

Gestión de calidad en el trabajo remoto

Quality management for remote work

Amelia Quispe¹, Efrain Barboza², Victor Gonzales³ y Adolfo Cacho⁴

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue revisar información sobre la gestión de calidad para el trabajo remoto. El proceso metodológico biométrico se realizó en 3 bases de datos: Scielo, Dialnet y Redalyc. Los criterios para la selección de revistas fueron: experiencias educativas remotas, documentos aprobados y publicados entre el 2016 al 2020, además haber implementado sistemas de gestión de la calidad. El tipo y diseño de investigación fue descriptivo y la técnica aplicada fue el análisis documental. Los resultados significativos expresaron que, las temáticas publicadas están asociadas a procesos pedagógicos, liderazgo, certificación de la calidad educativa, atención tutorial, estructuras administrativas, gestión en el aula, formación profesional, y admisión universitaria; asimismo, los enfoques investigativos empleados fueron mixtos, las producciones científicas examinadas tienen mayor congruencia con investigaciones en educación superior; limitados estudios en Educación Básica; y sinergia complementaria entre la Organización Internacional de Normalización (ISO: 9001) y el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM). Las conclusiones confirman que, la contextualización y adaptación de la gestión de calidad genera impactos positivos sostenibles en el servicio educativo universitario, y su efectividad en el trabajo remoto está sujeta a la construcción de estructuras virtuales inteligentes eficientes y la formación de competencias digitales.

Palabras clave: Gestión de calidad, sistema de gestión de la calidad, ISO:9001, calidad educativa y trabajo remoto.

ABSTRACT

The aim of this research was to review information on quality management for remote work. The biometric methodological process was carried out in 3 databases: Scielo, Dialnet and Redalyc. The criteria for the selection of journals were: remote educational experiences, documents approved and published between 2016 and 2020, as well as having implemented quality management systems. The type and design of the research was descriptive and the technique applied was documentary analysis. The significant results showed that the published topics are associated with pedagogical processes, leadership, certification of educational quality, tutorial care, administrative structures, classroom management, vocational training, and university admission; also, the research approaches used were mixed, the scientific productions examined have greater congruence with research in higher education; limited studies in Basic Education; and complementary synergy between the International Organization for Standardization (ISO: 9001) and the European Model of Business Excellence (EFQM). The findings confirm that the contextualization and adaptation of quality management generates sustainable positive impacts on the university education service, and its effectiveness in remote work is subject to the construction of efficient intelligent virtual structures and the formation of digital competences.

Keywords: Quality management, quality management system, ISO:9001 educational quality and remote work.

DOI: <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i2.181>

Recibido: 18 /10/2020. Aceptado:28/01/2021

* Autor para correspondencia

1. Doctorando Universidad Cesar Vallejo, Perú. Email: ameliaquispearevalo@gmail.com
2. Doctorando Universidad Cesar Vallejo, Perú. Email: ebac02@hotmail.com
3. Doctorando Universidad Cesar Vallejo, Perú. Email: victoraugustogonzalesoto@gmail.com
4. Doctorando Universidad Cesar Vallejo, Perú. Email: acachorevilla@gmail.com

INTRODUCCIÓN

El contexto actual, la educación superior y básica presenta desafíos complejos e inciertos para ofrecer una gestión de calidad y realizar un trabajo pedagógico virtual eficiente. Este nuevo escenario generado por el Covid19, viene revelando y alterando aún más las brechas de los procesos de aprendizajes y la alfabetización digital; por consiguiente, se aleja de la concreción de las buenas intenciones de la Agenda Educativa al 2030 en cuyos objetivos se manifiesta “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (Naciones Unidas 2018, p. 27), además del compromiso de los gobiernos de asignar recursos y presupuestos del PBI dirigidos a mantener la calidad del servicio educativo.

