



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 460-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898476*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: IX    Número: 2.    Artículo no.:53    Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2022.**

**TÍTULO:** Gestión de calidad y formación profesional.

**AUTORES:**

1. Dra. Irma Reyes Blácido.
2. Dr. Hortencio Flores Flores.
3. Lic. Rocio de Milagro Callupe Chávez.
4. Lic. Miriam Luz Torres Porras.
5. Dra. Elías Damián Guerra.

**RESUMEN:** El comercio internacional y la interdependencia económica de los países obligan a poner más atención en la calidad educativa y el desarrollo de competencias para una rápida adaptación al entorno del mercado laboral. Se requiere enfocar las habilidades y destrezas de los profesionales hacia las necesidades de un mundo globalizado y cambiante, para el desempeño productivo de los profesionales. La Ley Universitaria 30220 tiene mucho por hacer y será difícil de llevar a cabo este proceso de cambio para implantar una cultura de calidad en el servicio educativo. El presente trabajo se enfoca en analizar y determinar los factores negativos que inciden en la calidad de la formación profesional, mediante el uso y el análisis PESTEL y Campo de Fuerza.

**PALABRAS CLAVES:** Formación profesional, calidad, PESTEL, Campo de Fuerza.

**TITLE:** Quality management and professional training.

**AUTHORS:**

1. PhD. Irma Reyes Blácido.
2. PhD. Hortencio Flores Flores.
3. Bach. Rocio de Milagro Callupe Chavez.
4. Bach. Miriam Luz Torres Porras.
5. PhD. Elías Damián Guerra.

**ABSTRACT:** International trade and the economic interdependence of countries make it necessary to pay more attention to educational quality and the development of skills for rapid adaptation to the labor market environment. It is required to focus the skills and abilities of professionals towards the needs of a globalized and changing world, for the productive performance of professionals. University Law 30220 has a lot to do and it will be difficult to carry out this process of change to implement a culture of quality in the educational service. This work focuses on analyzing and determining the negative factors that affect the quality of professional training, through the use and analysis of PESTEL and Force Field.

**KEY WORDS:** professional training, quality, PESTEL, Force Field.

**INTRODUCCIÓN.**

La calidad es un factor importante que se debe considerar en la gestión de proyecto, ya que según Cuatrecasas (2012), la calidad es "el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario". Por otro lado, Lizarzaburu (2016) sostiene, que la calidad tiene que ver con cuan adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él.

La baja calidad de la formación profesional universitaria es un problema recurrente en el Perú. La educación tiene un impacto directo en el crecimiento económico y la reducción de las

desigualdades socioeconómicas de los países (Galor, 2011). El rápido crecimiento económico de los países del Asia ha permitido comprobar, una vez más, que la educación es un factor muy importante para este desarrollo. Estos países han establecido sistemas de formación para el trabajo enfocados en las necesidades del sector productivo. Además, las tecnologías de información y comunicación (TIC) han hecho posible que la educación llegue a lugares remotos en esos países.

Una educación de calidad se traduce en mejores empleos y salarios, y cuando es accesible para amplios sectores de la población, aumentan las oportunidades en el mercado laboral y reduce la desigualdad social. Una educación de calidad debe estar centrada en el logro de un desempeño profesional competente; entonces, estamos hablando de competencias profesionales para un desempeño profesional con calidad para la empleabilidad ( International Labour Office, 2010).

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2016), una de las funciones esenciales de un sistema educativo ha de ser la de formar a los ciudadanos en competencias que les permitan una mayor y mejor inserción laboral, favoreciendo su acceso a empleos formales y de calidad (ver figura 1).

