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33, 33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, en la dimensión Contexto de la Organización, se observa un nivel alto de cumplimiento en los numerales 4.1 Comprensión de la Organización con un 75,00% y 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas con un 70,00%. Un nivel medio de cumplimiento se obtuvo en el numeral 4.4 Sistema de gestión para las organizaciones educativas (SGOE) con un 45,00% y un nivel bajo de cumplimiento en el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de

las partes interesadas con un 33,33%. Es así como en la dimensión Contexto de la Organización, se obtuvo un 55,83%, que de acuerdo con la Tabla 2, se encuentra en un nivel medio de cumplimiento.

Los resultados del objetivo específico: Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Liderazgo de la norma NTP-ISO 21001:2018, se presentan en la Figura 3.

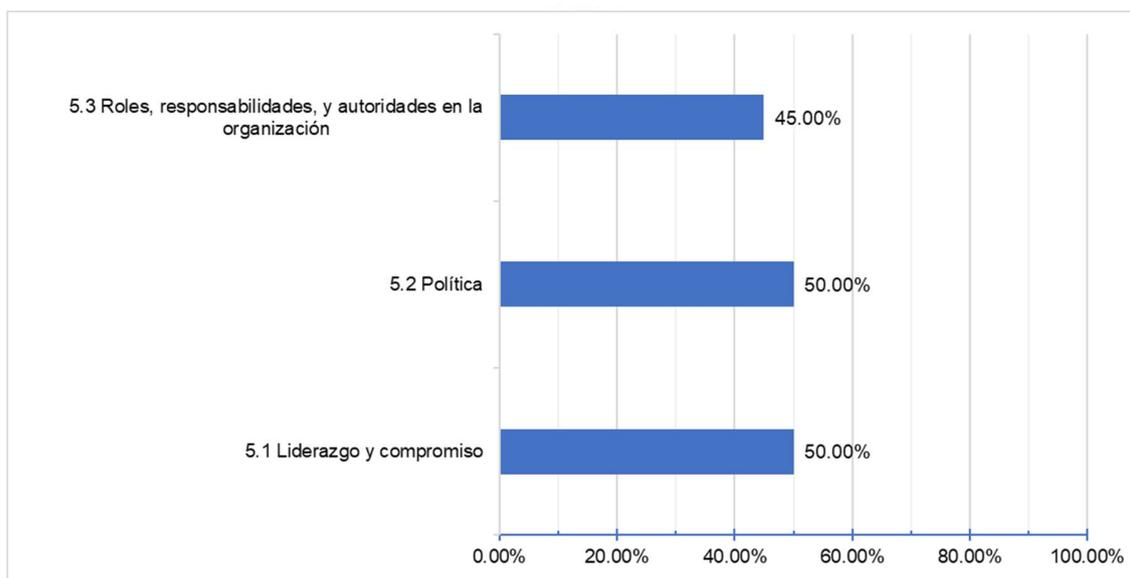


Figura 3. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Liderazgo

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33, 33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la

, en la dimensión Liderazgo, se observa un nivel medio de cumplimiento en sus 3 numerales: 5.1 Liderazgo y compromiso con un 50,00%, 5.2 Política con un 50,00% y 5.3 Roles, responsabilidades, y autoridades en la organización con un 45,00%. Es así como en la dimensión Liderazgo, se obtuvo un 48,33%, que de acuerdo con la Tabla 2, se encuentra en un nivel medio de cumplimiento.

Los resultados del objetivo específico: Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Planificación de la norma NTP-ISO 21001:2018, se presentan en la Figura 4.

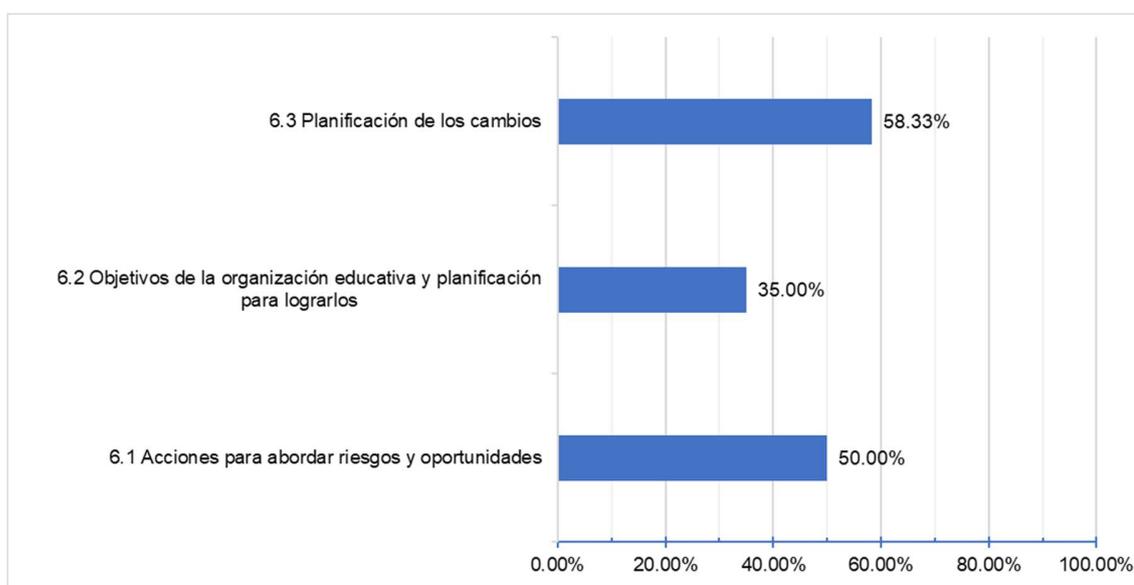


Figura 4. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Planificación

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33, 33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la Figura 4., en la dimensión Planificación, se muestra un nivel medio de cumplimiento en sus 3 numerales: 6.3 Planificación de los cambios con un 58,33%, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades con un 50,00% y 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos con un 35,00%. Es así como en la dimensión Planificación, se obtuvo un 47,78%, que de acuerdo con la Tabla 2, se encuentra en un nivel medio de cumplimiento.

Los resultados del objetivo específico: Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Apoyo de la norma NTP-ISO 21001:2018, se presentan en la Figura 5.

