



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Gestión de la calidad y mejora continua en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración

Autor

Ronnie Junnior Machuca Vasquez

Asesora

Dra. Carmen Flor Padilla Huarac



CARMEN FLOR PADILLA HUARAC
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Machuca Vasquez Ronnie Junnior	44685797	06 de octubre del 2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Carmen Flor Padilla Huarac	15720656	https://orcid.org/0000-0001-6157-7223
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS -MAESTRÍA:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Julia Marina Bravo Montoya	15724272	https://orcid.org/0000-0002-0783-8792
M(a). Fiorella Victoria Luperdi Ríos	45639625	https://orcid.org/0000-0001-7038-6488
M(a). Angelica Soledad Poma Salazar	15759078	https://orcid.org/0009-0007-8661-508X

RONNIE JUNNIOR MACHUCA VASQUEZ (2026-0638...

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA EN LA

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRI...

 DGI-POSGRADO 2026

 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3629382656

Fecha de entrega

18 ago 2026, 9:13 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

18 ago 2026, 9:22 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

BORRADOR_DE_TESIS_ANTIPLAGIO_Ronnie_Junnior_CORREGIDO.pdf

Tamaño del archivo

1.2 MB

72 páginas

13.458 palabras

74.972 caracteres



Página 2 de 78 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3629382656

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi familia.

Ronnie Junnior Machuca Vasquez

AGRADECIMIENTO

A mis maestros.

Ronnie Junnior Machuca Vasquez

ÍNDICE

Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento.....	VII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
Introducción.....	XI

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.5. Delimitaciones del estudio	17
1.6. Viabilidad del estudio	17

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1.	Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2.	Investigaciones nacionales.....	20
2.2	Bases teóricas	22
2.3	Definición de términos básicos.....	39
2.4	Hipótesis de la investigación	40
2.4.1	Hipótesis general	40
2.4.2	Hipótesis específicas	40
2.5	Operacionalización de las variables.....	41

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Diseño metodológico.....	43
3.2	Población y muestra	43
3.2.1	Población	43
3.2.2	Muestra.....	43
3.3	Técnica de recolección de datos.....	43
3.4	Técnicas para el Proceso de la Información.....	43

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1	Análisis de los Resultados.....	45
4.2	Contrastación de Hipótesis.....	46

CAPÍTULO V:

DISCUSIÓN

5.1	Discusión de los Resultados.....	54
-----	-------------------------------------	----

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones.....	55
6.2	Recomendaciones.....	56

CAPITULO VII

REFERENCIAS

5.1.	Fuentes bibliográficas	57
5.2.	Fuentes Hemerográficas	58
5.3.	Fuentes electrónicas	68

ANEXOS

	Anexos.....	71
3.4	Matriz de consistencia.....	72

RESUMEN

Este estudio se define como una investigación de tipo descriptiva y correlacional, se describe como un proceso de observación atenta porque su propósito fundamental no es intervenir ni modificar el entorno, sino caracterizar la realidad de la gestión de la calidad y la mejora continua tal como se presenta. Al ser descriptiva, nos permite detallar cada rasgo y comportamiento de la organización; mientras que el enfoque correlacional es el que nos permite entender el "abrazo" entre las variables, analizando si existe una conexión real y significativa entre la forma en que se gestiona la calidad y la capacidad de la institución para evolucionar constantemente.

Población:

El universo de estudio de esta investigación está constituido por el capital humano que da vida a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, esta población la conforman la totalidad de los trabajadores de la institución: 30 trabajadores de la escuela de posgrado.

Muestra

Parte seleccionada y representativa de la totalidad de los trabajadores de la universidad, elegida estratégicamente para que sus opiniones y experiencias reflejen la realidad de toda la institución, mediante un muestreo aleatoria se eligieron a: 30 trabajadores de la escuela de posgrado.

Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos representa el medio práctico y sistemático que utilizamos para recoger la información directamente desde su fuente de origen, en este estudio, hemos elegido la encuesta como nuestra herramienta principal.

Palabras Claves: Gestión de la calidad, mejora continua y comunicación.

ABSTRACT

This study is defined as a descriptive and correlational investigation. It is described as a process of careful observation because its fundamental purpose is not to intervene in or modify the environment, but rather to characterize the reality of quality management and continuous improvement as it is presented. Being descriptive, it allows us to detail each feature and behavior of the organization; while the correlational approach allows us to understand the relationship between the variables, analyzing whether there is a real and significant connection between how quality is managed and the institution's capacity for constant evolution.

Population:

The study universe for this research consists of the human capital that gives life to the José Faustino Sánchez Carrion National University. This population comprises all the institution's employees: 30 employees from the graduate school.

Sample:

A selected and representative portion of the university's total workforce, strategically chosen so that their opinions and experiences reflect the reality of the entire institution, was selected through random sampling: 30 employees from the graduate school.

Data Collection Technique

The data collection technique represents the practical and systematic means we use to gather information directly from its source. In this study, we have chosen the survey as our primary tool.

Keywords: Quality management, continuous improvement, and communication.

INTRODUCCION

Hoy en día, observar a la universidad simplemente como un espacio físico donde se dictan clases o se entregan títulos es tener una visión muy limitada del presente, la realidad contemporánea nos exige un compromiso mucho más profundo con el entorno social y profesional, ya no es suficiente con que una institución mantenga sus aulas abiertas; lo que realmente define su trascendencia es la coherencia y la excelencia con la que gestiona su labor, es en este punto donde conceptos como la gestión de la calidad y la mejora constante dejan de percibirse como términos fríos, importados del mundo empresarial, para transformarse en el pulso vital de la vida académica.

Frecuentemente, existe el error de pensar que gestionar la calidad es una tarea meramente burocrática, dedicada a llenar carpetas con documentos solo para satisfacer una inspección externa o cumplir con la ley, sin embargo, la verdadera esencia de este enfoque es filosófica y humana, se trata de adoptar una mentalidad institucional donde cada detalle cuenta: desde la calidez y eficiencia en un trámite administrativo hasta el rigor de una investigación científica de alto nivel, el objetivo final es siempre el mismo: asegurar que cada esfuerzo de la universidad se traduzca en un beneficio tangible y real para el estudiante.

Bajo esta perspectiva, debemos entender a la universidad como un organismo vivo, una entidad que respira y evoluciona junto con su comunidad, como cualquier sistema complejo, tiene la capacidad de aprender de sus propios aciertos, pero también de sus errores, en un mundo que se transforma a una velocidad vertiginosa, impulsado por la tecnología y nuevos desafíos globales, quedarse estático es el primer paso hacia la obsolescencia, la mejora continua actúa aquí como una brújula; es ese impulso ético que nos obliga a revisar constantemente lo que hacemos, no por falta de confianza, sino por la convicción de que siempre existe una manera más efectiva, más humana y más justa de educar.

Esta investigación no nace de una obligación académica, sino de la certeza de que la excelencia no es un trofeo estático que se cuelga en una oficina tras obtener una acreditación, la calidad es, en realidad, un camino sin línea de meta, un esfuerzo diario por transformar la cultura organizacional, a lo largo de este estudio, analizaremos cómo la universidad puede abrazar estas estrategias para ir más allá del cumplimiento de estándares, buscando una transformación interna que mejore la experiencia de toda su comunidad y reafirme, con hechos, su compromiso inquebrantable con la formación de los profesionales que la sociedad necesita.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En el mundo actual, la educación superior ya no se mide solo por la cantidad de alumnos que egresan, sino por la capacidad de las instituciones para adaptarse a un entorno que cambia a pasos agigantados, a nivel internacional, las universidades líderes han dejado de ver la gestión de la calidad como un simple requisito burocrático para convertirla en su motor principal, sin embargo, muchas instituciones en países en vías de desarrollo aún luchan por salir de modelos educativos rígidos y tradicionales que no logran conectar con las demandas del mercado laboral global ni con los avances tecnológicos de la era digital.

En el Perú, el panorama ha cambiado drásticamente con las nuevas normativas de SUNEDU y los procesos de acreditación, si bien esto ha forzado a las universidades públicas a mejorar sus estándares básicos, todavía existe un gran camino por recorrer, a nivel nacional, el problema radica en que muchas universidades ven la mejora continua como una meta que se alcanza una sola vez para obtener un sello, y no como un proceso vivo, el presupuesto limitado, la burocracia excesiva y la falta de una cultura de servicio enfocada en el estudiante son barreras comunes que impiden que la calidad sea una realidad tangible en nuestras aulas y oficinas administrativas.

Aterrizando en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la situación se vuelve más específica, a pesar de ser el referente académico más importante de la región Lima Provincias, la institución enfrenta desafíos internos que frenan su potencial, se observa una fragmentación en la gestión: los procesos administrativos suelen ser lentos y poco integrados entre facultades, lo que genera frustración tanto en docentes como en alumnos.

No existe todavía una fluidez total en la comunicación interna, lo que provoca que los errores se repitan en lugar de aprender de ellos.

El núcleo del problema es la dificultad para instaurar una verdadera mejora continua, a menudo, las acciones correctivas se toman de forma reactiva, es decir, solo cuando surge una crisis o una auditoría, en lugar de tener un sistema preventivo que identifique fallas antes de que ocurran, la falta de indicadores claros que midan la eficiencia en tiempo real impide que las autoridades tomen decisiones estratégicas basadas en datos, lo que deja el crecimiento de la universidad a merced de la buena voluntad, pero sin una estructura sólida que garantice la excelencia a largo plazo.

Formulación del problema.

1.2. Problema general.

¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho?

1.2.1. Problemas específicos.

¿Cómo se relaciona la planificación de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho?

¿Cómo se relaciona el control de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho?

¿Cómo se relaciona la responsabilidad en la gestión y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la planificación de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho

Determinar la relación entre el control de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho

Determinar la relación entre la responsabilidad en la gestión y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho

1.4 Justificación

Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico, este trabajo no se limita a repetir lo que dicen los libros, sino que busca adaptar conceptos modernos de gestión a la realidad específica de una universidad pública peruana, en el mundo académico, existen muchas teorías sobre la calidad (como el ciclo de Deming o las normas ISO), pero a menudo se aplican a empresas privadas.

Esta investigación es importante porque permitirá analizar cómo esas teorías encajan en el entorno de la UNJFSC, al hacerlo, estaremos generando un nuevo marco de referencia que explique cómo la mejora continua puede sobrevivir y prosperar en instituciones con presupuestos públicos y estructuras burocráticas complejas, básicamente, estamos enriqueciendo el debate académico con un caso real, aportando conceptos que servirán para que otros investigadores entiendan mejor la gestión educativa en nuestro país.

Justificación práctica

En el terreno de los hechos, esta tesis tiene una utilidad inmediata, no queremos que se quede solo en el papel; buscamos que sirva como una hoja de ruta para los directivos y el personal administrativo de la universidad, al identificar dónde están las fallas y proponer mejoras, estamos ofreciendo herramientas reales para que los procesos dejen de ser lentos y pesados.

El beneficio directo será para el estudiante y el docente. si logramos que la gestión sea más eficiente, los trámites serán más rápidos, los servicios académicos serán de mejor calidad y la universidad podrá responder con mayor agilidad a lo que la sociedad de Huacho necesita, en resumen, la justificación práctica es que este estudio proporciona la base para transformar la administración actual en un sistema moderno que ahorre tiempo, reduzca errores y eleve el prestigio de nuestra casa de estudios.