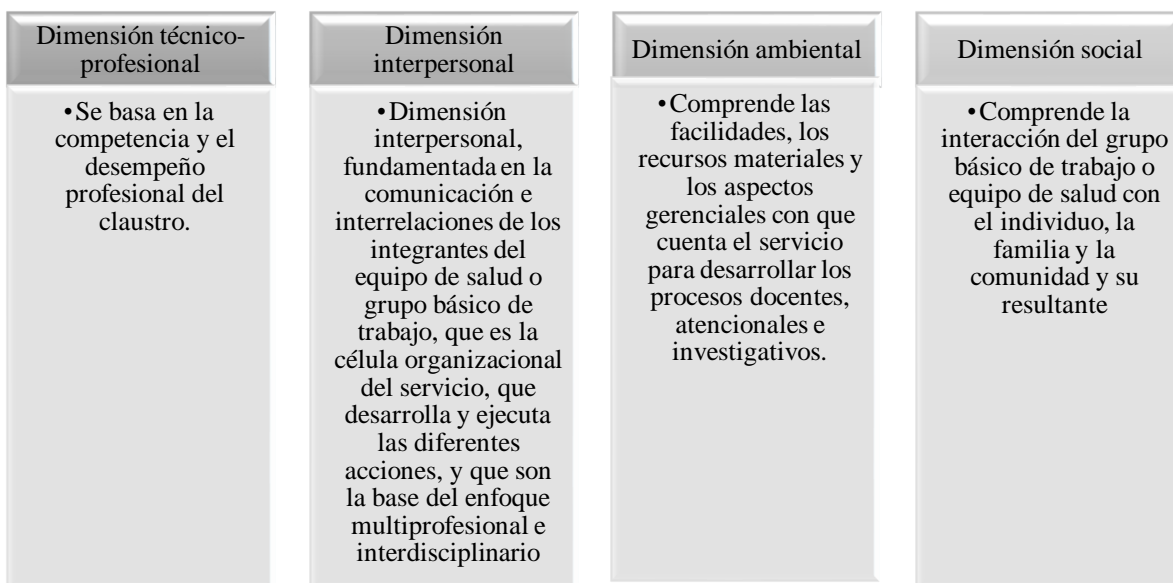


Figura 1. Dimensiones esenciales de la calidad de los procesos educacionales. Elaboración propia.

La universidad peruana debe asumir el compromiso de contribuir a crear una comunidad de ciudadanos activos, fortalecer una identidad nacional integrada pero respetuosa de la diversidad cultural, y promover la cohesión social que permita responder adecuadamente a los desafíos del futuro (Ibérico, 2013).

La universidad encuentra su lugar en la sociedad al ser la “conciencia” de las naciones, otorgándoles voz por ser ella un espacio de reflexión en donde se crean los conocimientos que inciden fuertemente en el rumbo que toma el país.

Un servicio educativo universitario con calidad ofrece una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro de un desempeño profesional competente con valores ciudadanos (Flores & Custodio, 2021); podemos apreciar, que la formación integral es una condición fundamental de la Política de Aseguramiento, pero también, está el desempeño profesional competente.

La formación profesional es un proceso a través del cual el sujeto se apropia de conocimientos, de habilidades y hábitos relacionados con una profesión, mediante la acción e interacción con los otros, lo que como un todo, va conformando progresivamente el desarrollo de su personalidad, preparándolo para la vida y su inserción productiva en la sociedad (Companioni, 2015).

En la actualidad, las universidades enfrentan el gran reto de ampliar su capacidad de respuesta a las exigencias sociales, a las demandas crecientes que enfrentan los profesionales en formación para que alcancen a insertarse plenamente en los procesos sociales, productivos y científicos en un contexto de alta complejidad, caracterizado por la desigual situación económica, los vertiginosos cambios tecnológicos y la amplia diversidad sociocultural (Angulo et al. 2016).

La Ley Universitaria 30220 (Congreso de la República del Perú, 2014) considera solamente, la posibilidad del diseño curricular por módulos de competencia profesional, de manera tal, que el estudiante se pueda incorporar al mercado laboral antes de lograr el perfil del egreso. En este

sentido, algunas universidades forman técnicos en algunas profesiones; sin embargo, aún no lo hacen por competencias, lo hacen en forma tradicional por conocimientos (ver figura 2).