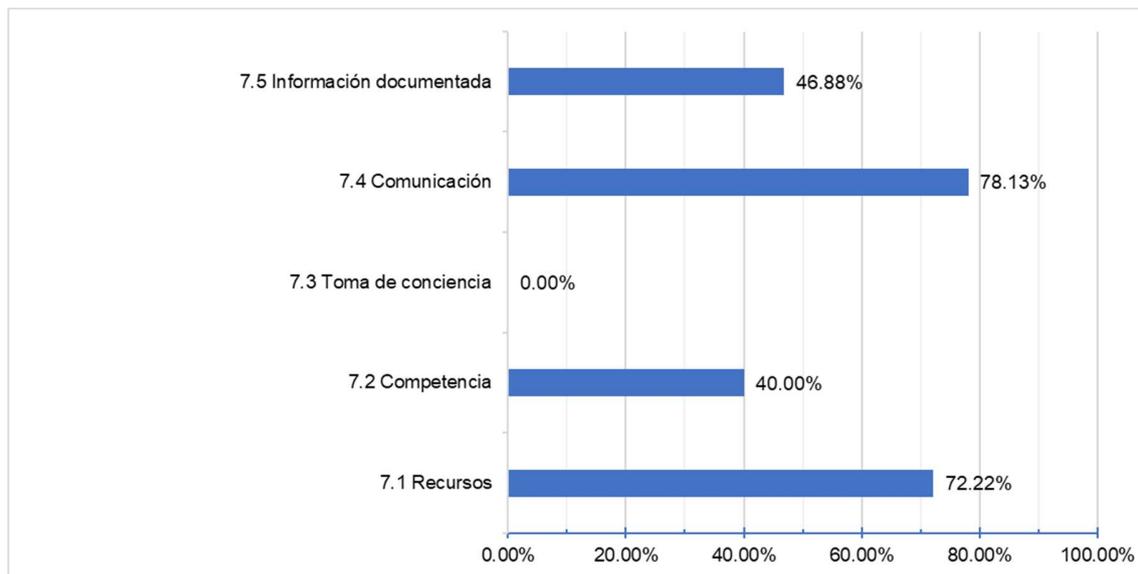


Figura 5. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Apoyo

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33,33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la Figura 5. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Apoyo, en la dimensión Apoyo, se muestra un nivel alto de cumplimiento para los numerales 7.1 Recursos con un 72,22% y 7.4 Comunicación con un 78,13%. Un nivel medio de cumplimiento se obtuvo en los numerales 7.5 Información documentada con un 46,88% y 7.2 Competencia con un 40,00%. Un nivel bajo de cumplimiento fue obtenido en el numeral 7.3 Toma de conciencia con un 0,00%. Es así como en la dimensión Apoyo, se obtuvo un 47,44%, que de acuerdo con la Tabla 2, se encuentra en un nivel medio de cumplimiento.

Los resultados del objetivo específico: Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Operación de la norma NTP-ISO 21001:2018, se presentan en la Figura 6.

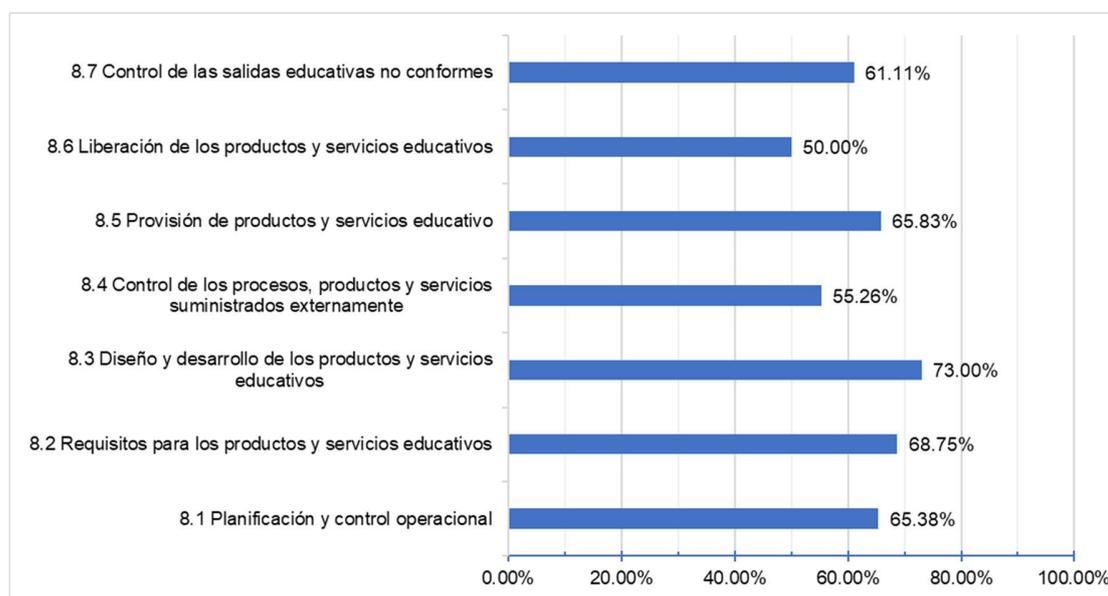


Figura 6. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Operación

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33, 33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la Figura 6. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Operación, en la dimensión Operación, se obtuvo un nivel alto de cumplimiento en los requisitos: 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos con un 73,00% y 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos con un 68,75%. Un nivel medio de cumplimiento se tuvo en los requisitos 8.5 Provisión de productos y servicios educativo con un 65,83%, 8.1 Planificación y control operacional con un 65,38%, 8.7 Control de las salidas educativas no conformes con un 61,11%, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios

suministrados externamente con un 55,26% y 8.6 Liberación de los productos y servicios educativos con un 50,00%. Es así como en la dimensión Operación, se obtuvo un 62,76%, que de acuerdo con la Tabla 2, se encuentra en un nivel medio de cumplimiento.

Los resultados del objetivo específico: Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Evaluación del Desempeño de la norma NTP-ISO 21001:2018, se presentan en la Figura 7.

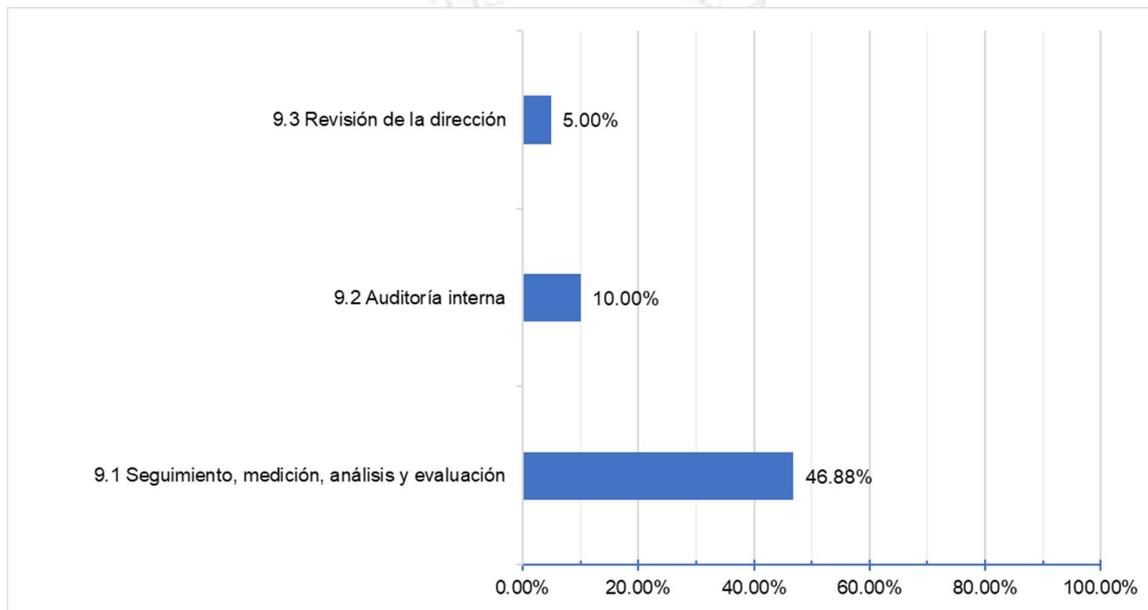


Figura 7. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Evaluación del Desempeño

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33,33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la

Figura 7. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Evaluación del Desempeño, en la dimensión Evaluación del

Desempeño, un nivel medio de cumplimiento se obtuvo en el numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación con un 46,88%. Un nivel bajo de cumplimiento se obtuvo en los numerales 9.2 Auditoría interna con un 10,00% y 9.3 Revisión de la dirección con un 5,00%. Es así como en la dimensión Evaluación del Desempeño, se obtuvo un 20,63%, que de acuerdo con la Tabla 2, se encuentra en un nivel bajo de cumplimiento.