Desde esta perspectiva, de acuerdo con Camisón et al., (2006) y Novillo et al., (2017) asegurar la gestión de la calidad para el trabajo remoto significa, invertir en el desarrollo de las competencias digitales de los trabajadores, capacitar en el manejo de estrategias de enseñanza y aprendizaje remotas, valorar el talento humano, estimular la investigación y producción de conocimientos; y exigir a las instituciones adoptar estructuras inteligentes con equipos tecnológicos modernos que dinamicen la modalidad educativa virtual (De Vries et al., 2019). La gestión de calidad contribuye en la sostenibilidad de la atención educativa, ressignifica la práctica docente frente a la crisis sanitaria, ofrece la oportunidad de utilizar los recursos tecnológicos para un mejor desempeño académico, además de cumplir con los estándares evaluación, certificación y acreditación de la calidad educativa (Minedu, 2016; Reyes y Martínez, 2017).

Caballano (2012) y Nasim et al., (2019) definen la gestión de calidad como una filosofía basada en la responsabilidad, mejora continua y el afrontamiento colectivo a las adversidades. Los beneficios se manifiestan en el incremento de la satisfacción del servicio, mejora del clima organizativo, mayor compromiso; eficiencia profesional; manejo óptimo de recursos; trabajo colaborativo, así como prestigio social. Por tanto, la combinación de la gestión y la calidad aseguran que el servicio educativo remoto, se adecue y responda a la demanda de los usuarios y padres de familia (González y Arciniegas, 2015); además, se fundamentan en las normas ISO y el Modelo EFQM cuyos pilares orientan la calidad total de los procesos educativos (ISO, 2015, p. 8; Lepeley, 2001).

En relación al trabajo remoto o teletrabajo se asume como una opción estratégica para enfrentar la pandemia, permite a las escuelas prevalecer la distancia física y configurar escenarios digitales y tecnológicos que van a comunicar las labores educativas y formativas (Rubbini, 2018). Es una estrategia

de prevención y mitigación de los contagios sistemáticos en la comunidad educativa; su aplicación según Varguillas y Bravo, (2020) ha permitido que los maestros se reinventen, reacomoden y adapten a nuevas situaciones académicas. Acudir a su capacidad resiliente y sacar adelante sus actividades pedagógicas, ejercer una docencia didáctica interactiva y creativa, utilizar entornos digitales y aplicativos de mensajería sincrónicos y asincrónicos, promover el autoaprendizaje con apoyo de las TIC (Brewer et al., 2019; Ramón et al., 2019; Bonilla, 2020).

El objetivo del estudio se enfocó en hacer una revisión descriptiva de artículos indexados referidos a la gestión de calidad para el trabajo remoto; para tal propósito se orientó a analizar y comprender los Sistemas de Gestión de Calidad en el contexto educativo; examinar experiencias innovadoras relacionadas con los modelos ISO y EFQM; y explorar conocimientos pertinentes y significativos para asegurar la calidad de los procesos educativos remotos mediante la reflexión crítica.

MATERIALES Y MÉTODOS

En el proceso de revisión se utilizaron materiales tecnológicos como: equipo de cómputo, archivos digitales, plataformas y bibliotecas educativas virtuales, direcciones o URL, y procesadores de textos. Con respecto a los procedimientos metodológicos de revisión se desarrolló en tres etapas: En la primera etapa se utilizaron motores de búsqueda y plataformas virtuales para gestionar, codificar y registrar los artículos. En la segunda etapa se reconoció la consistencia científica, los enfoques metodológicos, técnicas e instrumentos de recojo de datos, la población y las unidades muestrales. Tercera etapa implicó identificar los principales resultados y conclusiones subrayando los aportes que mayor coherencia tienen con la investigación.