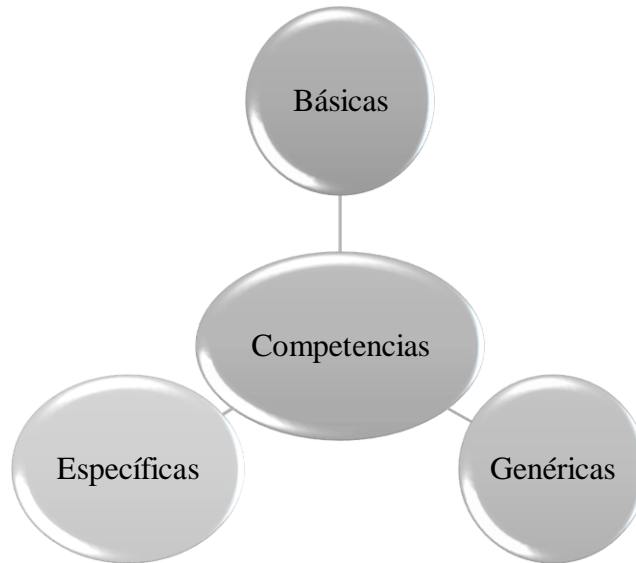


Figura 2. Clasificaciones de las competencias. (Benavides, 2002; Cárdenas & Navas, 2012).

El enfoque de competencias no sustituye al modelo educativo, sino está definido por las características del modelo que debe estar orientado al nivel de competencias del desempeño de los estudiantes y egresados basados en un desempeño de calidad donde principalmente se ponen de manifiesto los conocimientos, las habilidades y las actitudes aprendidas.

Los modelos de formación profesional basados en un enfoque de competencias requieren el replanteamiento de las prácticas educativas, además de la revisión, selección y organización de contenidos para determinar su actualidad y pertinencia, ya que se busca formar un profesional con un elevado perfil, preparado para enfrentarse con la complejidad y turbulencia presentes en los nuevos tiempos (Agustín, 2000; Amezola et al. 2008).

En el proceso de formación profesional inicial, la práctica laboral investigativa se presenta como práctica de familiarización, cuyo objetivo principal tiene que ver con la ambientación del estudiante y la observación por parte de este de las condiciones existentes en situaciones laborales reales típicas de su profesión. Las prácticas laborales en los dos primeros años de las carreras

permiten iniciar el acercamiento del educando a la vida laboral real, al canalizar su formación como trabajador (Campanioni, 2015).

Estos aspectos solamente son alcanzables si se concibe de manera integral el proceso de formación profesional, mediante el perfeccionamiento de los planes y programas de estudio, el mejoramiento del contenido interdisciplinario y multidisciplinario de las materias, y la aplicación eficaz de métodos pedagógicos y didácticos que propicien una efectiva inserción de los egresados en su ejercicio profesional (OCDE, 2016).

Uno de estos elementos guarda relación con la conciencia que presente el gobierno de cada país sobre la importancia de la educación superior para el desarrollo no solo de la sociedad, sino también de los educandos que han depositado en ella sus esperanzas de desarrollo personal-profesional, impulsando las políticas gubernamentales que lo permitan.

La baja calidad de la formación profesional universitaria es un problema recurrente en el Perú. La reforma universitaria iniciada a partir de la Ley Universitaria 30220 tiene mucho por hacer, no hay nada más difícil de llevar a cabo que este gran proceso de cambio para implantar una cultura de calidad en el servicio educativo universitario y cambiar el actual sistema universitario (Angulo et al. 2016).

Para este trabajo se procede a realizar un análisis de los factores negativos que inciden en la calidad de la formación profesional, de forma consensada y agrupada para su mayor entendimiento a la hora de proyectar soluciones dirigidas a los problemas existentes en las universidades, por medio del empleo del Método PESTEL y Campo de Fuerza.

## **DESARROLLO.**

### **PESTEL.**

El análisis PESTEL es una herramienta de planeación estratégica que sirve para identificar el entorno sobre el cual se diseñará el futuro proyecto, de una forma ordenada y esquemática (Pérez,

2018). El análisis estratégico determina la situación actual de la organización, con la finalidad de crear estrategias, aprovechar las oportunidades, o actuar ante posibles riesgos (Parada, 2013).