Los resultados del objetivo específico: Identificar el nivel de cumplimiento en la dimensión Mejora de la norma NTP-ISO 21001:2018, se presentan en la Figura 8.

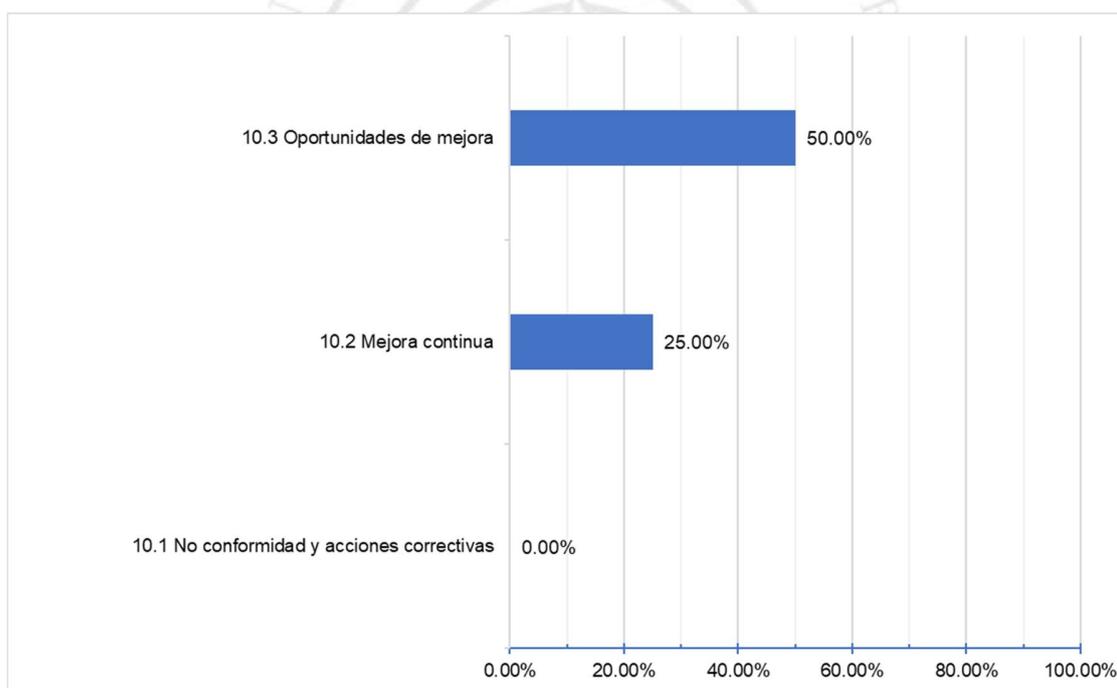


Figura 8. Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTP-ISO 21001 en la Dimensión Mejora

Nota: Para el cálculo de los niveles porcentuales de cumplimiento se utilizó una escala de calificación con tres niveles: bajo (0,00% - 33,33%), medio (33,34% - 66,67%) y alto (66,68% - 100,00%).

En la Figura 8, en la dimensión Mejora, se obtuvo un nivel medio de cumplimiento en el numeral 10.3 Oportunidades de mejora con un 50,00%. Un nivel bajo de cumplimiento se obtuvo en los numerales 10.2 Mejora continua con un 25,00% y 10.1 No conformidad y acciones correctivas con un 0,00%. Es así como en la dimensión Mejora, se obtuvo un 25,00%, que de acuerdo con la Tabla 2, se encuentra en un nivel bajo de cumplimiento.

Los resultados del objetivo específico: Proponer un plan de acción de acuerdo con el nivel de cumplimiento de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada, se presentan en el Apéndice A. Para cumplir con este objetivo se ha elaborado la propuesta de plan de acción de acuerdo con al nivel de cumplimiento obtenido por la Facultad. Es así como, en el Apéndice A se incluyen las actividades por cada dimensión y el tiempo estimado para la implementación del sistema de gestión en base a la NTP-ISO 21001:2018 para la Facultad en estudio.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general de la investigación: Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas Requisitos con Orientación para su Uso, para implementar un sistema de gestión en una Facultad de una Universidad Privada. Los resultados demostraron que:

La Facultad en estudio tiene un nivel de cumplimiento medio (43,97%) de los requisitos de la norma NTP-ISO 21001:2018. Diferentes fueron los resultados encontrados por Salazar (2018), quien demostró un nivel de cumplimiento bajo (20,29%) en el Centro de Química de la Universidad Central del Ecuador. Así también, Saavedra (2018) encontró un nivel de cumplimiento bajo (27,14%) en la evaluación a una Facultad de Ingeniería. Es necesario señalar que los requisitos de la norma NTP-ISO 21001 con la que estamos evaluando a la Facultad de una Universidad Privada, tienen la misma estructura de alto nivel y sus términos son comunes a la norma ISO 9001:2015 (Inacal, 2018).

La norma NTP-ISO 21001, es una norma técnica aprobada por el Inacal; organismo rector del Sistema Nacional para la Calidad, cuyo objetivo es promover el desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor.

La norma contiene requisitos para la implementación de un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE). La presente norma, así como algunas otras normas ISO, pueden certificarse de manera voluntaria.

La organización educativa que implementa un sistema de gestión incrementa su credibilidad y demuestra una cultura de mejora, y dentro de los beneficios se encuentran una mejor alineación de los objetivos y su política, una mayor responsabilidad social al brindar una educación de calidad que es inclusiva y equitativa para todos, una respuesta eficaz para las necesidades especiales de los estudiantes; además esta norma técnica permite la armonización con otras normas nacionales o internacionales, como el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria del Sineace (Inacal, 2018).

Para implementar un sistema de gestión de calidad eficaz, es necesario conocer la situación actual de la organización; es decir, contar con un diagnóstico que se constituye en el insumo base para elaborar las propuestas de mejora correspondientes (Cuatrecasas, 2010).