La metodología se relacionó con el enfoque cuantitativo; el tipo y diseño se corresponde con la investigación descriptiva, los métodos que se utilizaron fueron el histórico – lógico y el analítico sintético (Espinoza y Toscano, 2015, p. 42). La población estuvo representada por 50 artículos; el criterio de inclusión permitió considerar artículos originales publicados entre los años 2016 y 2020, y la exclusión se dio en aquellos artículos que no habían sido aprobados por la comunidad científica. La muestra quedó conformada por 20 publicaciones. Para su procesamiento biométrico se utilizó la técnica del análisis documental y como instrumentos se elaboraron matrices de análisis lógico.

RESULTADOS

Tabla 1, encontramos que las temáticas son coherentes con la gestión de calidad educativa, enseñanza y aprendizajes remotos. Así mismo, se da conocer las revistas donde se han recepcionado y aceptado dichos artículos; indexadas a la base de datos Scielo, Redalyc y Dialnet. Por su parte, el contexto geográfico comprende diversos países latinoamericanos.

Tabla 1. Indicadores biométricos: datos contextuales

Autor (es) y año de publicación	Contenido temático	Biblioteca Web y contexto geográfico
Montoya y Boyero (2016)	El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de Calidad y la competitividad organizacional	Redalyc, Argentina.
Martínez et al. (2016)	Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria	Dialnet, España.
Acuña, et al. (2016)	Sistema integral de gestión de calidad en la Universidad de la Guajira, Colombia	Dialnet, Colombia.
Ortiz y Rúa (2016).	Gestión de la Calidad y Diseño Específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español:	Redalyc Madrid, España.
Alcívar et al. (2017)	Gobernanza y gestión de calidad en los centros de investigación universitarios (CIU)	Redalyc Venezuela.
Vargas (2017)	La idea de universidad en vilo. Gestión de calidad, capitalismo cognitivo y autonomía	Scielo, Colombia
Sotomayor y Ordóñez (2017)	Pizarra Virtual Compartida Websockets; una solución para trabajo remoto colaborativo	Redalyc, Ecuador.
Ortiz (2017)	La gestión de calidad en el aula universitaria	Redalyc - Venezuela.
Fontalvo y De la Hoz (2018)	Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana	Scielo Cartagena - Colombia.
Quintana (2018)	Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica	Scielo, Colombia.
Coaquira (2018)	Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada	Redalyc Chosica, Perú.
Salinas et al. (2018)	Aprendizaje mixto, más allá de la clase presencial. RIED	Redalyc, Brasil.
Alcívar et al. (2019)	El reto de la gestión de calidad en las IES públicas del Ecuador	Dialnet, Ecuador.
Francisco et al. (2019)	Gestión de calidad en la educación a distancia.	Scielo, Ecuador.
Becerra et al. (2019)	Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación	Scielo, Ecuador.
Huapaya (2019).	Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú	Dialnet, Perú.

Hidalgo et al. (2020).	Gestión de la Calidad en la Educación Superior	Dialnet, Ecuador.
Almodóvar et al. (2020)	La enseñanza remota no viene sin retos	Scielo, Costa Rica
Romero et al. (2020)	Distanciamiento social y aprendizaje remoto	Scielo, Perú
Miyahira (2020)	PreferenciasLo que nos puede traer la pandemia	Redalyc, Perú.

En la Tabla 2, se percibe que, prevalecen investigaciones mixtas; con diseños de estudios de casos, bibliográficos y aplicados. Acuña et al. (2016) después de ejecutar un Modelo de Gestión de la Calidad, contribuyó en el uso eficiente de las tecnologías, democratizar la administración, y cumplimiento con la misión y visión institucional. Ortiz y Rúa (2016) corroboraron que, las pruebas de admisión diferenciadas mejoran la calidad y la excelencia universitaria, favorecen la identidad y prestigio estudiantil; asimismo, Fontalvo y De la Hoz (2018) mediante un SGC atendieron las necesidades de los estudiantes; evaluaron y auditaron los desempeños.