La aplicación del PESTEL consiste en identificar y analizar el entorno en el que nos moveremos, para posteriormente, actuar estratégicamente sobre él, y se analizan los factores asociados a la clase política que influyen en la actividad futura de la empresa, las cuestiones económicas actuales y futuras que influyen en la ejecución de la estrategia, los factores socioculturales que nos ayudan a identificar las tendencias de la sociedad actual, la influencia de las nuevas tecnologías y el cambio que puede surgir en el futuro, los posibles cambios referidos a la ecología y los cambios en la normativa legal relacionada con nuestro proyecto, los cuales pueden afectar de forma positiva o negativa.

Todos los aspectos de esta técnica son cruciales, porque además de ayudar a entender el mercado, representa la columna vertebral de la gestión estratégica. El primer paso de un análisis PESTEL es hacerse ciertas preguntas que dan una idea de qué aspectos resultan más relevantes y deben tenerse en cuenta (ver figura 3). Se trata de las siguientes:

- ¿Cuál es la situación política del país y cómo puede afectar a la entidad?
- ¿Cuáles son los factores económicos predominantes?
- ¿Qué importancia tiene la cultura en el mercado y cuáles son sus determinantes?
- ¿Qué innovaciones tecnológicas pueden aparecer y afectar la estructura del mercado?
- ¿Cuáles son las preocupaciones ecológicas para la entidad?
- ¿Existen legislaciones vigentes que regulen la organización o puede haber algún cambio en esta normativa?

En este apartado se engloban elementos como las políticas desarrolladas en el país, los niveles de pobreza del entorno, los índices de desigualdad, el desarrollo económico, el acceso a recursos de sus habitantes, así como la forma en todo ello afecta a la actividad de la empresa.

### **Método de Campo – Fuerza.**

Este método identifica aquellas fuerzas que ayudan (facilitadoras) o impiden (resistentes) a cerrar la brecha que existe entre donde se encuentra la organización y donde debe estar. Se lleva a efecto a través del siguiente procedimiento al dividir una hoja por una línea vertical.

- En la parte superior izquierda se expresa la situación actual, tal como existe (12 palabras o menos).
- En la parte superior derecha se expresa la situación deseada, como debe ser (12 palabras o menos).
- Más abajo se describen las fuerzas facilitadoras (a la izquierda) y resistentes (a la derecha).

Divididas en cuatro grupos:

Fuerzas tecnológicas (recursos: materiales, financieros y humanos),

Fuerzas Organizacionales Internas (leyes, regulaciones, normativas internas de la organización),

Fuerzas Organizacionales Externas (leyes, regulaciones, normativas externas y condiciones sociales) y

Fuerzas Individuales (actitudes, creencias, sentimientos y necesidades de los individuos).

Las fuerzas facilitadoras y resistentes se evalúan en dos aspectos: el control que se tiene sobre esas fuerzas y su grado de intensidad. El control se clasifica en: poco, mediano, mucho y la intensidad se clasifica en: poca, mediana, fuerte (Rojas, 2009).

Una vez que el análisis ha terminado, el grupo puede utilizar esta información en el paso 3, para generar soluciones potenciales. Para ello será preciso, que para cada una de las fuerzas facilitadoras y resistentes en que se tiene mucho control y fuerte intensidad, se elabore un plan de trabajo con medidas para incrementar el número o la fuerza de las fuerzas favorables y disminuir el número o



la fuerza de las fuerzas resistentes, y donde además, se exponen los beneficios que se esperan y los riesgos posibles si no se cumple el plan.

### **Caso de estudio: Efectos secundarios de las exigencias en la formación profesional.**

Ninguna época como la actual había concedido tanta relevancia al proceso de formación de los profesionales llevado a cabo en las universidades. Los avances alcanzados por la sociedad obligan a repensar dicho proceso para que realmente se logren sólidos conocimientos, al confluir en los educandos, valores éticos y humanos que los conviertan en seres humanos más dignos y comprometidos con la sociedad.

De cara a las actuales exigencias sociales, el proceso de formación profesional ha pasado a ser el laboratorio donde se desarrollan, desde una perspectiva científica, los conocimientos que generan complejos procesos de toma de decisiones para el diseño e implementación de cambios y transformaciones curriculares.