En cuanto al objetivo específico 1: los resultados demostraron que; la Facultad obtuvo un nivel de cumplimiento medio (58,83%) en la dimensión Contexto de la Organización. En cuanto al nivel de cumplimiento por numerales de esta dimensión, se identificó que el 4.1 y 4.3 tuvieron un nivel de cumplimiento alto, el numeral 4.4 obtuvo un nivel de cumplimiento medio y el numeral 4.2 un nivel de cumplimiento bajo. Diferentes fueron los resultados encontrados por Carrillo (2018), quien identificó un nivel de cumplimiento bajo (31%); encontrando que la organización no contaba con alcance definido ni los procesos relacionados con el sistema de gestión. Al respecto Sacari (2016), en su investigación demostró un nivel

de cumplimiento intermedio en esta dimensión, encontrando actividades en proceso de desarrollo.

El numeral 4 referente al Contexto de la Organización de la NTP-ISO 21001, es el *input* para el inicio del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). La primera etapa es la de Planificación y corresponde al capítulo 6 de la norma (Inacal, 2018), una vez realizada esta etapa, podrá continuarse con la implementación de los demás numerales de la norma, cerrando y volviendo a iniciarse el ciclo PHVA, lo que llevará a la mejora continua de la organización.

La organización de las actividades como procesos que se relacionan con entradas y salidas permite optimizar el sistema de gestión y su rendimiento. Con el enfoque de procesos, las organizaciones se benefician con un incremento en la concentración de esfuerzos, en los procesos claves, el uso eficientemente de los recursos, la gestión eficaz de los procesos optimizando así su desempeño (Inacal, 2018).

Al desarrollar el numeral Contexto de la Organización, la organización educativa determina, controla y revisa la información sobre los aspectos internos –valores, cultura, conocimiento– y los externos –derivados de los aspectos jurídicos, tecnológicos, ambientales, nacional, regional–. La organización identifica a las partes interesadas relevantes para su sistema de gestión, los requisitos que estas tienen, además de revisar y controlar esta información. Tanto los aspectos internos como los externos y las partes interesadas y sus requisitos son información requerida para definir el alcance del sistema de gestión de calidad Carrera et al. (2018).

En cuanto al objetivo específico 2: los resultados demostraron que; la Facultad obtuvo un nivel de cumplimiento medio (48,33%) en la dimensión Liderazgo. Similar resultado obtuvo Sacari (2016), quien encontró un nivel intermedio de implementación. Asimismo, Carrillo (2018), encontró un cumplimiento parcial (53,00%), observando que la organización debe identificar a los responsables del seguimiento del sistema de gestión.

La NTP-ISO 21001 establece que la organización educativa debe demostrar liderazgo y compromiso asumiendo la responsabilidad de la eficacia del SGOE, estableciendo una política y objetivos compatibles con la dirección estratégica de la organización, integrando los requisitos del SGOE, promoviendo el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos, brindando los recursos necesarios y que estos se encuentren disponibles, comunicando la importancia de una gestión conforme a los requisitos asegurando que se logre los resultados previstos. El liderazgo se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir con la eficacia, promoviendo la mejora continua, demostrando liderazgo en sus áreas de responsabilidad, apoyando la implementación sostenible de la visión educativa y de los conceptos relativos a la educación (Inacal, 2018).

En ese sentido, Abril & Pedraza (2021), señalan la importancia de los líderes de procesos y la alta dirección para promover un buen clima laboral lo cual genera compromiso y motivación en los trabajadores para el logro de los objetivos.

Respecto al objetivo específico 3: los resultados demostraron que; la Facultad obtuvo un nivel de cumplimiento medio (47,78%) en la dimensión Planificación. En cuanto al nivel de cumplimiento por numerales de esta dimensión,

se identificó que los numerales 6.1, 6.2 y 6.3, obtuvieron un nivel medio de cumplimiento, siendo el menor porcentaje 35,00% obtenido en el numeral 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos. Al respecto, Saavedra (2018) encontró en su investigación que la dimensión Planificación en la Facultad de Ingeniería obtuvo un nivel bajo de cumplimiento. Asimismo, Salazar (2018) en su estudio encontró un nivel bajo de cumplimiento en un Centro de Química, evidenciando que no se habían analizado los riesgos y oportunidades ni habían establecido las acciones asociadas a cada uno de ellos.

El pensamiento basado en riesgos se aplica a la planificación e implementación de los procesos del sistema de gestión, numeral 4.4 (Inacal, 2015). Abordar los riesgos y oportunidades es el punto de partida para aumentar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, lograr mejores resultados y prevenir efectos negativos (Inacal, 2018). En la investigación de Adriazola et al. (2020), se demostró que el análisis de riesgos permite prever y mitigar fallos e incumplimientos de los requisitos de las normas, definiendo las acciones a tomar y sus responsables de ejecución en caso que se presentara el riesgo.

De acuerdo con el objetivo específico 4: los resultados demostraron un nivel de cumplimiento medio (47,44%) en la dimensión Apoyo. Diferentes fueron los hallazgos de Araujo (2016), quien demostró un nivel bajo (17,70%) de cumplimiento en esta dimensión. Por otro lado, Díaz (2017) encontró que es importante tener un documento que estandarice la elaboración de los documentos del sistema de gestión, siendo relevante para la gestión de la información documentada que se pide en el numeral 7.5.

En cuanto a los requisitos de competencia que se ven en esta dimensión, toda organización debe determinar las competencias que requiere cada uno de los puestos; así como las funciones y sus responsabilidades, además deben ser difundidas a todo el personal. La competencia no solo es contar con un título profesional, sino que se refiere a las habilidades, formación, experiencia y educación. En cuanto a la aplicación de las competencias; estas pueden verse afectadas por el entorno de trabajo; por lo cual, es importante evaluar cómo se aplican las competencias diariamente y cómo se logran los objetivos de la actividad (Gómez, 2015).

La evaluación de las competencias permitirá identificar los aspectos que el personal debe desarrollar y generar en un plan de formación y/u otras acciones que se vean convenientes como la redistribución de tareas o mentoría. Todas las acciones que se tomen deberán ser evaluadas para determinar si fueron eficaces. Para esto, se debe contar con la información de la necesidad detectada y el resultado que se pretendía alcanzar, con lo que se podrá comparar el desempeño antes y después de la adquisición de la competencia (Gómez, 2015).

En cuanto al objetivo específico 5: los resultados demostraron que la Facultad obtuvo un nivel medio (62,76%) de cumplimiento en la dimensión Operación. El numeral 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos, tuvo un nivel alto (73,00%). Un resultado similar tuvo Saavedra (2018), quien evidenció en su estudio un nivel medio de cumplimiento en esta dimensión. Asimismo, Cordero & Núñez (2020) obtuvieron un nivel medio de cumplimiento (53,57%), teniendo el cumplimiento más bajo (25,00%) en el numeral 8.7, un

cumplimiento total (100%) del numeral 8.4, y un cumplimiento del 50,00% en el numeral 8.3 de Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.

La dimensión operación implica no solo características novedosas de un producto o servicio, sino también el proceso de producción o de provisión del servicio. (Gómez, 2015).