Francisco et al., (2019) a través el Modelo de Gestión de calidad a distancia logró mejorar la funcionalidad de las aulas virtuales; por su parte, Alvarado y Moreno (2017) concluyeron que, la gestión de la calidad potenció la formación intelectual, actuación responsable de los directivos; ajustar a los estándares de calidad las investigaciones; y Martínez et al., (2016) encuentran complementariedad de la norma ISO y el modelo EFQM; además, comprueban que la tutoría universitaria basada en los principios de calidad añade valor a la formación de los estudiantes, la labor docente, la retroalimentación y acompañamiento.

Hidalgo et al., (2020), encontró que, entre el 2009 y 2019 las publicaciones referidas a la gestión de calidad tuvieron mayor presencia en el nivel universitario. En este contexto, Quintana (2018) determinó que aún falta clarificar el concepto de calidad educativa y gestión escolar; y precisó que la calidad educativa no se puede homogenizar, la experiencia de Becerra et al. (2019) expone que, existe un bajo nivel de publicaciones, recursos financieros insuficientes para la investigación, escasa capacitación, incumplimiento de los estándares y control de calidad.

Alcívar et al. (2019) describe las limitaciones en la atención de trámites, pedidos y solicitudes documentarios, centralización de las funciones; y disconformidad de los usuarios. Coaquira (2018) establece que el desempeño universitario presenta una correlación fuerte y directa con la gestión de calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional.

Sotomayor y Ordóñez (2017) experimentaron que, el uso colaborativo e interactivo de la pizarra websockets, permitió realizar operaciones complejas como el procesamiento de información, diseño de gráficos, edición de imágenes geométricas, y trabajar en línea en tiempo real; asimismo, Romero et al. (2020) reconocen la modalidad remota como una estrategia que contribuye en el desarrollo de competencias; indican también la importancia del acompañamiento formativo en las sesiones virtuales para ofrecer a los estudiantes retroalimentación, y soportes pedagógicos en la construcción de sus aprendizajes.

Vargas (2017), la gestión de calidad es una amenaza a la autonomía universitaria y cuestiona que la formación humanista se ve subordinada a lo productivo y competitivo; la investigación están servicio de las empresas y a intereses privados, asimismo, la extensión universitaria se ve enfocada en la capitalización de conocimientos, restando todo tipo de impacto y encargo social.

Tabla 2. Indicadores biométricos: objetivos y desarrollo metodológico

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Resultados significativos
Revisión documental		Análisis documental	El recurso humano eje central para la gestión de calidad.
Revisión documental		Análisis documental	Modelo EFQM y las normas ISO en la tutoría: añaden valor, creatividad e innovación, liderar con visión, alcanzar el éxito, enfoque al cliente, participación, mejora continua, y relaciones beneficiosas
Cualitativa Estudio de casos	15 directivos, docentes y alumnos	Análisis documental Entrevista, páginas web	Administración centralizada, relaciones jerárquicas, procedimientos excesivos, desarticulación del talento humano, fallas en la comunicación
Estudio de casos	Estudiantes	Encuesta	Las pruebas de admisión diferencial permiten valorar los conocimientos previos al ingreso en los estudios, y mejora la reputación de la Facultad/Escuela
Aplicado, explicativo transeccional	6 CIU y 48 sujetos encuestados.	Encuesta – cuestionarios Registros	La gestión de la calidad permite el desarrollo intelectual, proyectos, artículos, libros, ponencias, eventos.
Revisión documental		Análisis documental	Formación productiva; investigación y extensión enfocada en la capitalización de conocimientos.
Trabajo de campo	Diez usuarios interactuando	Pizarra Virtual Websockets, PVCW	La PVCW es funcional proporciona la interactividad y colaboración en línea.