El sistema educativo actúa como uno de los principales mecanismos para la formación de competencias, que se definen como un grupo de conocimientos, atributos y capacidades que pueden aprenderse y que posibilitan a los individuos realizar una actividad o tarea de forma exitosa y consistente, y pueden construirse y extenderse a través del aprendizaje.

Consecuentemente, se presentan en este nivel académico problemas docentes, que de no ser atendidas podrían vulnerar el proceso de formación profesional, dificultades para adaptarse al ritmo de aprendizaje, inconvenientes en la toma de decisiones y trastornos emocionales derivados de las dificultades para asimilar las exigencias de las diferentes carreras: la tipología de las evaluaciones, las características de la vida independiente del medio familiar y las relaciones sociales en el ámbito universitario, que conllevan al estudiante a la baja dedicación al estudio, la deserción y el rezago escolar, etc. (Vargas Jiménez, Almuiñas Rivero, Galarza López, & Hernández Falcón, 2011).

Los procesos de aprendizaje y desarrollo son procesos mediados y mediatizados por el uso de los signos e instrumentos y por las interacciones del aprendiz, consigo mismo y con los otros significativos (familia, maestro, co-aprendices), en su encuentro con el contenido (como expresión cultural) que debe internalizar. Estos son los determinantes mediacionales y relacionales del aprendizaje, que la didáctica debe, además de reconocer, implementar metodológicamente, a pesar de lo tan variadas y complejas que son.

Es necesario un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales que puede ser tomado en cuenta en el Plan de gestión de la calidad para el licenciamiento institucional y puede ser implementado en todo el sistema universitario del Perú. Un factor crítico de éxito para su implementación es el diagnóstico de la calidad del sistema de gestión de la institución educativa y el compromiso e involucramiento de la alta dirección.

### **Resultados de la aplicación de los métodos al caso de estudio.**

#### *Identificación del problema.*

Paso 1. Preparación del equipo de trabajo. Para la realización del estudio, se crea un equipo formado por 6 expertos. Se escogió un grupo de expertos avezados en conocimientos y experiencia en temas políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ecológicos y legales. Se les presenta una serie de publicaciones e ideas en función de datos, criterios y legislaciones vigentes sobre la gestión de calidad, en cuanto a la formación profesional. Cada experto debe detectar los factores negativos y los riesgos causados por los nuevos retos planteados para la formación de profesionales. Para consensar y agrupar ideas se realiza el procesamiento de la información a través del empleo del Método PESTEL. Se les expresó la importancia de su labor individual y los argumentos que habían originado su selección como experto.

Paso 2. La información. Es dirigida a los programas institucionales encargados de la gestión de calidad y el cumplimiento de los deberes inherentes a la formación profesional y a los organismos rectores que regulan y normalizan estrategias.

Paso 3 Selección del objeto de estudio. El objetivo del estudio se encamina a determinar los factores negativos que inciden en la gestión de calidad de la formación profesional, así como los efectos secundarios y las posibles soluciones a partir de las oportunidades para la protección los estudiantes como futuros profesionales.

### **Análisis de las problemáticas.**

A partir del caso de estudio, se aplica el método PESTEL para determinar los factores negativos de la calidad de la formación profesional.

Tabla 1. Factores que afectan la gestión de la calidad en la formación profesional.