La norma NTP-ISO 21001, tiene los requisitos agrupados en diferentes numerales. Como lo señala Gómez (2015), algo que puede ayudar a la comprensión de los requisitos del diseño y desarrollo es mirarlo como un proceso, donde el *input* es la identificación de las necesidades de los clientes y partes interesadas, para luego iniciar con la planificación; la cual debe tener en cuenta: las entradas, las revisiones, las salidas del diseño y verificación, la validación y los cambios en el diseño y desarrollo.

De acuerdo con el objetivo específico 6: los resultados demostraron que la Facultad obtuvo un nivel bajo (20,63%) de cumplimiento en la dimensión Evaluación del Desempeño. De los 3 numerales que tiene esta dimensión, los numerales 9.2 Auditoría interna y 9.3 Revisión por la dirección, son los que tuvieron niveles más bajos de cumplimiento (10,00% y 5,00% respectivamente). Diferentes resultados tuvo Cordero & Núñez (2020), quienes para esta dimensión obtuvieron un 66.67% de cumplimiento. Por otro lado, Salazar (2018) obtuvo un incumplimiento total para la dimensión de Evaluación de Desempeño y Rayo & Uruncuy (2021) un 7% de cumplimiento.

Esta dimensión contiene 3 campos: a) numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación; b) numeral 9.2 auditoría interna y; c) numeral 9.3 revisión por

la dirección. Dentro del numeral 9.1, debe tenerse en cuenta la satisfacción, no solo de los estudiantes, sino también del personal de la organización educativa y de otras partes interesadas (Inacal, 2018). Las auditorías internas son ejecutadas por la misma organización y el auditor debe ser una persona con la competencia requerida y no pertenecer al área o actividad a auditar para evitar subjetividades (Cuatrecasas, 2010). El resultado de las auditorías internas y la satisfacción de los estudiantes y otras partes interesadas, son solo algunos de los elementos de entrada requeridos para la revisión por la dirección. La auditoría interna sirve para construir la base para la declaración de conformidad de la organización (ISO, 2015). Luego de esta revisión, las salidas que se tienen deben llevar a la organización educativa a tener oportunidades de mejora, necesidades de recursos o de cambio en el sistema de gestión (Inacal, 2018).

Respecto al objetivo específico 7: los resultados demostraron que la Facultad obtuvo un nivel bajo de cumplimiento (25,00%) en la dimensión Mejora. De los 3 numerales de esta dimensión, el numeral 10.1 No conformidad y acciones correctivas obtuvo un incumplimiento total (0,00%). Similar resultado tuvieron Rayo & Uruncuy (2021), obteniendo un nivel bajo de cumplimiento en esta dimensión (11%). Por otro lado, Cordero & Núñez (2020) obtuvieron un 50% de cumplimiento en el numeral 10.1 No Conformidad y Acciones Correctivas.

Este capítulo establece términos como: a) mejora, que es la actividad para mejorar el desempeño; b) no conformidad, que es el incumplimiento de un requisito; c) acción correctiva, que es la acción que elimina una no conformidad y evita que vuelva a suceder (ISO, 2015). Es preciso señalar, que el tratamiento de las no

conformidades inicia con su detección, para luego evaluar las causas que la originaron y posteriormente establecer las acciones correctivas respectivas e implementarlas. Para cerrar esta gestión, debe comprobarse la eficacia de estas acciones, comprobando que ya no se vuelva a detectar la no conformidad que se detectó y de la cual se hizo el tratamiento (Gómez, 2015).

La mejora continua implica realizar pequeños y constantes avances en el ambiente, el puesto de trabajo y hacer mejoras en los procesos; para esto tenemos el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) como una guía para realizar la mejora continua (Cuatrecasas, 2010). En la norma NTP-ISO 21001 vemos que el ciclo PHVA puede ser aplicado a todos los procesos y al sistema de gestión de la organización educativa (Inacal, 2018). Finalmente, con una implementación eficaz de los capítulos del 4 al 9 de la norma, la mejora en el sistema de gestión se presentaría de una forma casi natural (Gómez, 2015).

De acuerdo con el objetivo específico 8: se elaboró un plan de acción para implementar un sistema de gestión basado en la NTP-ISO 21001 con base a los resultados obtenidos. Ver Apéndice A.

Al respecto Cuatrecasas (2010) señala que para implementar un SGOE debe partirse de la situación actual de la organización comparándola con la norma que se desea implementar para así obtener el diagnóstico con el cual se obtendrá las propuestas de mejora para implementar un sistema de gestión eficaz. Esto fue aplicado tanto por Toscano (2018) y Cordero & Núñez (2020), quienes realizaron un diagnóstico en el cual compararon la situación actual con la norma de referencia que utilizaron.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. La Facultad de una Universidad Privada obtuvo un nivel de cumplimiento medio de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión.
2. En la dimensión Contexto de la Organización, la Facultad demostró un nivel de cumplimiento medio de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.
3. En la dimensión Liderazgo la Facultad presentó un nivel medio de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.
4. En la dimensión Planificación la Facultad presentó un nivel medio de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.
5. En la dimensión Apoyo la Facultad tuvo un nivel medio de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.
6. En la dimensión Operación la Facultad presentó un nivel medio de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.
7. En la dimensión Evaluación del Desempeño la Facultad presentó un nivel bajo de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.
8. En la dimensión Mejora la Facultad evidenció un nivel bajo de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.
9. La Facultad cuenta con un plan de acción para implementar un sistema de gestión elaborado con base a los resultados del nivel de cumplimiento de la NTP-ISO 21001:2018.

6.2 Recomendaciones

1. Que la alta dirección de la Facultad de la Universidad Privada evalúe el plan de acción propuesto, para implementar un sistema de gestión basado en la NTP-ISO 21001:2018.
2. Que la alta dirección de la Facultad de la Universidad Privada evidencie su compromiso con el sistema de gestión, incremente la eficacia y eficiencia del logro de los objetivos.
3. Se recomienda a las organizaciones educativas interesadas en implementar un sistema de gestión, iniciar con un diagnóstico de cumplimiento de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 21001:2018 para luego establecer un plan de acción.
4. Se recomienda a los investigadores realizar investigaciones con otros enfoques o en otros niveles educativos, relacionadas con la implementación de sistemas de gestión basados en la norma NTP-ISO 21001:2018.

6.3. Limitaciones de la investigación

1. El cambio de la organización educativa donde se desarrollaría la investigación, y las dificultades para la coordinación con los directivos, por las restricciones propias del estado de emergencia.
2. Para el recojo de información con los docentes, se tuvo que esperar la culminación de las actividades de cierre de ciclo académico. Esto retrasó la recolección de datos.
3. Existe pocas referencias de estudios relacionados con la norma NTP-ISO 21001:2018 en el nivel de educación superior universitaria.