Limitaciones.

En primer lugar, debemos reconocer que este estudio está marcado por el momento exacto en que se realizó, la gestión de la calidad en la UNJFSC no es algo estático, sino que se mueve y cambia constantemente, por eso, los datos obtenidos funcionan como una captura del presente; es probable que, con el paso de los meses, la universidad implemente nuevas medidas o enfrente retos distintos, lo que hace que nuestra mirada sea profunda para el ahora, pero limitada frente a lo que pueda suceder en el futuro lejano.

Por otro lado, nos topamos con la barrera de la transparencia y el acceso a datos oficiales, a menudo, en el sector público, conseguir documentos internos o estadísticas históricas puede ser un camino lento y burocrático, debido a que algunos reportes están bajo llave por temas de privacidad o simplemente no han sido subidos a sistemas digitales, la investigación se apoyó fuertemente en lo que la gente vive día a día, es decir, nos basamos mucho en el testimonio

directo de la comunidad universitaria, lo cual es valioso, pero sustituye a esos datos fríos y numéricos que a veces la institución no facilita fácilmente.

Finalmente, hay un componente inevitable: la honestidad de las personas, al preguntar sobre fallas en el trabajo o qué tan bien funciona la universidad, siempre existe el riesgo de que el personal o los alumnos no digan todo lo que piensan por miedo a represalias o por simple incomodidad, aunque intentamos crear un ambiente de confianza, las respuestas siempre tendrán una carga de subjetividad, ya que cada individuo ve la calidad desde su propia experiencia y sus propios intereses, lo que puede matizar la realidad del problema.

1.6 Delimitaciones.

1.5.1 Espacial.

El escenario donde se desarrolla esta investigación es el campus principal de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la cual se encuentra ubicada en el corazón de la ciudad de Huacho, específicamente en la avenida Mercedes Indacochea, este es el punto neurálgico donde ocurren la mayoría de los procesos administrativos y académicos que estamos analizando.

Aunque la universidad es una institución con mucha historia, el estudio se enfoca en las facultades y oficinas que operan dentro de su ciudad universitaria, elegimos este espacio porque es ahí donde se cruzan las historias de los estudiantes, los docentes y el personal administrativo, permitiéndonos observar de primera mano cómo se vive la gestión de la calidad en el día a día.

.1.5.2 Temporal.

En cuanto al tiempo, la investigación se desarrolla específicamente durante el primer trimestre del año 2026, elegir este periodo es clave, ya que coincide con el inicio del año y la planificación institucional, un momento donde las metas de mejora continua están más frescas y los procesos de gestión se ponen a prueba frente a los nuevos retos académicos, al enfocarnos

en estos meses iniciales, buscamos captar una visión actualizada y vigente de la realidad que vive la universidad hoy en día.

1.6 Viabilidad.

Desde el primer momento, este estudio se muestra como un proyecto totalmente lograble y realista, contamos con la gran ventaja de tener acceso directo a las instalaciones de la UNJFSC en Huacho, lo que facilita enormemente el contacto con las personas clave, desde los trabajadores administrativos hasta los estudiantes, al ser parte de la comunidad universitaria, el canal de comunicación está abierto, lo que garantiza que podamos recoger la información necesaria sin mayores contratiempos.

En cuanto a los recursos, la investigación es económicamente sostenible, no dependemos de presupuestos externos inalcanzables ni de equipos tecnológicos de alta complejidad que no tengamos a la mano, básicamente, contamos con las herramientas digitales básicas, el material de oficina necesario y, sobre todo, con el tiempo suficiente para completar cada etapa según lo planeado para este 2026, es un trabajo que se apoya más en la capacidad de análisis y la observación que en gastos excesivos.

Finalmente, el apoyo humano es el factor que termina de dar luz verde a esta tesis. Existe una disposición positiva por parte de las áreas involucradas, ya que la gestión de la calidad es un tema que a todos nos interesa para que la universidad siga creciendo, contar con el respaldo de fuentes bibliográficas actualizadas y la guía de expertos en el tema asegura que el camino hacia los resultados finales sea fluido, seguro y, sobre todo, exitoso.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Orozco (2021), “*Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador*”, esta investigación se define como un estudio de carácter descriptivo, cuyo propósito central es detallar y explicar cómo se manifiesta la gestión de la calidad en el entorno universitario actual, para lograr un análisis profundo y objetivo, el trabajo se ha basado en una exhaustiva revisión de diversas fuentes de información, consultando artículos científicos, normativas internacionales y reportes institucionales que permiten comparar la teoría con la realidad, al recopilar y organizar esta variedad de datos, se logra ofrecer un panorama claro y actualizado sobre los retos de la mejora continua, asegurando que cada conclusión tenga un respaldo sólido en la evidencia documental existente, conclusiones: El progreso constante de las instituciones educativas no surge de la improvisación, sino de la puesta en marcha de proyectos de mejora muy específicos que ataquen los problemas reales de la organización, tras analizar la información recolectada, queda claro que el éxito de estos sistemas depende del factor humano: un liderazgo que motive, un trabajo en equipo bien coordinado y el compromiso real de cada persona que forma parte de la universidad, en definitiva, la calidad solo se alcanza cuando la participación es total y los objetivos institucionales se convierten en una meta compartida por todos.

Hernández (2021), “*Sistemas de gestión de la calidad: Una mejora en la calidad de las Instituciones de Educación Superior en Nicaragua*”, este análisis nos invita a pensar en cómo las universidades de Nicaragua están manejando sus procesos internos, tras revisar diversos estudios y autores, queda claro que existe una conexión inseparable: si una universidad se organiza bien en todas sus oficinas, el servicio que recibe el alumno mejora automáticamente, no se trata solo de cumplir papeles, sino de usar las normas de calidad como una herramienta

real para ser mejores cada día y destacar frente a otras instituciones, en pocas palabras, lo que se busca demostrar es que implementar sistemas de gestión no es un lujo, sino una necesidad urgente, cuando una organización funciona de forma impecable, no solo logra ser más eficiente como institución, sino que el impacto final se ve en lo más importante: que los estudiantes realmente aprendan más y mejor, preparándolos con excelencia para el futuro.

Navarro, C. (2021), “*Mejora continua y la gestión de la calidad del servicio en los usuarios internos de un hospital de Guayaquil, 2021*”, la idea era entender si el esfuerzo por perfeccionar los procesos internos realmente se traduce en un mejor servicio, para lograrlo, se conversó con 150 trabajadores que están en la primera línea de atención, evaluando aspectos vitales como su capacidad de liderazgo, la planificación de sus tareas y la manera en que miden sus propios resultados, se eligió un camino cuantitativo y descriptivo, esto significa que no se hicieron experimentos ni se alteró la rutina del hospital, sino que se tomó una "fotografía" del momento a través de encuestas muy precisas, como conclusión principal, queda claro que la calidad no es algo que aparezca por arte de magia, sino que es el resultado directo de un trabajo constante. Si el equipo se mantiene activo revisando lo que hace y enfocándose en mejorar cada detalle de su operación, la gestión institucional se vuelve mucho más sólida.

Nivel nacional

Ninahuanca (2024), “*Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2022*”, el propósito central de esta investigación es descubrir cómo los sistemas diseñados para asegurar la calidad impactan realmente en la forma de administrar una universidad pública. tomando como referencia estándares internacionales de excelencia, el estudio busca verificar si estas normas logran modernizar la gestión, para llevar a cabo este análisis, se ha optado por un camino práctico y aplicado, utilizando un diseño que permite observar los cambios de cerca, la recolección de

información se realiza mediante herramientas directas que capturan la realidad del trabajo diario, toda esta información se procesa de manera estadística y se organiza de forma que sea fácil de entender, aplicando pruebas matemáticas rigurosas para confirmar que los hallazgos son sólidos y confiables, finalmente, el valor de este trabajo reside en que responde a una necesidad crítica en nuestro país: la falta de un modelo de gestión de calidad pensado exclusivamente para las instituciones del Estado, al no existir una guía clara, muchas entidades públicas luchan por modernizarse sin éxito, por eso, este estudio no solo es útil para la universidad, sino que sirve como una herramienta de consulta para cualquier institución pública que desee transformar su administración y ofrecer un servicio de excelencia al ciudadano.

Oscas (2024), *“Implementación de un sistema de gestión de calidad y su impacto en la satisfacción de los clientes: caso empresa sanitaria”*, esta tesis aborda la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa del sector sanitario y examina su impacto en la satisfacción de los clientes, se examina cómo puede mejorar los procesos internos, optimizar la calidad de los servicios y, en última instancia, elevar el nivel de satisfacción del cliente, se investigan las dimensiones clave del sistema, a través de un análisis detallado de los resultados obtenidos, se evalúa cómo estas prácticas influyen en la percepción y satisfacción del cliente, los datos revelan que la integración de un SGC contribuye significativamente a una mayor satisfacción del cliente al mejorar la consistencia y calidad del servicio, así como al proporcionar una respuesta más eficiente a las necesidades del usuario, el estudio concluye que la implementación de un SGC en la empresa sanitaria no solo optimiza los procesos internos, sino que también fortalece la relación con los clientes al satisfacer mejor sus expectativas y necesidades, demostrando así la efectividad del sistema en la mejora continua del servicio y en la satisfacción general del cliente.

Huamán (2021), *“Gestión de la calidad y la mejora continua en pequeñas y medianas empresas”*, en cuanto a la estrategia de trabajo, se utilizó un enfoque práctico y experimental,

no solo se observó desde fuera, sino que se intervino directamente en la realidad de estas empresas para ver qué pasaba antes y después de los cambios, fue un estudio de seguimiento constante, donde se compararon los datos iniciales con los resultados finales tras implementar las mejoras, este diseño permitió medir con precisión cómo evolucionaron las fábricas a medida que adoptaban nuevas formas de organizar su trabajo, los resultados finales fueron sumamente positivos, se logró confirmar que, cuando una pyme se toma en serio el orden y el control de su calidad, su capacidad de mejora continua se dispara, en conclusión, el estudio demuestra que no se necesita ser una corporación gigante para ser eficiente; aplicar sistemas de gestión adecuados permite que incluso las empresas pequeñas logren procesos más rápidos, reduzcan desperdicios y se vuelvan mucho más competitivas en el mercado actual.