<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>	<b>Estado</b>
Políticos	Paradigmas políticos pedagógicos para la enseñanza	Baja calidad de los establecimientos educacionales Bajo rigor de los exámenes y los procedimientos de selección de ingreso Deficiente sistemas de acreditación y de evaluación del desempeño profesional Escasa productividad y calidad de la superación posgraduada Bajo nivel de preparación del personal docente
Económicos	Diferencias económicas	Baja dotación de los suministros para la formación educacional Falta de incentivos para las universidades que logran un servicio educativo con formación integral y competencias profesionales
Sociales	Pertinencia social	Baja dedicación al estudio Trastornos emocionales Aumento de la tasa de deserción escolar Rezago escolar
Tecnológicas	Desarrollo tecnológico	Cambios acelerados en las tecnologías Falta de creación de conocimiento útil basado en información, y de creación de contenidos digitales
Ecológicas	Globalización	Falta de modificación profunda de la naturaleza de la actividad productiva. Falta de recursos materiales para desarrollar los procesos docentes, atencionales e investigativos.
Legales	Las normativas no tienen el alcance requerido.	Falta de profundización de las nuevas normativas vigentes Falta de una cultura de calidad en el servicio educativo universitario para cambiar el actual sistema universitario Falta de competencias de gestión sistémica de la mayoría que dirigen las instituciones educativas universitarias.

Fuente: Elaboración propia.

### Desarrollo del método de Campo – Fuerza.

Estado actual					Estado deseado					
Baja calidad de la formación profesional universitaria					Implantar una cultura de calidad en el servicio educativo universitario					
Fuerzas positivas					Fuerzas negativas					
5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	
Proponer normativas exigentes para la formación profesional					Integración de la gestión de la calidad con la formación profesional	Deserción escolar				
Innovar en la enseñanza						Trastornos emocionales				
Brindar apoyo emocional a los estudiantes						Baja dedicación al estudio				
Brindar una cultura de calidad en el servicio educativo universitario						Falta de incentivos				
Mejorar la calidad de los establecimientos educacionales						Bajo nivel de preparación del personal docente				
Asegurar los recursos materiales para desarrollar los procesos docentes						Falta de profundización de las normativas vigentes				
Lograr un desempeño profesional competente						Cambios acelerados en las tecnologías				
Promover el uso de las tecnologías en la creación de contenidos digitales										
Total: 26 puntos						Total: 21 puntos				

Figura 3. Fuerzas convergentes entre la formación profesional y los estudiantes. Elaboración propia.

El análisis de Campo de Fuerzas identificó las fuerzas positivas y negativas que influyen en la integración de la gestión de la calidad con la formación profesional. Para la ponderación, los factores que apoyan o van en contra de la solución del problema se definen a partir de las votaciones de los expertos (ver Figura 4).

El análisis de campo de fuerzas refleja la apreciación de presiones a favor de mejorar el sistema de gestión de calidad. El resultado del método obtuvo una puntuación de 26 puntos a favor de implantar una cultura de calidad en el servicio educativo universitario. Los organismos rectores deben trabajar en función de mitigar las fuerzas negativas que lo impiden. En este caso concreto, las organizaciones rectoras del proceso deben ser cuidadosas por si luego de un tiempo de

afrontada la situación está vuelve a presentar nuevas fuerzas que dificulten la aplicación del sistema de gestión de la calidad.

### **Búsqueda de soluciones.**

Del análisis presentado en la gestión de calidad en la formación profesional y sus efectos secundarios, se analizaron en consenso las soluciones potenciales.

- Profundizar teóricamente acerca de la concepción educativa basada en competencias.
- Construir un nuevo sistema universitario que permita mejorar las habilidades y competencias de los jóvenes universitarios de tal forma que aumente su empleabilidad, contribuya a la movilidad social y mejore la productividad.
- Asegurar por parte del Estado que la provisión de la educación superior cumpla con la Condiciones Básicas de Calidad.

### **CONCLUSIONES.**

Una vez culminado el estudio del caso, se concluye lo siguiente:

1. El mundo actual plantea nuevos y complejos retos para formar a los profesionales y vincularlos con la gestión de la calidad, donde la formación profesional en la Universidad, es hoy un terreno fértil para la investigación educativa, y ha demostrado la necesidad de adecuar todas sus estructuras académicas y de gobierno con la finalidad de prepararlo para la vida y su inserción productiva en la sociedad.
2. El uso de la modelación de los métodos PESTEL y Campo de Fuerza, determinaron los factores negativos que inciden en la gestión de calidad de la formación profesional, así como los efectos secundarios y las posibles soluciones.