REFERENCIAS

- Abril, C., & Pedraza, X. (2021). Factores de Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de gestión de Calidad. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1–29. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38843/AbrilGarciaClaudiaPaola2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Adriazola, A. M., Jara, D., Lara, I., Matos, G., & Reyes, P. (2020). Sistema de Gestión de Calidad en una Universidad pública Peruana: Análisis de los Procesos Principales y Gestión de Riesgos. *Educación*, XXVI(Julio-Diciembre), 109–120. <https://doi.org/http://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2225>
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (n.d.). ANECA. Retrieved June 24, 2020, from <http://www.aneca.es/ANECA>
- Anhuaman, M. (2020). *Propuesta de diseño de sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, y su influencia en el nivel de participación de mercado de la I.E.P Hispano Americano* [Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18671>
- Araujo, A. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 para la Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada de la Ciudad de Guayaquil*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/31521>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (O. F. Palma (ed.); Tercera ed). Pearson Educación.
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., & Morales, R. (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad* (Ediciones).
- Carrillo, I. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión por procesos en el Centro de Biología de la Universidad Central del Ecuador* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15908>
- Casadesús, M., & Heras, I. (2006). Los estándares internacionales de sistemas de gestión: Pasado, presente y futuro. *Boletín Económico de ICE, Información Comercial Española*, 45–62.
- Congreso de la República del Perú. (2006). Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. In *Diario Oficial El Peruano*. http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_28740.pdf
- Consejo Nacional de Acreditación República de Colombia. (n.d.). *Consejo Nacional de Acreditación - CNA*. Retrieved June 24, 2020, from <https://www.cna.gov.co/1741/article-186382.html>
- Cordero, J., & Núñez, R. (2020). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 21001:2018 para Mejora Continua en Programa de Ingeniería Industrial. In

Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73df3b27-9305-4e60-92f2-b961d39de170/content>

- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Díaz, R. (2017). Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una Universidad Privada de la Ciudad de Trujillo. In *Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú*. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7541>
- Fernández, J. U. O. U. (2008). *Introducción a la experiencia internacional en acreditación: los casos de EE.UU., Europa, Brasil, Chile y las redes internacionales de agencias*. <https://docentes.ort.edu.uy/innovaportal/file/8894/1/ponencia-jf-seminario-unesco.pdf>
- Gómez, J. A. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001 : 2015* (Aenor (ed.)). <https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscar-libros/detalle?c=553c4c95-9180-e911-a84e-000d3a2fe6cc>
- Hernandez, H., Martinez, D., & Rodriguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Espacios*, 38(20). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/17382029.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edic).
- Inacal. (n.d.). *Número de empresas con certificación ISO aumenta lentamente en el Perú | Inacal Perú*. Retrieved June 27, 2020, from <https://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/lentamente>
- Inacal. (2015). *Sistema de gestión de la calidad. Requisitos*. 64.
- Inacal. (2018). *Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*. 127.
- ISO. (n.d.). *ISO - ICS*. Retrieved June 27, 2020, from <https://www.iso.org/standards-catalogue/browse-by-ics.html>
- ISO. (2010). *Management System Standards*. <https://www.iso.org/management-system-standards.html>
- ISO. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la calidad. —Fundamentos y vocabulario*. Secretaría Central de ISO, 54. [http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma ISO 9000_2015 Vocabulario Fundamentos.pdf](http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf)
- Lemaitre, M. J., Maturana, M., Zenteno, E., & Alvarado, A. (2012). Cambios en la gestión institucional en universidades. a partir de la implementación del sistema nacional de aseguramiento de la calidad: la experiencia chilena. *Calidad En La*

Educación, 36, 21–52. <https://doi.org/10.31619/caledu.n36.116>

- Martínez, J. E., Tobón, S., & Romero, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa (México, DF)*, 17(73), 79–96. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000100079&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Michavila, F., & Zamorano, S. (2007). La Acreditación en el Espacio Europeo de Educación Superior. *La Educación Superior En El Mundo*, 246–259. https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7526/16_246-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Minedu. (2007). *Decreto Supremo 018-2007-ED Reglamento Supremo Sineace.pdf*.
- MINEDU. (2003). Ley General de Educación N° 28044. In *Sobre Educación*. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Rauret i Dalmau, G. (2004). La acreditación en Europa. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 18(49), 131–148.
- Rayo, M., & Uruncuy, J. (2021). *Diseño de un Sistema de Gestión aplicando la Norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación - Universidad Nacional Hermilio Valdizán [Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco]*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6245>
- Saavedra, A. (2018). *Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de Acuerdo con los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sacari, Y. (2016). *Evaluación del proceso de emisión de certificados de estudios basado en la norma ISO 9001:2015 sistemas de gestión de la calidad para la atención del cliente en la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi, Tacna 2016*.
- Salazar, M. (2018). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Química de la Universidad Central del Ecuador* (Vol. 7). <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/15744/3/T-UCE-0008-CQU-001P.pdf>
- Sineace. (n.d.). *Definición de Acreditación – Sineace*. Retrieved June 23, 2020, from <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>
- Sineace. (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. *Sineace*, 36.
- Sineace. (2018). *Explicación de estándares del Modelo de Acreditación de Programas de Estudios de Educación Superior Uiversitaria*.

[http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/sineace/5490/Explicación de estándares del modelo de acreditación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/sineace/5490/Explicación_de_estándares_del_modelo_de_acreditación.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Toscano, C. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001 – 2015 en el Laboratorio de Histopatología – Carrera de Laboratorio Clínico e Histotecnológico – Facultad de Ciencias Médicas – Universidad Central del Ecuador* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16063/1/T-UCE-0008-CQU-008-P.pdf>

UNESCO-OIE. (2005). La conceptualización de la UNESCO sobre calidad: un marco para el entendimiento, el monitoreo, y la mejora de la calidad educativa. *Unesco*, 5. http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/COPs/Pages_documents/Resource_Packs/TTCD/sitemap/resources/1_1_3_P_SPA.pdf

Vaillant, D., & Rodríguez, E. (2018). *Calidad de la Educación en Iberoamérica: Discursos, políticas y prácticas* (Dykinson (ed.)). <https://www.dykinson.com/cart/download/ebooks/8765/>

Vásquez, A. (2013). Calidad Y Calidad Educativa. *Investigación Educativa*, 17(2), 49–72. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206/7157>



Apéndice A: Propuesta de Plan de Acción

I. Presentación

De los resultados obtenidos en la investigación titulada Cumplimiento de la NTP-ISO 21001 para Implementar un Sistema de Gestión en una Organización Educativa, se presenta la propuesta de acciones a tomar en cuenta por la Facultad para lograr el cumplimiento de la norma NTP-ISO 21001:2018. Las acciones se presentan por cada una de las dimensiones de la investigación.

El tiempo de implementación de la norma puede variar de acuerdo con los recursos de personal que la Facultad asigne para la ejecución de las actividades y a la disponibilidad de todo el personal de la Facultad que deberá brindar la información requerida para la implementación del sistema de gestión.

II. Objetivo

Lograr la implementación de un sistema de gestión en la Facultad de una Universidad Privada de acuerdo con los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.

III. Actividades para la implementación

En la Tabla 4 se presentan las 7 dimensiones evaluadas con las acciones propuestas para el cumplimiento de la NTP-ISO 21001:2018. Además, se incluye el período estimado para su implementación.