Cualitativa – etnográfica e interpretativa	7 docentes y estudiantes	Entrevista y observación. Modelo GLATER	La responsabilidad del educador es la formación integral, desarrollar competencias; organizar los espacios físicos, y hacer uso eficiente de los recursos
Estudio de contexto	Instituciones de Educación Superior	Matriz de marco lógico y análisis racional	Establecimiento de directrices para el desarrollo del SGC, criterios de dirección, toma de decisiones pertinentes y logro de estándares de calidad
Cualitativa – interpretativa,	Revisión de trabajos	Análisis documental y semiótico	La calidad educativa no se puede homogenizar ni estandarizar, es una meta, indicador, un resultado.
Cuantitativa Correlacional transversal	222 directivos y docentes -	Cuestionario	Relación entre la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento, el liderazgo transformacional, y el desempeño organizacional.
Revisión documental		Análisis e interpretación de información válida	Contextualizar, flexibilizar y ofrecer una educación superior donde se integren las modalidades e-learning, b-learning en los procesos didácticos.
Enfoque mixto, No experimental, tipo descriptiva	La muestra fue 95 autoridades universitarias	Observación, encuesta, entrevistas. Modelo Servqual	Atención de trámites y requerimientos deficiente, centralidad de funciones; equipos complejos en su manejo y utilidad; e inconformidad del usuario.
Investigación acción	Maestros	Cuestionario virtual Auditoría – Rubrica	Mejora en las aulas virtuales, el diseño de evaluaciones, distribución de materiales, en los trámites y reclamos, y en la función tutorial.
Estudio de casos			
Enfoque mixto Tipo exploratorio y descriptiva	24 docentes	Trabajo de campo, grupo focal, entrevista, encuesta – cuestionario y FODA	Planificación deficiente de investigaciones, escasa capacitación sobre producción de artículos científicos, incumplimiento de los estándares de calidad y mecanismos ineficaces para el control de la calidad.
Tipo analítica bibliográfico	Libros, revistas	Análisis documental	Gestión por procesos y resultados, participación en la gestión de la calidad, y liderazgo compartido.
Revisión sistemática	130 artículos.	Evaluación bibliométrica	Mayor publicación de estudios sobre gestión de la calidad en el nivel universitario
Estudio de reflexión - acción		Análisis documental	El escenario educativo remoto ha implicado cambios en educación infantil, las maestras utilizan metodologías virtuales y plataformas digitales.
Revisión y análisis de documentos		Análisis de información	El desafío de los docentes es lograr conectividad con los estudiantes a través de diferentes dispositivos digitales, rediseñando sus enseñanzas y convirtiendo esta crisis sanitaria en oportunidades de aprendizaje.

Reflexión	Análisis contextual	Efectos económicos y psicológicos adversos, acciones oportunas para superar los servicios de salud caóticos.
-----------	---------------------	--

DISCUSIÓN

Alcívar et al. (2019) y Francisco et al. (2019) agregan insatisfacción de los usuarios debido a una atención deficiente en los trámites documentarios, escasa capacidad para solucionar sus reclamos, limitaciones para utilizar entornos virtuales en las aulas, ofrecer un servicio tutorial efectivo y proporcionar materiales significativos.

Becerra et al. (2019) y Quintana (2018) consideran que la calidad en la gestión escolar tiene poca claridad y comprensión para su desarrollo; y las investigaciones científicas incumplen con estándares de calidad, situación que se debe a la escasa capacitación de los docentes y limitados mecanismos de control de calidad.

Fontalvo y De la Hoz (2018) diseñaron un SGC contextualizado para entidades universitarias; Becerra et al. (2019) contextualizaron y aplicaron sistemas de calidad en la función tutorial, la producción científica, y la gestión universitaria. Alvarado y Moreno (2017) establecieron lineamientos académicos y administrativos para un modelo de gestión de la calidad en los CIU y diseñan un Modelo de gestión académico- administrativo. Con respecto al trabajo remoto manifiestan que la educación superior no estaba en la capacidad de afrontar la pandemia lo que originó el confinamiento de sus estamentos.