2.2 Bases teóricas.

Gestión

Cuando hablamos de gestión, no nos referimos simplemente a mandar o llenar papeles, sino al arte de organizar y dirigir todos los recursos que tenemos a la mano como el tiempo, el dinero y el talento de las personas para alcanzar una meta específica de la manera más inteligente posible es, entonces, saber qué queremos lograr, trazar un camino para llegar ahí y asegurarnos de que nada se detenga en el proceso. (Gutiérrez, 2020)

Para que la gestión sea realmente buena, no basta con dar órdenes, se trata de coordinar esfuerzos para que todo fluya sin tropiezos, es como ser el director de una orquesta o el capitán de un equipo, su trabajo es vigilar que cada pieza esté en su lugar y que todos sepan qué hacer, corrigiendo el rumbo cuando algo sale mal y buscando siempre la forma de hacer las cosas mejor y más rápido la próxima vez. (Gutiérrez, 2020)

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad no es otra cosa que el compromiso de hacer las cosas bien desde la primera vez y, sobre todo, buscar la manera de hacerlas cada vez mejor, no se trata solo de vigilar que el resultado final sea bueno, sino de cuidar todo el camino que recorreremos para llegar a él, es como ponerle un sello de excelencia a cada paso que damos, asegurándonos de que lo que ofrecemos ya sea un servicio educativo o un trámite administrativo cumpla realmente con lo que la gente espera y necesita. (Evans y Lindsay, 2015)

En el día a día, esto significa que la organización no se conforma con funcionar, sino que vive en un proceso constante de revisión, se trata de escuchar a los usuarios, detectar dónde estamos fallando y ajustar las piezas para eliminar errores o retrasos innecesarios, al final del día, gestionar la calidad es crear una cultura donde todos los miembros de la institución se sienten orgullosos de su trabajo, porque saben que su esfuerzo directo ayuda a que la universidad sea más confiable, eficiente y respetada por todos. (Evans y Lindsay, 2015)

Historia

La forma en que entendemos la calidad ha dado un giro radical a lo largo del tiempo, en sus inicios, durante la era industrial, el enfoque era puramente reactivo: se limitaba a la inspección, donde el único objetivo era separar los productos defectuosos al final de la cadena de producción para que no llegaran al cliente (Cuatrecasas y González, 2017), era un método costoso y poco eficiente, ya que el error ya estaba cometido.

A mediados del siglo XX, la perspectiva cambió gracias a figuras como Edwards Deming, quien introdujo la idea de que la calidad no debe ser un evento final, sino un proceso preventivo, Deming (1989) revolucionó el pensamiento administrativo al proponer que, si se mejoran los procesos de manera constante y se utiliza la estadística para controlar las

desviaciones, los errores simplemente dejarán de ocurrir, esta mentalidad dio paso al "Control Estadístico de la Calidad", donde el enfoque se movió de la pieza terminada al proceso de fabricación.

Finalmente, tras la influencia del modelo japonés y la evolución de los mercados, llegamos a la Gestión de la Calidad Total (TQM). Según Ishikawa (1986), la calidad dejó de ser una tarea técnica de unos pocos expertos para convertirse en una responsabilidad compartida por todos los miembros de una organización, hoy en día, ya no solo buscamos evitar fallos, sino que gestionamos la calidad como una estrategia integral para superar las expectativas del usuario y lograr la excelencia institucional (Gutiérrez, 2020).

Principales características

Una de las señales más claras de este sistema es el enfoque total en el usuario, ya no se trata de lo que la universidad cree que está bien, sino de lo que los estudiantes y la sociedad necesitan realmente, el éxito de cualquier gestión moderna depende de qué tan bien entendamos y cumplamos las expectativas de quienes reciben nuestro servicio; si el usuario no está satisfecho, el sistema simplemente no está cumpliendo su meta. (Gutiérrez, 2020),

Otra característica fundamental es el liderazgo participativo, la calidad no funciona si es algo que solo el rector o los jefes desean; requiere que los líderes se involucren y motiven a todo el personal, los líderes deben crear un ambiente donde cada trabajador se sienta responsable del resultado final, eliminando el miedo al error y fomentando la colaboración. (Evans y Lindsay, 2015)

Finalmente, no podemos olvidar la toma de decisiones basada en hechos, en la gestión de la calidad, no se trabaja por suposiciones, según las normas internacionales ISO (2015), es vital medir lo que hacemos, recoger datos y analizarlos antes de hacer cambios, esto asegura

que las mejoras que se propongan tengan una base real y no sean solo intentos a ciegas, permitiendo que la organización aprenda de su propia experiencia y sea cada vez más eficiente.

Pilares fundamentales

Para entender la gestión de la calidad total, debemos verla como una filosofía de trabajo que ha evolucionado hasta convertirse en el estándar de excelencia que hoy siguen instituciones de todo el mundo, no se trata de aplicar reglas aisladas, sino de adoptar principios que deben impregnar cada rincón de la organización hasta que se vuelvan parte de su ADN (Gutiérrez, 2008), existen fundamentos que toda institución debe abrazar si quiere modernizarse, como los mencionados a continuación:

- **El cliente como eje central**

El primero y más importante de estos principios es la orientación hacia el cliente, tanto interno como externo, esto significa que la razón de ser de la universidad son sus alumnos y su personal; no basta con cumplir con lo mínimo, sino que hay que esforzarse por ofrecer una calidad sorpresiva que se adelante a lo que ellos necesitan, se trata de cuidar tanto el servicio académico como el trato humano y la eficiencia en los costos, asegurando que la institución sea sostenible en el tiempo y relevante para quienes confían en ella. (Camisón, Cruz y González, 2006)

- **Estrategia y mejora continua**

Otro pilar esencial es la orientación estratégica, lo que implica que la calidad no puede ser un anexo del trabajo, sino que debe estar escrita en la misión y visión de la universidad, la mejora continua nos enseña que siempre hay algo que perfeccionar, ya sea en la infraestructura, en la forma de enseñar o en los procesos administrativos, este cambio es imposible sin un

liderazgo comprometido que sepa guiar al equipo y eliminar el miedo al error, aprendiendo de lo que hicimos ayer para no repetir fallas mañana. (Camisón, Cruz y González, 2006)

- **Colaboración y trabajo en equipo**

La gestión de la calidad exige un fuerte enfoque en el trabajo en equipo, en una organización moderna, no pueden existir islas de trabajo; las oficinas y facultades no deben funcionar de forma aislada, sino colaborar estrechamente para evitar que se dupliquen tareas o se pierdan recursos, este espíritu de cooperación debe extenderse incluso hacia afuera, creando alianzas con la sociedad y los proveedores, permitiendo que la curva de aprendizaje de la institución crezca gracias al intercambio de experiencias y confianza con sus aliados externos. (Camisón, Cruz y González, 2006)

- **Compromiso ético y social**

Finalmente, se menciona que las instituciones hoy tienen una marcada orientación ética y social, esto significa que la organización no solo se preocupa por sus procesos internos, sino también por el impacto que sus acciones tienen en la comunidad local y el medio ambiente, la calidad moderna incluye ser una institución responsable y transparente, que responda a las preocupaciones sociales y mantenga la sostenibilidad, convirtiendo la excelencia en un compromiso que va más allá de las aulas y llega a toda la sociedad. (ISO, 2015)

Beneficios de su aplicación

Adoptar un sistema de gestión de calidad no es solo un cambio administrativo, sino una transformación estratégica que genera ventajas competitivas y operativas tangibles. Según Gutiérrez (2020), los beneficios se pueden agrupar en los siguientes puntos:

- **Eficiencia en el uso de recursos:** uno de los logros más inmediatos es la reducción de costos operativos. Al estandarizar los procesos, se evitan errores y el "retrabajo" (hacer las cosas dos veces), lo que permite aprovechar mejor el presupuesto y el tiempo del personal (Gutiérrez, 2020).
- **Aumento de la satisfacción del usuario:** La organización se vuelve capaz de entregar servicios que realmente cumplen con lo que el cliente o alumno espera, cuando la calidad es constante, se construye una relación de confianza y lealtad que mejora la reputación de la institución. (Evans y Lindsay, 2015)
- **Mejora del clima laboral:** Al definir claramente las funciones y metas de cada puesto, se reduce el estrés y la incertidumbre en los trabajadores, esto fomenta un mayor compromiso y motivación, ya que el personal siente que su labor contribuye a un objetivo mayor y organizado. (Camisón, Cruz y González, 2006)
- **Agilidad en la toma de decisiones:** Gracias a que la gestión de calidad se basa en medir resultados, los directivos cuentan con datos reales para decidir el rumbo de la organización, esto minimiza los riesgos de fallar por suposiciones y permite una respuesta rápida ante cualquier problema detectado (ISO, 2015).
- **Cultura de innovación y mejora continua:** Un beneficio clave es que la institución deja de ser estática, se crea un hábito de aprendizaje donde cada error se ve como una oportunidad para innovar y perfeccionar los procesos, asegurando que la universidad sea sostenible y moderna a largo plazo (Evans y Lindsay, 2015).

Dimensiones de la variable

Planificación de la calidad

Esta dimensión representa el primer eslabón estratégico dentro de cualquier sistema de gestión, funcionando como la hoja de ruta que guía a la institución hacia sus metas de

excelencia, esta etapa no es un evento aislado, sino un proceso estructurado que permite identificar quiénes son los usuarios, cuáles son sus necesidades reales y, a partir de ahí, diseñar los servicios y procesos que puedan satisfacerlas plenamente, en el contexto educativo, esto implica que la universidad no debe actuar por inercia, sino que debe anticiparse a los cambios del entorno para preparar los recursos y las estrategias que garanticen una formación coherente con las exigencias del siglo XXI. (Juran, 2019)

Desde una perspectiva operativa, planificar la calidad significa transformar las intenciones en acciones concretas y medibles, una planificación eficaz es aquella que logra alinear la visión de los directivos con el trabajo diario del personal administrativo y docente, al establecer objetivos claros y asignar responsabilidades específicas, se reduce drásticamente la improvisación, la cual suele ser la causa principal de la pérdida de recursos y del aumento de la insatisfacción en los estudiantes, por lo tanto, la planificación actúa como un mecanismo preventivo que asegura que cada pieza de la organización sepa exactamente qué hacer y qué herramientas utilizar para mantener el estándar de calidad deseado. (Juran, 2019)

Finalmente, la importancia de este proceso radica en su capacidad para otorgar sostenibilidad a la institución en el largo plazo, la planificación de la calidad debe contemplar no solo el qué se va a lograr, sino también el cómo se va a evaluar el progreso y qué riesgos podrían surgir en el camino, al documentar estos pasos y comunicarlos de forma sencilla a toda la comunidad universitaria, se construye una cultura de orden y transparencia, esto permite que la gestión deje de ser una carga burocrática y se convierta en una herramienta dinámica que facilita el crecimiento continuo y el cumplimiento de la misión institucional. (ISO, 2015).