3. Asegurar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a una educación universitaria de calidad que permita su realización personal, y los forme como ciudadanos y profesionales de alta productividad.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Agustín, I. A. (2000). El sistema normalizado de competencia laboral. Argüelles, A., en Competencia laboral y Educación Basada en Normas de Competencias de Antonio Argüelles (comp.), México. Secretaría de Educación Pública.
2. Amezola, J. J. H., García, I. S. P., & Castellanos, A. R. C. (2008). Desarrollo curricular por competencias profesionales integrales. *Revista educar*, 13(4), 19-26.
3. Angulo, P., Angulo, P., Huamán, L. A., & Espinoza, J. A. (2016). Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales. *Horizonte de la Ciencia*, 6(10), 239-259.
4. Benavides, O. (2002). Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas.: Bogotá: McGraw Hill.
5. Cárdenas, A., & Navas, A. (2012). Normalización de competencias laborales en Colombia. *Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica*, 3(1), 103-121.
6. Companioni, O. L. (2015). El proceso de formación profesional desde un punto de vista complejo e histórico-cultural. *Actualidades Investigativas en Educación*, 15(3), 567-589.
7. Congreso de la República del Perú. (2014). Ley Universitaria 30220. Archivo Digital de la Legislación del Perú. Resolución Suprema N. 221-2014-PCM. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/ 30220 - 09-07-2014 10 14 18 - Nueva Ley Universitaria.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/30220-09-07-2014-10-14-18-NuevaLeyUniversitaria.pdf)
8. Cuatrecasas, L. (2012). Gestión de la calidad total: Madrid: Díaz de Santos.

9. Flores, D, & Custodio, J. M. C. (2021). Sistema Universitario de Calidad. Visionarios en ciencia y tecnología, 6(1), 17-43.
10. Galor, O. (2011.) Inequality, Human Capital Formation and the Process of Development. Rhode Island: Brown University.
11. Ibérico, Á. M. F. (2013). Fortalecimiento de la formación ciudadana en la escuela secundaria: una propuesta de aprendizaje-servicio. Educación, 22(43), 51-70.
12. International Labour Office. (2010). Una fuerza de trabajo capacitada para un crecimiento sólido, sostenible y equilibrado. Ginebra: International Labour Office. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_175691.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_175691.pdf)
13. Lizarzaburu, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015-2016. Revista Universidad y Empresa. 18(30):33-54.
14. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos-OCDE. (2016). Avanzando hacia una mejor educación para Perú. Centro de Desarrollo de la OCDE. <https://www.oecd.org/dev/Avanzando-hacia-una-mejor-educacion-en-Peru.pdf>
15. Parada, P. (2013). Análisis PESTEL, una herramienta de estrategia empresarial de estudio del entorno. (Sitio web). <https://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-entorno/>
16. Pérez, M. A. (2018). ¿Qué es el análisis PESTEL? (sitio web) Zona Económica.
17. Rojas, A. R. F. (2009). Herramientas de calidad. Madrid-España: Universidad Pontificia Comillas.
18. Vargas Jiménez, A., Almuiñas Rivero, J. L., Galarza López, Y. y., & Hernández Falcón, D. (2011). Principales problemas que influyen en el tiempo de dedicación al estudio de los

estudiantes del curso diurno en los CES adscritos al MES. La Habana, Cuba: CEPES, Universidad de La Habana.

#### **DATOS DE LOS AUTORES.**

- 1. Irma Reyes Blácido.** Doctora en Ciencias de la Educación. Directora de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. E-mail: [ireyes@une.edu.pe](mailto:ireyes@une.edu.pe)
- 2. Hortencio Flores Flores.** Doctor en Ciencias de la Educación. Docente de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. E-mail: [hflores@une.edu.pe](mailto:hflores@une.edu.pe)
- 3. Rocio de Milagro Callupe Chávez.** Licenciada en Administración. Directora General de Administración. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- 4. Miriam Luz Torres Porras.** Licenciada en Educación. Personal Administrativo. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- 5. Elías Damián Guerra.** Doctor en Ciencias de la Educación. Docente de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.

**RECIBIDO:** 10 de septiembre del 2021.

**APROBADO:** 17 de diciembre del 2021.