Investigadores proponen revertir los embates del Covid19 mediante redes de asociatividad, confianza mutua, y relaciones virtuales cooperativas, el uso didáctico y metodológico de pizarras Websockets para trabajar operaciones matemáticas complejas mediante la combinación sinérgica de las estrategias e-learning, b-learning (Caridad et al., 2019).

Almodóvar et al., (2020) propone capacitar a los maestros para ejercer una práctica remota, consideran que los docentes y estudiantes deben asumir nuevos estilos de enseñanza – aprendizaje. Sin embargo, puede ocurrir riesgos en el desarrollo del trabajo remoto, por lo que recomienda, tener en cuenta los protocolos y normas de seguridad, salud económica, emocional y psicológica (Francisco et al., 2019).

CONCLUSIONES

La revisión de documentos permitió analizar y valorar experiencias de gestión de calidad en el trabajo remoto en educación; posibilitó explorar diversos sitios web; reconocer metodologías investigativas mixtas; e identificar aportes que vienen favoreciendo el desarrollo de competencias y capacidades

profesionales de los trabajadores; así como, la mejora continua de la calidad de los servicios educativos virtuales y presenciales que ofrecen.

Los diversos SGC implementados y contextualizados en las instituciones universitarias presentan en sus bases teóricas y metodológicas los principios de las normas ISO y el modelo EFQM; tienen como lineamientos estratégicos, la productividad, competitividad, prestigio o reputación, excelencia, eficiencia y eficacia en el manejo de recursos, incremento del desempeño profesional colaborativos, atención de calidad al usuario, autoevaluación y excelencia de los procesos y resultados.

Las experiencias examinadas y aplicadas en el sector educativo tienen congruencia con SGC. Fueron estructurados y organizados en procesos y resultados sistémicos, logrando mejoras en la formación tutorial, investigación, producción de conocimientos científicos, eficiencia en las funciones administrativas, gobernanza, liderazgo universitario, fortalecimiento de las relaciones humanas, legitimidad en la toma de decisiones, impacto social; además, calidad en la operatividad de las aulas virtuales y presenciales, construcción de materiales didácticos, evaluaciones de admisión; y mayor participación y compromisos de los trabajadores en el aseguramiento de la calidad educativa.

La calidad del trabajo remoto según los aportes teóricos está sujeta a la construcción de una infraestructura que dinamice plataformas y entornos digitales, diseño de materiales virtuales autoinstructivos, manejo de las (TIC), formación continua en el desarrollo de competencias y capacidades digitales en docentes y estudiantes, de igual manera, planificación de los procesos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a criterios, estándares y experiencias de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, D., Romero, C. y López, D. (2016). Sistema integral de gestión de calidad en la universidad de la Guajira, Colombia. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, ISSN- e 1317-0570, Vol. 18, Nº. 3, 2016. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SistemaIntegralDeGestionDeCalidadEnLaUniversidadDe-5655326.pdf>
- Alcívar, C. P., Erazo, J. C., y Narváez, C. I. (2019). El reto de la gestión de calidad en las IES públicas del Ecuador Caso: Universidad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. ISSN: 2542-3088. Disponible en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElRetoDeLaGestionDeCalidadEnLasIESPublicasDelEcuad-7062649%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElRetoDeLaGestionDeCalidadEnLasIESPublicasDelEcuad-7062649%20(4).pdf)