Control de calidad

El control de la calidad es el proceso mediante el cual la institución se detiene a observar si realmente está cumpliendo con lo que prometió en su fase de planificación, es como un filtro de seguridad que nos permite verificar si el trabajo diario se está haciendo de forma correcta antes de que cualquier falla afecte al usuario final, el control no debe verse como una persecución o un castigo al personal, sino como una actividad necesaria para medir el desempeño real frente a las metas establecidas, permitiendo detectar a tiempo cualquier desviación o error que pueda corregirse sobre la marcha. (Juran, 2019)

En la práctica universitaria, controlar la calidad significa implementar mecanismos de supervisión que nos den datos reales sobre el funcionamiento de las clases, los trámites y la investigación, esta dimensión es fundamental porque lo que no se mide, no se puede mejorar; por lo tanto, el uso de indicadores, encuestas de satisfacción y auditorías internas se vuelve esencial, al monitorear estos puntos críticos, la institución asegura que los estándares de excelencia no sean solo una idea en el papel, sino una realidad constante que el estudiante percibe en cada interacción con la universidad. (Juran, 2019)

Finalmente, el control efectivo actúa como un puente hacia la estabilidad institucional, ya que permite estandarizar los procesos y reducir la variabilidad del servicio, el objetivo del control es dar confianza, tanto a la dirección como a los usuarios, de que se están cumpliendo los requisitos de calidad, cuando existe un control riguroso pero humano, se genera una cultura de transparencia donde los errores se ven como datos valiosos para el aprendizaje, garantizando que la organización mantenga un rumbo firme y predecible hacia sus objetivos de acreditación y prestigio social. (ISO, 2015)

Responsabilidad en la gestión

La responsabilidad en la gestión es el componente humano y ético que le da sentido a cualquier sistema de calidad, no se trata solo de seguir manuales o llenar registros, sino de cómo los líderes y cada colaborador asumen un compromiso real con los resultados de su trabajo, en palabras sencillas, es el sentido del deber que impulsa a una institución a ser honesta, transparente y valiente para reconocer cuando algo no va bien, esta dimensión implica que quienes dirigen la organización no solo deben dar órdenes, sino convertirse en ejemplos vivos de integridad, asegurando que cada decisión que se tome busque el bienestar común y no solo el cumplimiento de una meta numérica. (Juran, 2019)

Desde un enfoque práctico, esta responsabilidad se manifiesta en la rendición de cuentas y en la respuesta que la institución da a sus usuarios, una gestión responsable es aquella que no busca culpables cuando hay errores, sino que asume las consecuencias y propone soluciones inmediatas, la calidad total solo es posible si existe una cultura de compromiso ético, donde el personal siente que su labor tiene un impacto directo en la sociedad, esto significa que la ética deja de ser un concepto abstracto para convertirse en una práctica diaria, donde la honestidad en el manejo de los recursos y la transparencia en los procesos administrativos construyen la confianza que la comunidad deposita en la universidad. (Juran, 2019)

Finalmente, la responsabilidad en la gestión asegura la sostenibilidad y el prestigio de la institución a largo plazo, la alta dirección debe demostrar su liderazgo asegurando que las políticas de calidad se cumplan y que el personal se sienta motivado y respaldado, cuando los líderes actúan con responsabilidad, se crea un efecto cascada donde todos los miembros de la organización entienden que su trabajo es vital, esto no solo mejora el clima laboral, sino que garantiza que el servicio ofrecido sea humano, justo y de alta calidad, transformando la gestión en un acto de servicio auténtico hacia los estudiantes y la sociedad en general. (ISO, 2015)

Variable: Mejora continua

La Mejora Continua es la mentalidad de que nada es tan bueno que no pueda ser superado. En lugar de conformarse con un nivel de éxito aceptable, esta filosofía impulsa a las organizaciones a buscar constantemente pequeñas y grandes oportunidades para perfeccionarse, es como un motor que nunca se apaga; no se trata de hacer un cambio drástico una vez al año, sino de adoptar el hábito de revisar lo que hacemos cada día para eliminar lo que no sirve y potenciar lo que sí funciona, este proceso no es un destino final, sino un viaje constante donde la meta es reducir la variabilidad y los errores para ofrecer siempre lo mejor de la institución. (Velasco, 2015)

Para que este concepto funcione de verdad, debe convertirse en parte de la cultura de todas las personas que trabajan en la organización, no es una tarea exclusiva de los jefes, sino un compromiso compartido donde cada trabajador tiene la voz y el espacio para proponer ideas que faciliten las tareas, la mejora continua se basa en el aprendizaje: la institución se vuelve "inteligente" porque analiza sus fallos sin buscar culpables, usándolos como lecciones valiosas para ajustar sus procesos, al final, lo que se busca es que la universidad evolucione al mismo ritmo que las necesidades de sus estudiantes, asegurando que siempre sea moderna, ágil y eficiente. (Velasco, 2015)

Desde una perspectiva técnica pero sencilla, este principio se apoya en la idea de que todo lo que se hace se puede medir y, por lo tanto, se puede mejorar, la mejora continua requiere que la organización mantenga una actitud proactiva, adelantándose a los problemas antes de que ocurran, es el pegamento que une la planificación y el control, asegurando que la gestión de la calidad no sea una estructura rígida y aburrida, sino un sistema dinámico que crece, se adapta y se fortalece con el paso del tiempo, generando confianza y orgullo en quienes forman parte de ella. (Velasco, 2015)

Características

La mejora continua no es un evento que ocurre una sola vez, sino una forma de ser y de trabajar, para que funcione, necesita tener ciertas características que la hacen especial y diferente de un simple cambio pasajero (Alfajarrin, 2017), a continuación, se nombran algunas:

- Es un ciclo que nunca termina: su característica más famosa es que es infinita, una vez que alcanzas una meta o solucionas un problema, no te detienes; buscas el siguiente nivel de eficiencia, es un proceso circular de planear, hacer, revisar y volver a empezar.
- Se basa en pasos pequeños pero constantes: no siempre busca cambios gigantes o costosos de la noche a la mañana, su fuerza está en las pequeñas mejoras diarias, si cada día mejoramos un 1%, al final del año el cambio será enorme.
- Involucra a todo el equipo: no es algo que solo deciden los jefes encerrados en una oficina, una característica vital es que escucha a la persona que hace el trabajo diario, porque ella es quien mejor sabe dónde están las trabas y cómo se podrían agilizar las tareas.
- Se apoya en datos, no en opiniones: para mejorar algo, primero hay que saber cómo está funcionando, por eso, siempre se basa en medir resultados, si los números nos dicen que un proceso es lento, trabajamos sobre esa evidencia real para cambiarlo.
- Ve los errores como tesoros: en lugar de castigar a quien se equivoca, la mejora continua ve el error como una oportunidad de aprendizaje, el fallo se analiza para entender por qué pasó y así rediseñar el proceso para que no vuelva a suceder jamás.
- Busca la prevención: su objetivo no es solo arreglar lo que se rompió, sino anticiparse, s
- Se trata de ser proactivos para que los problemas ni siquiera lleguen a aparecer, ahorrando tiempo, dinero y frustraciones a la institución. (Alfajarrin, 2017),

La resistencia al cambio

La resistencia al cambio es, quizás, el reto más grande que enfrenta cualquier institución, porque las organizaciones no son solo máquinas o procesos, sino grupos de personas con miedos, costumbres y sentimientos, cuando intentamos mejorar algo, instintivamente muchos trabajadores sienten temor; piensan que el nuevo sistema será más difícil, que su trabajo está en riesgo o que simplemente los quieren vigilar más de cerca, es natural que el ser humano busque quedarse en su zona de confort, pero el éxito de la calidad depende de romper esa barrera y transformar el miedo en entusiasmo por aprender cosas nuevas. (Castillo, 2008)

Para superar este obstáculo, no basta con dar órdenes desde una oficina; hay que involucrar al personal en el diseño de las soluciones, una gestión humanizada explica que la mejora no es para vigilar, sino para liberar: eliminar tareas repetitivas, reducir el estrés de los errores y hacer que el día a día sea más fluido, cuando la gente entiende que el cambio les beneficia directamente (por ejemplo, al tener procesos más claros y menos burocracia), dejan de ver la innovación como una amenaza y empiezan a verla como un aliado que facilita su labor profesional. (Castillo, 2008)

Finalmente, para que la mejora continua eche raíces, la institución debe crear un ambiente donde se premie la curiosidad, esto significa que si un empleado propone una idea y no sale bien, no se le castiga, sino que se analiza qué se aprendió, una cultura organizacional sana es aquella que celebra el esfuerzo por innovar, cuando el personal se siente respaldado y ve que sus sugerencias se toman en cuenta, la resistencia desaparece y se convierte en un compromiso real, haciendo que la universidad no solo cambie por fuera, sino que evolucione de verdad desde su interior. (Castillo, 2008).

Dimensiones de la variable Mejora continua

Aprendizaje y capacitación

Se define como el esfuerzo estratégico de la institución por fortalecer las competencias de su personal antes de la ejecución de los procesos operativos, en términos académicos, esto se conoce como la preparación del capital humano, donde la organización asume la responsabilidad de dotar a sus colaboradores de los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para reducir la improvisación, esta etapa es preventiva: una institución que prioriza la formación asegura que sus procesos sean ejecutados con precisión, evitando el desgaste de recursos que genera el trabajar con herramientas o métodos obsoletos. (Velasco, 2015)

Desde una perspectiva de gestión, esta dimensión evalúa si el aprendizaje es visto como una inversión y no como un gasto, el aprendizaje organizacional permite que la institución desarrolle una memoria colectiva, donde las mejores prácticas se estandarizan y se transmiten a todo el equipo, esto implica que la capacitación no debe ser un evento aislado, sino un sistema continuo que permita al personal adaptarse a los cambios tecnológicos y normativos, garantizando que la "capacidad de respuesta" de la universidad esté siempre a la altura de las exigencias externas. (Velasco, 2015)

Finalmente, el aprendizaje y la capacitación actúan como el motor de la eficiencia operativa, cuando los empleados poseen las herramientas cognitivas adecuadas, disminuye el margen de error y aumenta la confianza en la toma de decisiones, una gestión que se preocupa por la formación constante está, en realidad, asegurando la sostenibilidad de la calidad en el tiempo, transformando el potencial individual en un rendimiento institucional de alto nivel que se traduce en un servicio de excelencia para el usuario. (ISO, 2015).

Innovación y Adaptabilidad

Se centra en la flexibilidad estructural y mental de la institución para evolucionar ante las nuevas demandas del entorno, es decir, evalúa si la organización es capaz de cambiar de piel cuando las viejas formas de trabajar ya no funcionan o si, por el contrario, se queda estancada en la rutina, la innovación no debe entenderse únicamente como la adquisición de tecnología costosa, sino como una actitud institucional que fomenta la creatividad y permite que el personal proponga mejoras sin temor a ser juzgado, es la capacidad de la universidad para ser ágil y convertir las nuevas ideas en soluciones prácticas que faciliten la labor diaria. (Velasco, 2015)

Desde una perspectiva estratégica, la adaptabilidad es la respuesta de la institución ante la incertidumbre y los cambios sociales o tecnológicos, una organización adaptable es aquella que tiene oídos atentos tanto a las necesidades de sus usuarios como a las sugerencias de sus colaboradores, esto implica romper con estructuras rígidas donde las decisiones solo fluyen de arriba hacia abajo; por el contrario, se busca un ambiente donde se valore el conocimiento del personal operativo, reconociendo que quienes están en contacto directo con el servicio son quienes suelen tener las mejores ideas para optimizarlo. (Velasco, 2015)

Finalmente, esta dimensión es la que permite que la mejora continua no sea solo un concepto teórico, sino una realidad palpable, la adaptabilidad garantiza la supervivencia de la institución a largo plazo, ya que le permite ajustarse rápidamente a los imprevistos sin perder la calidad en el servicio, cuando una universidad promueve una cultura de innovación, el personal se siente parte activa del crecimiento institucional, lo que genera un clima de dinamismo donde el cambio no es visto como una amenaza, sino como una oportunidad constante para alcanzar la excelencia. (ISO, 2015)

La Optimización de Procesos

Representa el esfuerzo sistemático por simplificar la operatividad institucional, eliminando todas aquellas actividades que no aportan valor y que solo generan retrasos o desperdicio de recursos, en un lenguaje formal, esta dimensión se enfoca en la búsqueda de la eficiencia máxima a través de la reingeniería de tareas, optimizar no significa simplemente trabajar más, sino trabajar de forma más inteligente, identificando los cuellos de botella y las redundancias burocráticas que entorpecen la agilidad del servicio educativo. (Velasco, 2015)

La optimización es un ejercicio de depuración constante, una organización eficiente es aquella que logra estandarizar sus procesos para que sean predecibles y fluidos, esto implica revisar cada etapa de un trámite o de una actividad académica para detectar pasos innecesarios que pueden ser automatizados o eliminados, al reducir esta complejidad, la institución no solo ahorra tiempo y dinero, sino que también disminuye el estrés del personal y mejora drásticamente la experiencia del estudiante, quien recibe una respuesta más rápida y precisa a sus necesidades. (Velasco, 2015)

Finalmente, optimizar los procesos es la prueba máxima de que una institución ha aprendido de su propia experiencia, la verdadera eficiencia se alcanza cuando la mejora se vuelve un hábito diario y no una medida de emergencia, una gestión que apuesta por la optimización permanente demuestra un compromiso con la excelencia operativa, asegurando que la universidad sea una estructura ágil y moderna, capaz de ofrecer resultados de alta calidad con el menor esfuerzo burocrático posible. (ISO, 2015).