Tabla 4

Propuesta de plan de acción para la implementación de la NTP-ISO 21001 en la Facultad de una Universidad Privada de Lima

Dimensiones	Actividades	Tiempo estimado
Contexto de la Organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y actualizar el plan estratégico de la Facultad teniendo en cuenta el análisis del contexto interno y externo. 2. Revisión, aprobación y difusión del alcance del sistema de gestión. 3. Definir las partes interesadas de la Facultad, sus necesidades y expectativas; y revisarla periódicamente para mantener esta información actualizada. 4. Revisar y aprobar el mapa de procesos de la Facultad. 5. Revisar, completar y aprobar las fichas de los procesos que se tienen. 6. Mantener la información documentada de la operación de los procesos. 	3 semanas
Liderazgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la disponibilidad de los recursos que se requieran para la implementación del sistema de gestión de la Facultad. 2. Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. 3. Comunicar la importancia de una gestión eficaz de la Facultad y que sea conforme a los requisitos de su sistema de gestión. 4. Asegurar el logro de los resultados previstos del sistema de gestión de la Facultad. 5. Definir, aprobar y difundir el organigrama funcional. 6. Adecuar, aprobar y difundir la política que se tiene con los requisitos de la NTP-ISO 21001. 7. Revisar y aprobar las funciones, autoridad y responsabilidades de los puestos de trabajo en la Facultad; así como la competencia requerida. Esto puede quedar en perfiles de puesto o en un Manual de Organización y Funciones. 	3 semanas
Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades, incluyendo 	3 semanas

Apoyo

- la evaluación de la eficacia de las acciones.
2. Definir y aprobar los objetivos alineados a la política establecida y comunicarlos.
 3. Realizar seguimiento a los objetivos y mantener los registros del logro de estos.
 4. Definir mecanismo para el registro de la planificación de los cambios.
1. Formación en la norma NTP-ISO 21001 al personal de la Facultad. 6 semanas
2. Difusión al personal de toda la documentación del sistema de gestión para su aplicación.
 3. Definir en una ficha de proceso o manual del sistema de gestión el reclutamiento, selección y contratación de personal.
 4. Definir en una ficha de proceso o manual del sistema de gestión la evaluación del desempeño del personal y las necesidades formativas u otras para el logro de las competencias.
 5. Elaborar el programa de formación, incluyendo las actividades para los docentes y personal que interactúe con estudiantes con necesidades especiales. Asimismo, incluir la toma de conciencia del personal con la política, objetivos y su contribución con la eficacia del sistema de gestión.
 6. Describir la gestión del bienestar en la Facultad, considerando los factores psicosociales y físicos.
 7. Describir el procedimiento que se realiza para definir y obtener los recursos.
 8. Elaborar el procedimiento de control de documentos y registros.
 9. Organizar una carpeta compartida con los documentos del sistema de gestión y para el archivo de los registros (evidencias) generadas.
 10. Describir en un documento o en una ficha de procesos la gestión del mantenimiento de equipos e instalaciones.

11. Generar el programa de mantenimiento de equipos e instalaciones (incluidas las zonas de descanso alimentación y autoaprendizaje).
12. Describir el mecanismo para la protección y almacenamiento de la información del sistema de gestión: copias de seguridad.
13. Guardar los registros de la licencia de los softwares utilizados en la gestión académica y administrativa, incluidos los utilizados para la enseñanza.
14. Elaborar el procedimiento y programa de calibración y mantenimiento de equipos de medición y ensayo que se utilicen en la Facultad, o que sean utilizados por proveedores en los servicios que se requieran. Tener en cuenta la trazabilidad de estos equipos.
15. Describir cómo se realiza la gestión del conocimiento: pueden ser lecciones aprendidas, buenas prácticas, normas u otros.
16. Definir los recursos de aprendizajes para los estudiantes, educadores y otros beneficiarios. Además, revisar y mantener actualizado estos recursos.
17. Describir la gestión de la propiedad intelectual.
18. Describir la gestión de la comunicación interna y externa.

Operación

1. Descripción de la planificación y control de los productos y servicios educativos, identificando los requisitos y controlando los cambios para estos. 6 semanas
2. Describir cómo se comunican y gestionan las modificaciones de los requisitos de los servicios y productos educativos.
3. Al determinar los requisitos de los productos y servicios, debe incluirse los que sean necesarios para la salud y seguridad, los resultantes de investigaciones, los resultantes de

demandas y desarrollo internacional, los considerados necesarios por a Facultad debido a su política y plan estratégico.

4. Describir cómo se realiza la identificación de las necesidades especiales de educación; tanto para el servicio educativo como para las evaluaciones.
5. Describir el método para la protección y transparencia de los datos de los estudiantes.
6. Elaborar el proceso de diseño y desarrollo, incluyendo sus controles, revisión, verificación y validación.
7. Describir la gestión de los cambios en el diseño y desarrollo.
8. Elaborar el proceso y documentos adicionales que se requieran para la gestión de proveedores: selección y evaluación.
9. Elaborar el proceso de admisión de estudiantes.
10. Describir las acciones tomadas ante el plagio, incluyendo la comunicación a los estudiantes.
11. Describir la gestión de las evaluaciones.
12. Identificación y trazabilidad del estudiante en la Facultad y de los resultados del trabajo del personal.
13. Describir el cuidado de la propiedad de las partes interesadas utilizadas por la Facultad, esto incluye la propiedad intelectual, información del personal, diplomas, entre otros.
14. Elaborar un procedimiento para la liberación de los productos y servicios educativos, así como para el control de las salidas educativas no conformes.

Evaluación del desempeño

1. Elaborar el procedimiento de medición de satisfacción del cliente y atención de quejas.
 2. Realizar la medición de satisfacción del cliente.
 3. Elaborar el procedimiento de auditorías internas.
- 4 semanas

- Mejora**
4. Elaborar el programa de auditoría interna.
 5. Ejecutar la auditoría interna.
 6. Revisión por la dirección.
1. Elaborar el procedimiento para la 1 semana gestión de no conformidades.
 2. Identificar oportunidades de mejora.
-



Apéndice B: Consentimiento Informado

Lima, ... de ... del 20..

Nombre

Cargo

Institución

Presente. -

De mi mayor consideración:

Asunto: Solicitud de autorización para desarrollo de tesis de maestría

Es grato dirigirme a usted para saludarlo atentamente. Así mismo acudo a usted para solicitar lo siguiente:

Soy Marzia Teresa Raygal Romero con N° DNI 40303734, Ing. Pesquera de la UNALM, egresada de la Maestría de Educación con mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación Profesional de la UNIFE. Para la obtención del grado de maestría, estoy realizando un estudio cuyo objetivo es “Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 para implementar un sistema de gestión, en una facultad de pregrado. Para cumplir con el objetivo de la investigación, es necesario recoger información relacionada con lo siguiente: sistema de gestión, gestión estratégica, admisión, matrícula y actas, gestión curricular, proceso de enseñanza-aprendizaje, tutoría, grados y títulos, seguimiento al egresado, responsabilidad social, prácticas preprofesionales, investigación, desarrollo docente y administrativo, proyección social y extensión cultural, gestión

de laboratorios, logística, gestión de biblioteca, gestión de infraestructura bienes y servicios, gestión de la alta dirección (decanato).