-
- Almodóvar, M., Atilas, J. T., Chavarría, A., Días, M. J. y Zuñiga, I. (2020). La enseñanza remota no viene sin retos. *Revista electrónica Educare*. EISSN: 1409-4258 Vol. 24. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/14495/20300>
- Alvarado, L. J. y Moreno, Z. (2017). Gobernanza y gestión de calidad en los centros de investigación universitarios. *Opción*, 33 (84), 471-503. [Fecha de Consulta 13 de agosto de 2020]. ISSN: 1012-1587. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=310/31054991017>
- Becerra, F.A., Andrade, A. M. y Díaz, L. I. (2018). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista. Actualidades Investigativas en Educación*. On-line versión ISSN 1409-4703 Print versión ISSN 1409-4703. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Benjumea, M., Villa, E., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. *Revista CEA*, 2(4), 59-73. doi:10.22430/24223182.172.
- Bonilla, J. A. (2020). Las dos caras de la educación en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 89-98. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.294>.
- Brewer, M., van Kessel, G., Sanderson, B., Naumann, F., Lane, M., Reubenson, A., & Carter, A. (2019). Resilience in higher education students: a scoping review. *Higher Education Research & Development*, 38(6), 1105-1120.
- Caballano, J. (2012). El prisma. Consultado el 19 de agosto del 2020, del sitio web: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelocalidad/
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España – Madrid. Pearson Educación.
- Caridad, M., Castellano, M. y Cardeño, N. (2019). Integración de las tecnologías de la información y comunicación en la enseñanza universitaria: Reto por alcanzar. *Espacios*, 40(12), 4-14.
- Coaquira, C. M. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, vol. 8, núm. 3, 2018. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467657107004>
- Consejo Nacional de Educación (2010). Propuesta de metas educativas e Indicadores al 2021. Disponible en el sitio web: <http://www.minedu.gob.pe/pdf/propuesta-de-metas-educativas-indicadores-2021.pdf>

- De Vries, H., Tummers, L. y Bekkers, V. (2019). The benefits of teleworking in the public sector: Reality or rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570-593.
- Delors, J. (1994). Los cuatro pilares de la educación, en *La Educación encierra un tesoro*. México: El Correo de la UNESCO, pp. 91-103.
- Espinoza, E. y Toscano, D. (2015). *Metodología de Investigación Educativa y Técnica* (pp. 41-84). Ediciones UTMACH.
- Fontalvo, T. J. y De la Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*. Vol. 11(1), 35-44. ISSN 0718-5006. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n1/0718-5006-formuniv-11-01-00035.pdf>
- Francisco J. I., Blanco, M. R., Vuele, D. M. y Rodríguez, T. (2019). Gestión de calidad en la educación a distancia. Caso de una maestría de gerencia en salud. *Educ Med Super* vol.33 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2019 Epub 18-Mar-2020. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v33n2/1561-2902-ems-33-02-e1527.pdf>
- González, O. C. y Arciniegas, J. A. (2015). *Sistemas de gestión de calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Ecoe ediciones. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Hidalgo, L. A., Márquez, F. R., Gonzales, D. M., y Egas, J. P. (2020). Gestión de la Calidad en la Educación Superior. *Polo del Conocimiento*. (Edición núm. 42) Vol. 5, No 02, pp. 377-394 ISSN: 2550 - 682X. Disponible en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnLaEducacionSuperior-7435303%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnLaEducacionSuperior-7435303%20(1).pdf)
- Huapaya, Y.A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, ISSN-e 2542-3088, Vol. 4, N°. 8, págs. 243-261. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionPorProcesosHaciaLaCalidadEducativaEnElPeru-7062656.pdf>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Norma Internacional*. (Trad. Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario).
- Las Heras, M., Bosch, M., & Raes, A. M. (2015). Sequential mediation among family friendly culture and outcomes. *Journal of Business Research*.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación*. Chile: McGraw-Hill.