Definición de términos básicos.

Gestión

Cuando hablamos de gestión, no nos referimos simplemente a mandar o llenar papeles, sino al arte de organizar y dirigir todos los recursos que tenemos a la mano como el tiempo, el dinero y el talento de las personas para alcanzar una meta específica de la manera más inteligente posible es, entonces, saber qué queremos lograr, trazar un camino para llegar ahí y asegurarnos de que nada se detenga en el proceso. (Gutiérrez, 2020)

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad no es otra cosa que el compromiso de hacer las cosas bien desde la primera vez y, sobre todo, buscar la manera de hacerlas cada vez mejor, no se trata solo de vigilar que el resultado final sea bueno, sino de cuidar todo el camino que recorreremos para llegar a él, es como ponerle un sello de excelencia a cada paso que damos, asegurándonos de que lo que ofrecemos ya sea un servicio educativo o un trámite administrativo cumpla realmente con lo que la gente espera y necesita. (Evans y Lindsay, 2015)

Planificación de la calidad

Esta dimensión representa el primer eslabón estratégico dentro de cualquier sistema de gestión, funcionando como la hoja de ruta que guía a la institución hacia sus metas de excelencia, esta etapa no es un evento aislado, sino un proceso estructurado que permite identificar quiénes son los usuarios, cuáles son sus necesidades reales y, a partir de ahí, diseñar los servicios y procesos que puedan satisfacerlas plenamente, en el contexto educativo, esto implica que la universidad no debe actuar por inercia, sino que debe anticiparse a los cambios

del entorno para preparar los recursos y las estrategias que garanticen una formación coherente con las exigencias del siglo XXI. (Juran, 2019)

Control de calidad

El control de la calidad es el proceso mediante el cual la institución se detiene a observar si realmente está cumpliendo con lo que prometió en su fase de planificación, es como un filtro de seguridad que nos permite verificar si el trabajo diario se está haciendo de forma correcta antes de que cualquier falla afecte al usuario final, el control no debe verse como una persecución o un castigo al personal, sino como una actividad necesaria para medir el desempeño real frente a las metas establecidas, permitiendo detectar a tiempo cualquier desviación o error que pueda corregirse sobre la marcha. (Juran, 2019)

Responsabilidad en la gestión

La responsabilidad en la gestión es el componente humano y ético que le da sentido a cualquier sistema de calidad, no se trata solo de seguir manuales o llenar registros, sino de cómo los líderes y cada colaborador asumen un compromiso real con los resultados de su trabajo, en palabras sencillas, es el sentido del deber que impulsa a una institución a ser honesta, transparente y valiente para reconocer cuando algo no va bien, esta dimensión implica que quienes dirigen la organización no solo deben dar órdenes, sino convertirse en ejemplos vivos de integridad, asegurando que cada decisión que se tome busque el bienestar común y no solo el cumplimiento de una meta numérica. (Juran, 2019)

Mejora continua

La Mejora Continua es la mentalidad de que nada es tan bueno que no pueda ser superado. En lugar de conformarse con un nivel de éxito aceptable, esta filosofía impulsa a las

organizaciones a buscar constantemente pequeñas y grandes oportunidades para perfeccionarse, es como un motor que nunca se apaga; no se trata de hacer un cambio drástico una vez al año, sino de adoptar el hábito de revisar lo que hacemos cada día para eliminar lo que no sirve y potenciar lo que sí funciona, este proceso no es un destino final, sino un viaje constante donde la meta es reducir la variabilidad y los errores para ofrecer siempre lo mejor de la institución. (Velasco, 2015)

Formulación de hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

La gestión de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

2.5.2. Hipótesis específicas

La planificación de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho

El control de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho

La responsabilidad en la gestión se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

2.4. Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad no es otra cosa que el compromiso de hacer las cosas bien desde la primera vez y, sobre todo, buscar la manera de hacerlas cada vez mejor, no se trata solo de vigilar que el resultado final sea bueno, sino de cuidar todo el camino que recorremos para llegar a él, es como ponerle un sello de excelencia a cada paso que damos, asegurándonos de que lo que ofrecemos ya sea un servicio educativo o un trámite administrativo cumpla realmente con lo que la gente espera y necesita. (Evans y Lindsay, 2015)	Planificación de la Calidad	✓ ¿Conoce usted los objetivos de calidad que la institución se ha propuesto alcanzar este año? ✓ ¿Siente que sus funciones están bien planeadas y que no se cruzan con las de otros compañeros? ✓ ¿La institución planifica y entrega a tiempo los materiales o herramientas que usted necesita para trabajar bien? ✓ ¿Se han diseñado planes para saber qué hacer en caso de que surja un problema inesperado en su área?	Cuestionario
		Control de la Calidad	✓ ¿Se revisa regularmente que las tareas se cumplan siguiendo las normas establecidas? ✓ ¿Existen mecanismos (como encuestas o buzones) para verificar si los usuarios están conformes con lo que reciben? ✓ ¿Se controla que los trámites o servicios se entreguen dentro de los plazos prometidos? ✓ ¿Contamos con bitácoras o sistemas digitales donde anotamos lo que hacemos para que quede constancia del trabajo?	
		Responsabilidad en la gestión	✓ ¿Siente que los jefes asumen la responsabilidad de guiar al equipo hacia la excelencia y no solo a cumplir horarios? ✓ ¿Se maneja la información y los procesos de la institución de manera honesta y responsable ante la comunidad? ✓ ¿Cuando algo sale mal, los responsables asumen el error y proponen soluciones en lugar de buscar culpables? ✓ ¿Existe un compromiso real por responder y solucionar las quejas o reclamos de los usuarios de forma diligente?	

Mejora continua	La Mejora Continua es la mentalidad de que nada es tan bueno que no pueda ser superado. En lugar de conformarse con un nivel de éxito aceptable, esta filosofía impulsa a las organizaciones a buscar constantemente pequeñas y grandes oportunidades para perfeccionarse, es como un motor que nunca se apaga; no se trata de hacer un cambio drástico una vez al año, sino de adoptar el hábito de revisar lo que hacemos cada día para eliminar lo que no sirve y potenciar lo que sí funciona, este proceso no es un destino final, sino un viaje constante donde la meta es reducir la variabilidad y los errores para ofrecer siempre lo mejor de la institución. (Velasco, 2015)	Aprendizaje y capacitación Innovación y adaptabilidad Optimización de procesos	• ¿Las capacitaciones que recibo me enseñan nuevas formas de hacer mi trabajo de manera más sencilla? • ¿se usa esa experiencia para aprender en lugar de solo buscar a quién culpar? • ¿Se nos informa a tiempo cuando hay cambios en las leyes o normas que afectan nuestra forma de trabajar? • ¿Siente que sus compañeros comparten entre sí los "buenos trucos" o consejos para que el trabajo salga mejor? • ¿Siente que tiene la libertad de proponer una idea nueva para mejorar un trámite o servicio? • ¿La institución se adapta rápido cuando surgen nuevas tecnologías o necesidades de los usuarios? • ¿Están sus jefes dispuestos a probar formas distintas de trabajar si se demuestra que son más eficientes? • ¿Se le motiva a buscar soluciones creativas cuando se presenta un problema difícil de resolver? • ¿Se han eliminado en el último año pasos innecesarios o trámites que antes nos quitaban mucho tiempo? • ¿Sentimos que las herramientas digitales que usamos realmente nos ayudan a trabajar más rápido? • ¿Nota usted que la calidad de los servicios que ofrecemos ha mejorado en comparación con años anteriores? • ¿Se busca constantemente que el ambiente y las herramientas de trabajo estén más organizados para evitar pérdidas de tiempo?	Cuestionario
-------------------------------	--	--	--	---------------------

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio se define como una investigación de tipo descriptiva y correlacional, se describe como un proceso de observación atenta porque su propósito fundamental no es intervenir ni modificar el entorno, sino caracterizar la realidad de la gestión de la calidad y la mejora continua tal como se presenta. Al ser descriptiva, nos permite detallar cada rasgo y comportamiento de la organización; mientras que el enfoque correlacional es el que nos permite entender el "abrazo" entre las variables, analizando si existe una conexión real y significativa entre la forma en que se gestiona la calidad y la capacidad de la institución para evolucionar constantemente.

En cuanto a su diseño, la investigación es no experimental y de corte transversal, reflejando la intención de no alterar el flujo natural de las actividades; es un acto de respeto hacia la cotidianidad de los trabajadores, donde el investigador se limita a ser un testigo técnico que recoge información genuina sin manipular ninguna situación.

Por otro lado, la naturaleza "transversal" se traduce en esa "fotografía" que mencionas: un estudio que se realiza en un tiempo único y específico para capturar la esencia del presente, permitiéndonos obtener un diagnóstico preciso del estado actual de la institución en un solo momento del viaje.

3.2 Población y muestra

Población:

El universo de estudio de esta investigación está constituido por el capital humano que da vida a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, esta población la conforman la totalidad de los trabajadores de la institución, quienes representan el motor operativo y administrativo encargado de transformar los planes de gestión en realidades concretas, al

centrarnos en ellos, buscamos capturar la perspectiva de quienes viven desde adentro los procesos de calidad, reconociendo que su labor diaria es la base fundamental para que la universidad pueda cumplir con su misión académica y social en la provincia de Huaura, sumando un total de: 30 trabajadores de la escuela de posgrado.

Muestra

Parte seleccionada y representativa de la totalidad de los trabajadores de la universidad, elegida estratégicamente para que sus opiniones y experiencias reflejen la realidad de toda la institución, mediante un muestreo aleatorio se eligieron a: 30 trabajadores de la escuela de posgrado.