La información se recopilaría de la Facultad ..., a través de una guía con los enunciados elaborados en base a los requisitos de la NTP-ISO 21001, para lo cual se requiere revisar documentos vinculados y entrevistas remotas a los líderes de procesos de la Facultad, docentes y de requerirse a estudiantes y personal administrativo. La planificación de la recopilación de información sería coordinada previamente para asegurar la disponibilidad en las entrevistas.

Al culminar con el procesamiento de la información, la Facultad ... contará con lo siguiente:

- Resultados del nivel de cumplimiento con la NTP-ISO 21001:2018.
- Propuesta de acciones dirigidas al cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.

Es por este motivo que acudo a usted a fin de solicitar su consideración a la presente solicitud

Si tiene alguna duda sobre este proyecto o requiere más información, adjunto correo: marzia...@...pe y celular

Adjunto a la presente la Resolución Directoral de aprobación de mi proyecto.

Agradeciendo de antemano su gentil atención.

Marzia Teresa Raygal Romero

Apéndice C: Carta y Formato de Juicio de Expertos

Lima, ... de ... del 20..

Ing.

...

Cargo

Institución

Presente.-

De mi consideración:

Me es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo cordialmente y presentarme como estudiante del Programa de Maestría de Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón - UNIFÉ, y a su vez informarle que me encuentro desarrollando mi tesis titulada “Evaluación de Requisitos de la NTP-ISO 21001:2018 para Implementar un Sistema de Gestión en un Posgrado”, para lo cual he realizado una lista de verificación basada en los requisitos de la NTP-ISO 21001:2018.

En tal sentido, siendo necesario obtener evidencias de la validez del contenido de los ítems del instrumento, agradeceré su colaboración como experto en este proceso de validación, para lo cual adjunto a la presente las definiciones correspondientes, así como los ítems para cada dimensión a evaluar, de tal manera que usted pueda señalar si éstos son representativos del área y si gozan de claridad

en su redacción. En caso de considerar que dichos ítems deban ser mejorados sírvase brindar sus comentarios en la columna de observaciones.

Agradeciendo de antemano su gentil colaboración, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi estima personal.

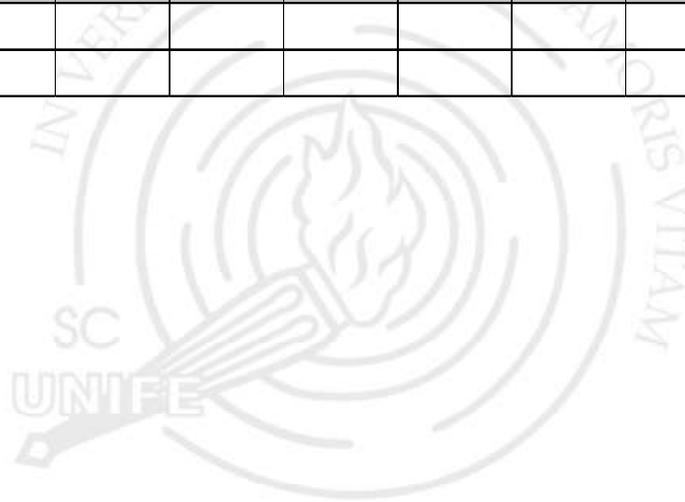
Atentamente,

Marzia Teresa Raygal Romero



Formato de evaluación del juicio de expertos

Aspectos a evaluar	Experto 1		Experto 2		Experto 3		Experto 4		Experto 5		Experto 6		Promedio	
	Representatividad del área	Claridad de la redacción	Representatividad del área	Claridad de la redacción	Representatividad del área	Claridad de la redacción	Representatividad del área	Claridad de la redacción	Representatividad del área	Claridad de la redacción	Representatividad del área	Claridad de la redacción	Representatividad del área	Claridad de la redacción



Apéndice D: Declaración Jurada de Documentos de Tesis



DECLARACION JURADA DE DOCUMENTOS DE TESIS

Yo, Marzia Teresa Raygal Romero identificada con DNI N° 40303734 en calidad de autora de la tesis titulada CUMPLIMIENTO DE LA NTP-ISO 21001 PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA, para optar el grado de Maestría en Educación con la mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación Profesional. Declaro y doy fe; que durante el desarrollo de la investigación de tesis, se ha cumplido con los permisos y procesos requeridos.

Yo, Nilda Elizabeth Salvador Esquivel identificado(a) con DNI N° 08120284 con Código ORCID N° <https://orcid.org/0000-0003-1394-8944>

En calidad de Asesora de la tesis titulada CUMPLIMIENTO DE LA NTP-ISO 21001 PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA. Declaro y doy fe que; durante el desarrollo de la investigación de tesis se ha cumplido con los permisos y procesos requeridos:

- a. Permiso del autor o autores de los instrumentos utilizados: (nombre del instrumento, / nombre y apellidos de autor(es).....)
- b. Haber cumplido con el proceso de validación de instrumento (os) con mínimo cinco (5) especialistas para el juicio de expertos (No colar nombres ni apellidos).
 - Experto N° 1 (Química y Farmacia con doctorado en Medicina, docente en gestión de la calidad en organizaciones educativas)
 - Experto N° 2 (Ingeniera Industrial con egreso de la Maestría en Gestión y Auditorías Ambientales, experiencia en capacitación y auditoría en sistemas de gestión)

- Experto N° 3 (Ingeniería en Industrias Alimentarias con especialización en Sistemas de Gestión y Procesos, especialista en sistemas de gestión)
- Experto N° 4 (Ingeniería Pesquera con egreso de la Maestría en Docencia Universitaria, con experiencia en gestión por procesos y diagnósticos de las normas ISO)
- Experto N° 5 (Egreso de la Maestría en Educación, con experiencia en auditoría en sistemas de gestión)
- Experto N° 6 (Ingeniería Metalúrgica con egreso de Maestría en Calidad, Medio Ambiente y Seguridad, experiencia en Auditoría y Consultoría en las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018)

c. Se cumplió con el permiso escrito oficial de la autoridad de la institución donde se aplicó los instrumentos.

d. Se cumplió con los permisos escritos o digitales oficiales del consentimiento informado de las personas a las cuales se aplicó el/ los instrumentos.

Todo ello establecido por las normas internas para la obtención de los grados académicos de maestría y doctorado de la Escuela de Posgrado - UNIFÉ y por la Guía Básica para el informe final de tesis - Vicerrectorado de investigación UNIFÉ.

En fe de lo expuesto firmamos la presente Tesista y Asesora.

Lima, 17 de mayo de 2022



Marzia Teresa Raygal Romero - Tesista

Nilda Salvador

Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

Nota: Adjuntar el presente documento en Apéndices de la tesis en PDF.