-
- López, S., Civís, M. & Molina, J.L. (2018). La influencia del capital social en el desarrollo profesional de maestros noveles: Una aproximación con métodos mixtos desde el análisis de redes sociales. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, 22(2), 111-132.
- Martínez, P., Pérez, F. J. y Martínez M. (2016). Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria. *Revista Complutense de Educación*. ISSN 1130-2496. Disponible en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/document%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/document%20(6).pdf)
- Membiela, M., Sánchez, E. & Pena, J.A. (2019). La interrelación entre el “capital humano” y el “capital social”. Una aproximación al caso español. *Atlantic Review of Economics (ARoEc)*, 2(2), 1-18.
- Mendoza, H. H., Burbano, V. M., & Valdivieso, M. A. (2019). El Rol del Docente de Matemáticas en Educación Virtual Universitaria. Un Estudio en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. *Formación universitaria*, 12(5), 51-60.
- Minedu (2012). *Marco del Buen Desempeño del Docente*. Lima, Perú.
- Minedu (2014). *Marco del Buen Desempeño del Directivo*. Lima, Perú.
- Minedu (2016). *Compromisos de gestión escolar y plan anual de trabajo de la IE 2017*. Lima, Perú.
- Miyahira, J. (2020). Lo que nos puede traer la pandemia. *Revista Médica Herediana*, 31 (2), 83-84. Disponible n: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3380/338063808001>
- Montoya, C. A. y Boyero, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357947335001>.
- Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3)*, Disponibles en el sitio web: Santiago. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Nasim, K., Sikander, A. y Tian, X. (2019) "Vinte anos de pesquisa sobre gestão da qualidade total no ensino superior: uma revisão sistemática da literatura." *Trimestral de Ensino Superior*.
- Novillo, E. F., Parra, E. B., Ramón, D. I. y López, M. L. (2017) *Gestión de la calidad: Un enfoque práctico*. Guayaquil – Ecuador. Edición Maquetación. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf>
- OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*.
- Ortiz, J. M. y Rúa, A. (2017). *Gestión de la Calidad y Diseño Específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español: Estudio de Caso en una Universidad Privada*. *Revista*

- Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación E-ISSN: 1696-4713. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55149730006>
- Ortiz, W. A. (2017). La gestión de calidad en el aula universitaria. *Gaceta Técnica*, 19 (1), ISSN: 1856-9560. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5703/570361273005>
- Quintana, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>
- Ramón, J., Llamas, F., & Gutiérrez, M. (2019). Revisión bibliográfica y evolución del término resiliencia. *Revista Educativa Hekademos*, 26, 40-47.
- Reyes, J. y Martínez, W. (2017). Gestión de calidad. Una decisión estratégica. Colombia y República Dominicana. Servicio de GRC Business Consulting. Baker Tilly. Latinoamérica. Disponible en: <http://grctotal.com/wp-content/uploads/2017/06/Gesti%C3%B3n-de-calidad-.pdf>
- Rodríguez, D. C. y Pardo, M. L. (2020). Ensayo: el teletrabajo en tiempos de covid-19. Universidad Católica de Colombia. Colombia.
- Romero, V. L., Palacios, J., García, S., Coayla, E., Campos, R., y Salazar, C. (2020). Distanciamiento social y aprendizaje remoto. Catedra Villareal. ISSN 2310-4767. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/766-2841-2-PB.pdf>
- Rubbini, N. I. (2018). Organizaciones que implementan teletrabajo: recomendaciones para facilitar las relaciones sociales satisfactorias en el trabajo. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de La Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/75357>
- Salinas, J., & De Benito, B., Pérez, A y Gisbert, M. (2018). Aprendizaje mixto, más allá de la clase presencial. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21 (1), 195-213. ISSN: 1138-2783. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331455825011>
- Sotomayor, X. y Ordóñez, D. (2017). Websockets de Pizarra Virtual Compartida; una solución para trabajo remoto colaborativo. *Enfoque UTE*, 8 (1), 374-383. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572262176027>
- Vargas, E. J. (2017). La idea de universidad en vilo. Gestión de calidad, capitalismo cognitivo y autonomía. *Revista Colombiana de Educación*, (72), 139-157. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcde/n72/n72a07.pdf>
- Varguillas, C., y Bravo, P. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad: análisis desde la mirada estudiantil. *Revista de Ciencias sociales*, 26(1), 219-232.

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales.
Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).