3.3. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos representa el medio práctico y sistemático que utilizamos para recoger la información directamente desde su fuente de origen, en este estudio, hemos elegido la encuesta como nuestra herramienta principal, ya que funciona como un canal de comunicación estructurado que nos permite escuchar la voz de los trabajadores de la universidad, a través de este método, podemos obtener datos precisos sobre sus opiniones, actitudes y vivencias relacionadas con la gestión de calidad, transformando sus experiencias diarias en información valiosa que puede ser analizada científicamente

Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Planificación de la calidad		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Control de la calidad		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Responsabilidad en la gestión		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Gestión de la calidad		12	Bajo	12 -19
			Moderado	20 -27
			Alto	28 -36

Tabla 2

Variable Y

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Aprendizaje y capacitación		4	Bajo	4 -6
Innovación y adaptabilidad		4	Moderado	7 -9
Optimización de procesos		4	Alto	10 -12
			Bajo	12 -19
			Moderado	20 -27
Mejora continua		12	Alto	28 -36

CONFIABILIDAD

La variable Gestión de la calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	12

La variable Mejora continua

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,916	12

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo por variables y dimensiones

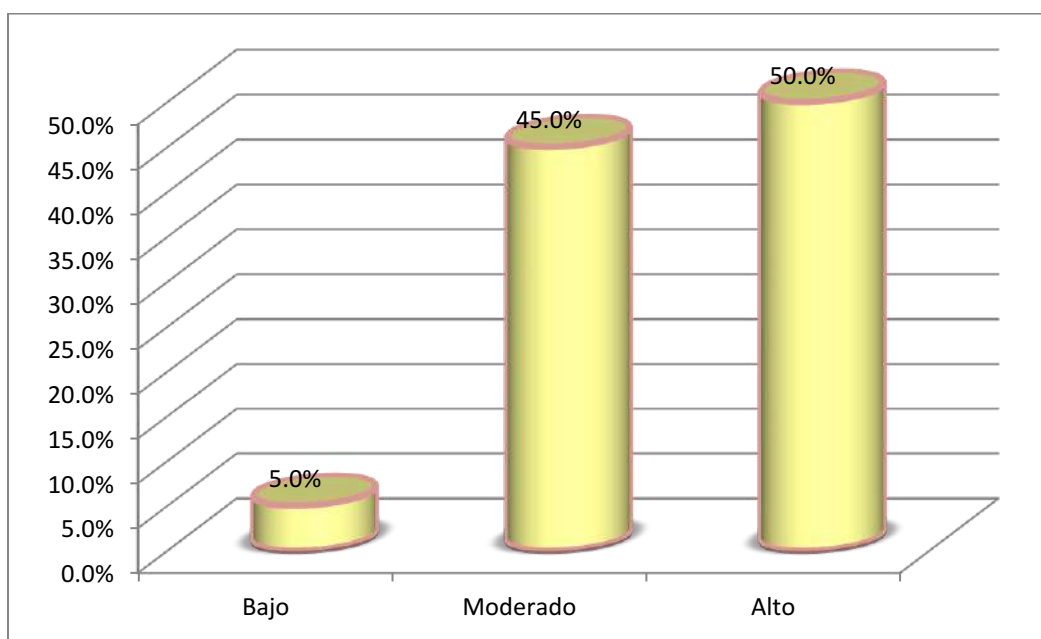
Tabla 3

Gestión de la calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5.0%
Moderado	9	45.0%
Alto	10	50.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC

Figura 1



De la fig. 1, un 50,0% de trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC, consiguieron un nivel alto en la variable gestión de calidad, un 45,0% adquirieron un nivel moderado y un 5,0% consiguieron un nivel bajo.

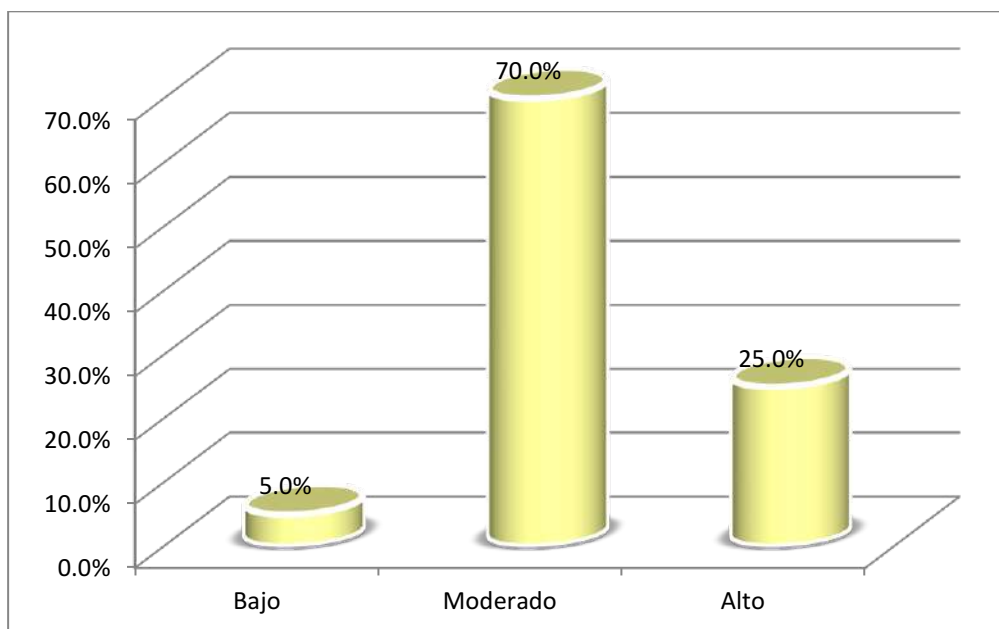
Tabla 4

Planificación de la calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5.0%
Moderado	14	70.0%
Alto	5	25.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC

Figura 2



De la fig. 2, un 70,0% de trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC, consiguieron un nivel moderado en la dimensión planificación de la calidad, un 25,0% adquirieron un nivel alto y un 5,0% consiguieron un nivel bajo.

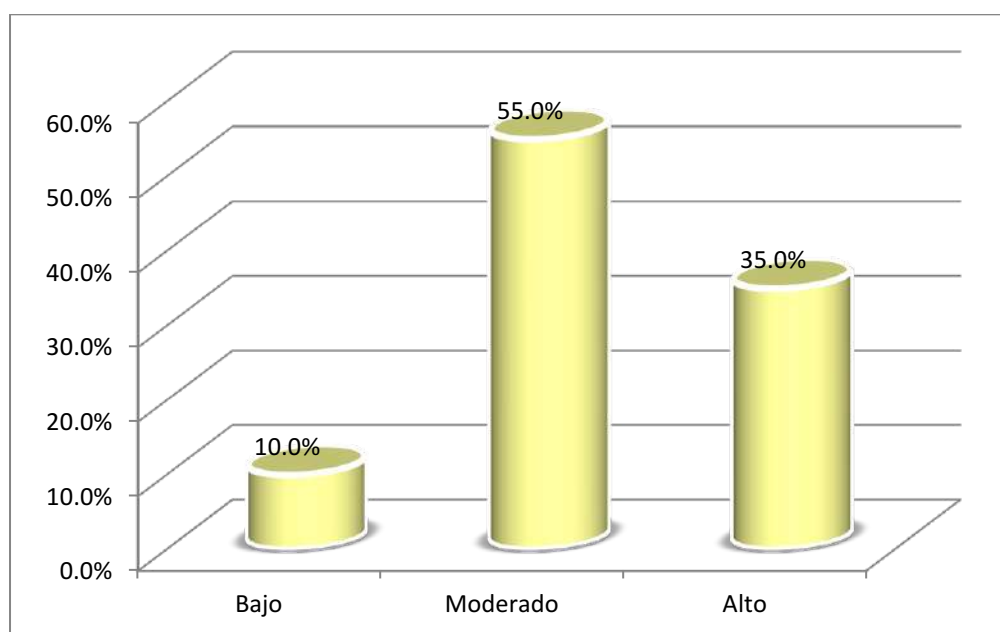
Tabla 5

Control de la calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10.0%
Moderado	11	55.0%
Alto	7	35.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC

Figura 3



De la fig. 3, un 55,0% de trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC, consiguieron un nivel moderado en la dimensión control de la calidad, un 35,0% adquirieron un nivel alto y un 10,0% consiguieron un nivel bajo.

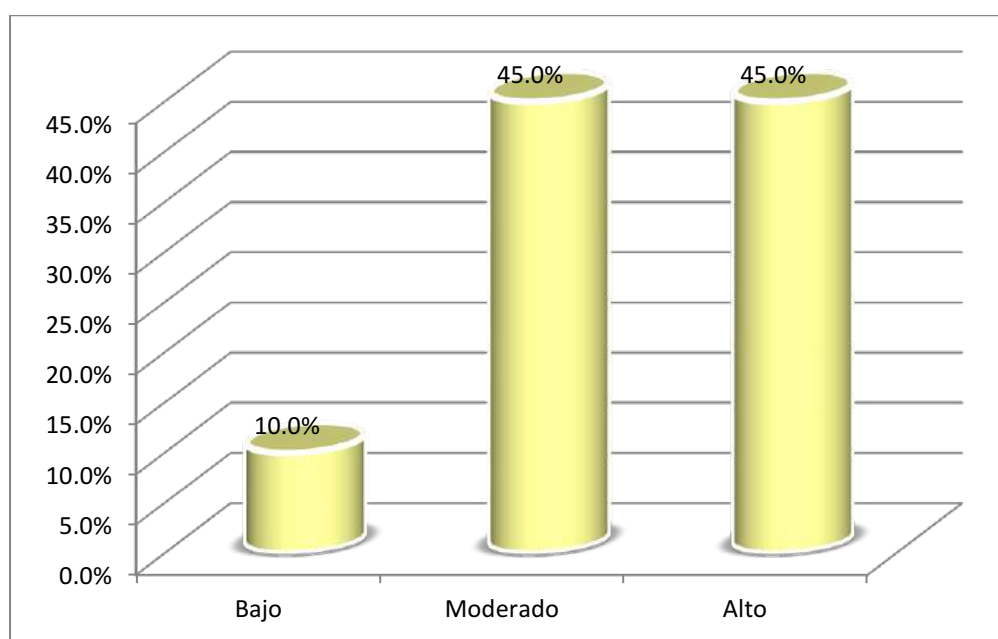
Tabla 6

Responsabilidad en la gestión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10.0%
Moderado	9	45.0%
Alto	9	45.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC

Figura 4



De la fig. 4, un 45,0% de trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC, consiguieron un nivel moderado en la dimensión responsabilidad en la gestión, un 45,0% adquirieron un nivel alto y un 10,0% consiguieron un nivel bajo.

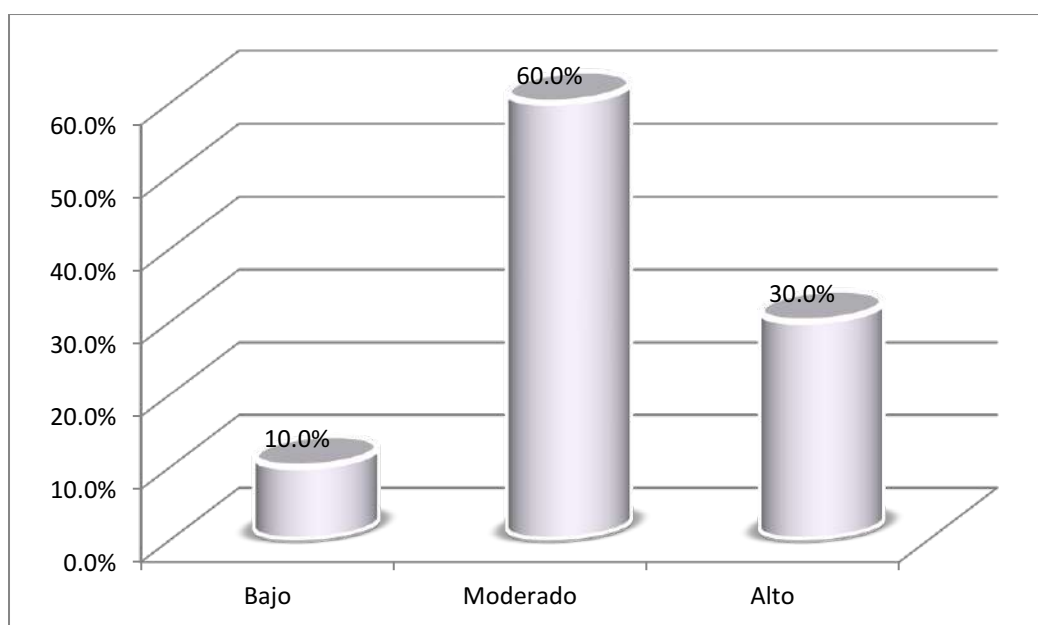
Tabla 7

Mejora continua

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	10.0%
Moderado	12	60.0%
Alto	6	30.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC

Figura 5



De la fig. 6, un 60,0% de trabajadores administrativos de la facultad de administración- UNJFSC, consiguieron un nivel moderado en la variable mejora continua, un 30,0% adquirieron un nivel alto y un 10,0% consiguieron un nivel bajo.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ha: La gestión de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho

Tabla 9

Gestión de la calidad y mejora continua

Correlaciones

		Gestión de la calidad	Mejora continua
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coef. Correlación	1
		Sig. (bilateral)	.000
		N	20
	Mejora continua	Coef. Correlación	0.628
		Sig. (bilateral)	.000
		N	20

La tabla muestra una correlación de $r = 0,628$, con un valor $\text{Sig.} < 0,05$, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud buena entre la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.

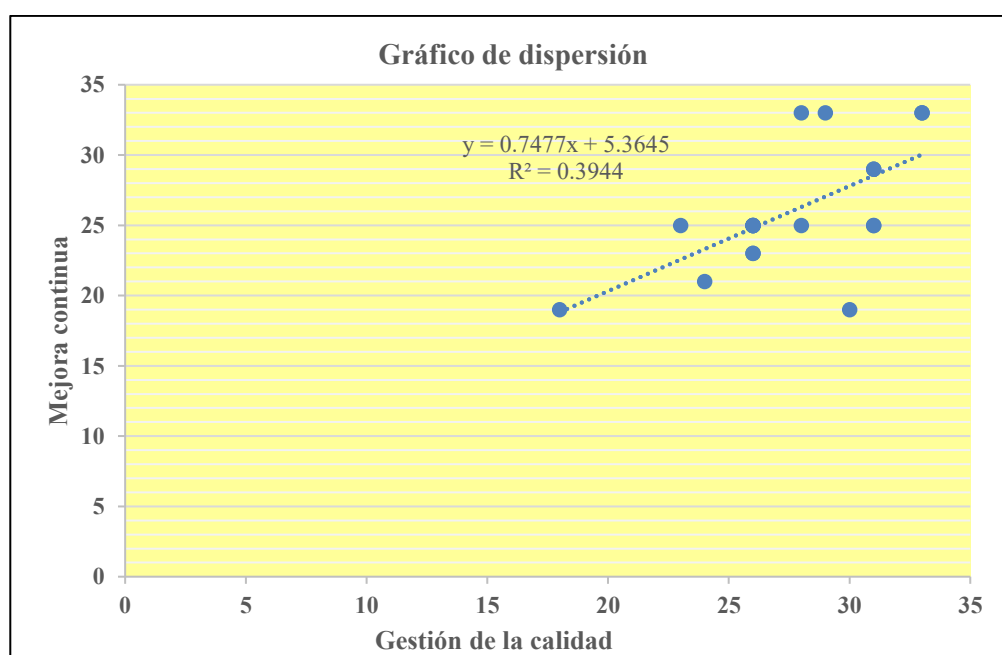


Figura 6.

Hipótesis específica 1

H1: La planificación de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

Tabla 10

La planificación de la calidad y la mejora continua

Correlaciones

			Planificación de la calidad	Mejora continua
Rho de Spearman	Planificación de la calidad	Coef. Correlación	1	0.703
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	20	20
	Mejora continua	Coef. Correlación	0.703	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	20	20

La tabla muestra una correlación de $r = 0,703$, con un valor $\text{Sig.} < 0,05$, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud buena entre la planificación de la calidad dentro de la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.

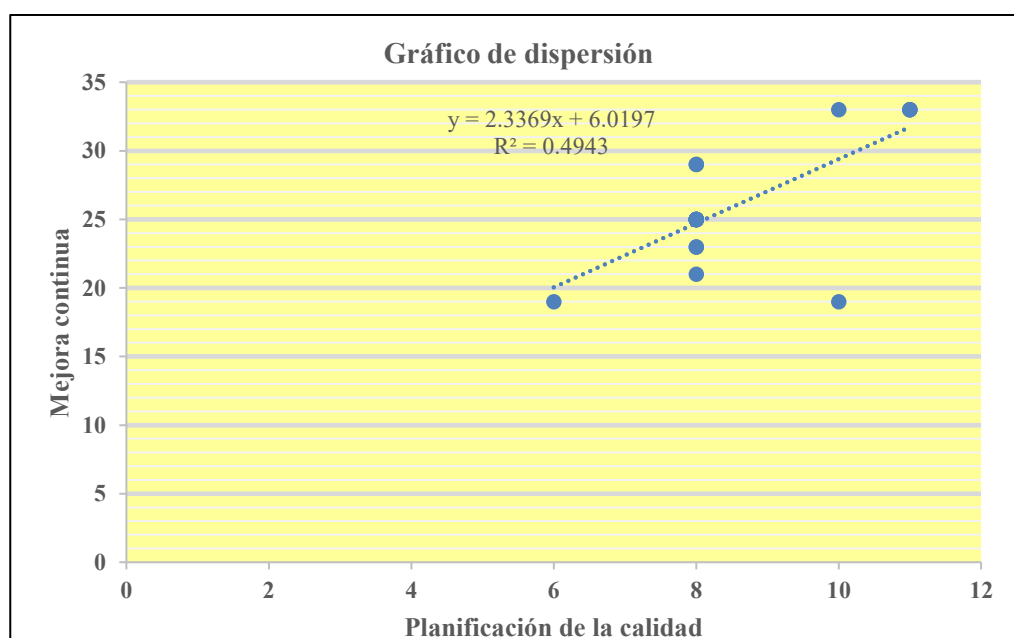


Figura 7.

Hipótesis específica 2

H2: El control de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

Tabla 11

El control de la calidad y la mejora continua

Correlaciones

			Control de la calidad	Mejora continua
Rho de Spearman	Control de la calidad	Coef. Correlación	1	0.642
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	20	20
	Mejora continua	Coef. Correlación	0.642	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	20	20

La tabla muestra una correlación de $r = 0,642$, con un valor $\text{Sig.} < 0,05$, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud buena entre el control de la calidad dentro de la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.

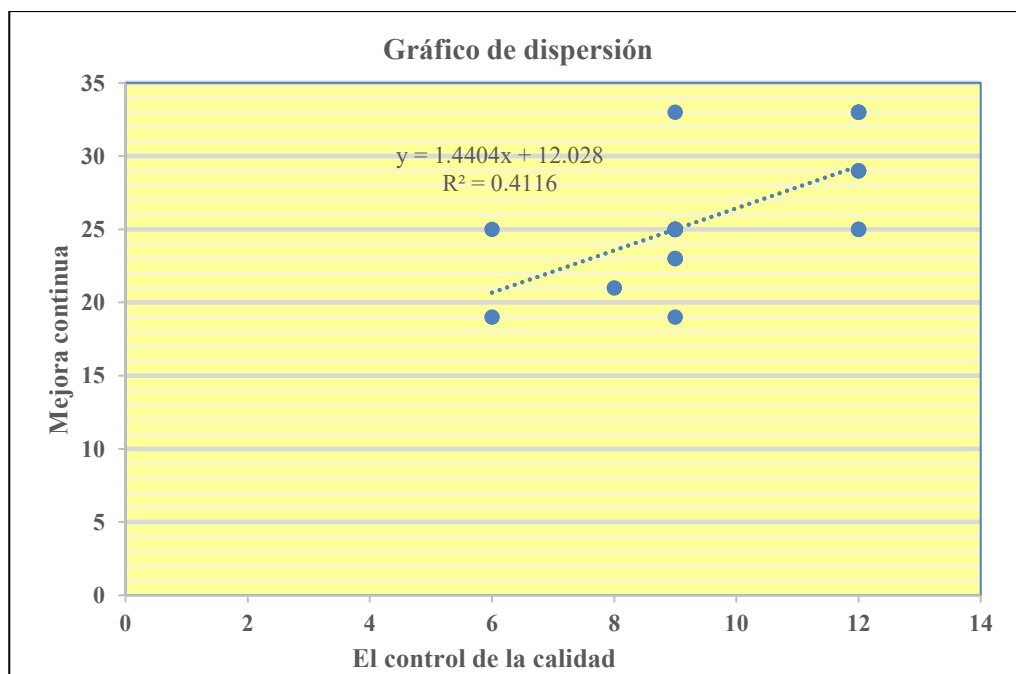


Figura 8.

Hipótesis específica 3

H3: La responsabilidad en la gestión se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.

Tabla 12

Responsabilidad en la gestión y la mejora continua
Correlaciones

		Responsabilidad en la gestión	Mejora continua
Rho de Spearman	Responsabilidad en la gestión	Coef. Correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	20
	Mejora continua	Coef. Correlación	0.481
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	20

La tabla muestra una correlación de $r = 0,481$, con un valor $\text{Sig.} < 0,05$, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud moderada entre responsabilidades en la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.

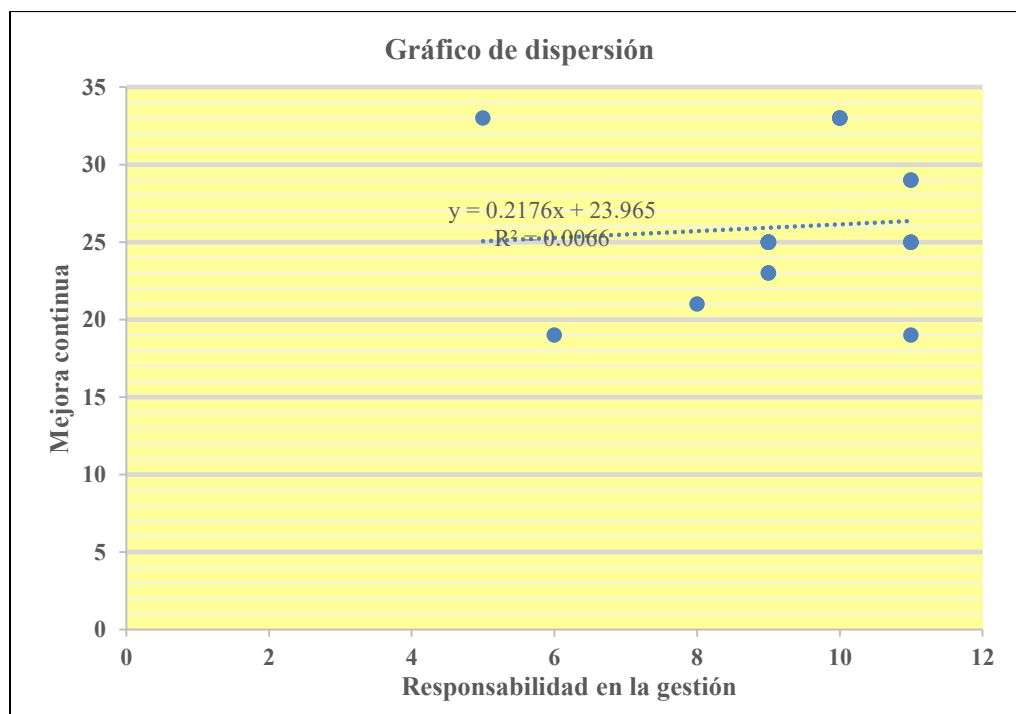


Figura 9

CAPITULO V

DISCUSION

5.1 Discusión

La revisión de las investigaciones evidencia que la gestión de la calidad constituye un factor determinante para el fortalecimiento institucional y la mejora continua en diferentes organizaciones, internacionalmente, Orozco (2021) sostiene que la calidad en las instituciones de educación superior depende principalmente del compromiso de las personas que integran la organización, destacando el liderazgo, el trabajo colaborativo y la participación activa como elementos indispensables para alcanzar los objetivos institucionales, similar, Hernández (2021) afirma que los sistemas de gestión de calidad permiten optimizar los procesos universitarios y mejorar los resultados académicos, demostrando que una adecuada organización interna repercute favorablemente en el aprendizaje de los estudiantes, Navarro (2021) encontró que la mejora continua mantiene una relación directa con la calidad del servicio, ya que la evaluación permanente de los procesos fortalece la gestión institucional y favorece mejores resultados organizacionales.

En el contexto nacional, Ninahuanca (2024) destaca que la implementación de sistemas de gestión de calidad contribuye a modernizar la administración pública universitaria, constituyéndose en una alternativa para mejorar la eficiencia y la prestación de servicios, Ocas (2024) comprobó que la adopción de un sistema de gestión de calidad genera mejoras significativas tanto en los procesos internos como en la satisfacción de los usuarios, fortaleciendo la relación entre la organización y sus clientes, Huamán (2021) evidenció que la aplicación de prácticas de gestión de calidad impulsa la mejora continua, incrementando la eficiencia operativa y la competitividad de las organizaciones.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOEMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. **Primera:** Existe relación de magnitud buena entre la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.
2. **Segunda:** Existe relación de magnitud buena entre la planificación de la calidad dentro de la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.
3. **Tercera:** Existe relación de magnitud buena entre el control de la calidad dentro de la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.
4. **Cuarta:** Existe relación de magnitud moderada entre responsabilidades en la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho.

6.2 Recomendaciones

Fortalecer el compromiso con la cultura de calidad mediante la participación activa en los procesos de evaluación, autoevaluación y mejora institucional, comprendiendo que la calidad educativa es una responsabilidad compartida que contribuye al desarrollo de la universidad.

Promover la actualización permanente de conocimientos y competencias profesionales, participando en programas de capacitación, investigación e innovación pedagógica que permitan responder de manera efectiva a las nuevas demandas de la educación superior.

Incorporar prácticas de mejora continua en el desarrollo de las actividades académicas, evaluando periódicamente los resultados obtenidos en el proceso de enseñanza-aprendizaje para identificar oportunidades de fortalecimiento y optimización.

Fomentar espacios de trabajo colaborativo entre docentes, compartiendo experiencias, estrategias y buenas prácticas que contribuyan al mejoramiento de la calidad educativa y al logro de los objetivos institucionales.

Utilizar de manera sistemática los resultados de las evaluaciones académicas y la retroalimentación de los estudiantes como herramientas para perfeccionar las metodologías de enseñanza y elevar el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria.

Impulsar una comunicación efectiva y transparente con los estudiantes, promoviendo un clima de confianza, respeto y participación que favorezca el aprendizaje y el desarrollo integral de los futuros profesionales.

Participar activamente en las iniciativas y proyectos institucionales orientados al aseguramiento de la calidad, aportando propuestas que contribuyan al fortalecimiento de los procesos académicos y administrativos de la universidad.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fuentes bibliográficas

- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.
- Castillo, O. (2008). *Guía para el Mejoramiento Continuo en la Pequeña Empresa*. Panorama Editorial. México.
- Cuatrecasas, L., y González, J. (2017). *Gestión de la calidad Total*, Madris, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Evans, J. R., y Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad* (9na ed.). Cengage Learning
- Gutiérrez, H. (2020). *Calidad y Productividad* (5ta ed.). McGraw-Hill.
- Gutiérrez, H. (2020). *Calidad y Productividad* (5ta ed.). McGraw-Hill.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Editorial Norma.
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015)*.
- Velasco, J. (2015). *Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y Práctica*. (1ª ed.), Madrid-España: Editorial Pirámide.

Fuentes hemerográficas

Hernández, J. (2021), “*Sistemas de gestión de la calidad: Una mejora en la calidad de las Instituciones de Educación Superior en Nicaragua*” (Tesis de posgrado), Universidad Martin Lutero, Nicaragua.

Huamán, M. (2021), *Gestión de la calidad y la mejora continua en pequeñas y medianas empresas* (Tesis de posgrado), Universidad Nacional del Callao, Perú.

Navarro, C. (2021), “*Mejora continua y la gestión de la calidad del servicio en los usuarios internos de un hospital de Guayaquil, 2021*” (Tesis de posgrado), Universidad De Guayaquil, Ecuador.

Ninahuanca, C. (2024), “*Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2022*” (Tesis de posgrado), Universidad Nacional del Centro del Perú.

Orozco, E. (2021), “*Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador*” (Tesis de posgrado), Universidad Técnica De Ambato, Ecuador.

Oscas, J. (2024), “*Implementación de un sistema de gestión de calidad y su impacto en la satisfacción de los clientes: caso empresa sanitaria*” (Tesis de posgrado), Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Fuentes electrónicas

Alfajarrin F, Y. S. (2017). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento. *Ciencias Holguín*, vol. XIII, núm. 4, 1-11., recuperado de: https://eventosindustrial.unmsm.edu.pe/upg_old/archivos/TESIS2018/DOCTOR_ADO/tesis11.pdf

Juran, J. (2019). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.,
recuperado de:

<https://repositorio.uncp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1f185eee8e88401596e18e0ec1133f0f/content>

Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015)*.

ANEXOS

FICHA DE OBSERVACIÓN

APLICACIÓN: GESTION DE LA CALIDAD

Lea detenidamente cada ítem y marque con un X la respuesta correcta:

PLANIFICACION DE LA CALIDAD

¿Conoce usted los objetivos de calidad que la institución se ha propuesto alcanzar este año?

SI () NO ()

¿Siente que sus funciones están bien planeadas y que no se cruzan con las de otros compañeros?

SI () NO ()

¿La institución planifica y entrega a tiempo los materiales o herramientas que usted necesita para trabajar bien?

SI () NO ()

¿Se han diseñado planes para saber qué hacer en caso de que surja un problema inesperado en su área?

SI () NO ()

CONTROL DE LA CALIDAD

¿Se revisa regularmente que las tareas se cumplan siguiendo las normas establecidas?

SI () NO ()

¿Existen mecanismos (como encuestas o buzones) para verificar si los usuarios están conformes con lo que reciben?

SI () NO ()

¿Se controla que los trámites o servicios se entreguen dentro de los plazos prometidos?

SI () NO ()

¿Contamos con bitácoras o sistemas digitales donde anotamos lo que hacemos para que quede constancia del trabajo?

SI () NO ()

RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN

¿Siente que los jefes asumen la responsabilidad de guiar al equipo hacia la excelencia y no solo a cumplir horarios?

SI () NO ()

¿Se maneja la información y los procesos de la institución de manera honesta y responsable ante la comunidad?

SI () NO ()

¿Cuando algo sale mal, los responsables asumen el error y proponen soluciones en lugar de buscar culpables?

SI () NO ()

¿Existe un compromiso real por responder y solucionar las quejas o reclamos de los usuarios de forma diligente?

SI () NO ()

FICHA DE OBSERVACIÓN

APLICACIÓN MEJORA CONTINUA

Lea detenidamente cada ítem y marque con un X la respuesta correcta:

APRENDIZAJE Y CAPACITACIÓN

¿Las capacitaciones que recibo me enseñan nuevas formas de hacer mi trabajo de manera más sencilla?

SI () NO ()

¿se usa esa experiencia para aprender en lugar de solo buscar a quién culpar?

SI () NO ()

¿Se nos informa a tiempo cuando hay cambios en las leyes o normas que afectan nuestra forma de trabajar?

SI () NO ()

¿Siente que sus compañeros comparten entre sí los "buenos trucos" o consejos para que el trabajo salga mejor?

SI () NO ()

INNOVACIÓN Y ADAPTABILIDAD

¿Siente que tiene la libertad de proponer una idea nueva para mejorar un trámite o servicio?

SI () NO ()

¿La institución se adapta rápido cuando surgen nuevas tecnologías o necesidades de los usuarios?

SI () NO ()

¿Están sus jefes dispuestos a probar formas distintas de trabajar si se demuestra que son más eficientes?

SI () NO ()

¿Se le motiva a buscar soluciones creativas cuando se presenta un problema difícil de resolver?

SI () NO ()

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

¿Se han eliminado en el último año pasos innecesarios o trámites que antes nos quitaban mucho tiempo?

SI () NO ()

¿Sentimos que las herramientas digitales que usamos realmente nos ayudan a trabajar más rápido?

SI () NO ()

¿Nota usted que la calidad de los servicios que ofrecemos ha mejorado en comparación con años anteriores?

SI () NO ()

¿Se busca constantemente que el ambiente y las herramientas de trabajo estén más organizados para evitar pérdidas de tiempo?

SI () NO ()

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
Gestión de la calidad y mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho	PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho	HIPÓTESIS GENERAL La gestión de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho	VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE LA CALIDAD Planificación de la calidad Control de la calidad Responsabilidad en la gestión	INVESTIGACIÓN Descriptiva Correlacional Intensional DISEÑO No experimental	MÉTODO Científico TÉCNICAS Aplicación de fichas a estudiantes Fichaje durante el estudio, análisis bibliográficos y documental INSTRUMENTO: CUESTIONARIO	Población: 40 trabajadores administrativos de la facultad de administración Muestra: 20 trabajadores administrativos de la facultad de administración
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo se relaciona la planificación de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre la planificación de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho	HIPÓTESIS ESPECÍFICA La planificación de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho	VARIABLE DEPENDIENTE MEJORA CONTINUA Aprendizaje y capacitación Innovación y adaptabilidad Optimización de procesos			
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo se relaciona el control de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho?	Determinar la relación entre el control de la calidad y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho	El control de la calidad se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho				
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo se relaciona la responsabilidad en la gestión y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho?	Determinar la relación entre la responsabilidad en la gestión y la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho	La responsabilidad en la gestión se relaciona directamente con la mejora continua en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho				