

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA CIVIL



TESIS

**“Planificación de un sistema de gestión de calidad bajo la
norma ISO 9001:2015 para la Institución Educativa
Emblemática Gómez Arias Dávila del Distrito Rupa Rupa,
Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
CIVIL**

AUTOR: Jara Vega, Jonathan Joaquín

ASESOR: Cárdenas Vega, José Antonio

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión en la construcción

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ingeniería, Tecnología

Sub área: Ingeniería civil

Disciplina: Ingeniería civil

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Ingeniero Civil

Código del Programa: P07

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70440066

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42878755

Grado/Título: Maestro en ciencias económicas,
mención: gestión pública

Código ORCID: 0000-0003-2365-566X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Valdivieso Echevarría, Martin Cesar	Maestro en gestión pública	22416570	0000-0002-0579-5135
2	Gómez Valles, Jhon Elio	Maestro en diseño y construcción de obras viales	45623860	0000-0001-6424-6032
3	Chiguala Contreras, Yasser Everet	Maestro en ciencias económicas, mención: proyectos de inversión	18081080	0000-0001-5877-9377



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Facultad de Ingeniería
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA CIVIL
FILIAL LEONCIO PRADO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO(A) CIVIL**

En la ciudad de Tingo María, siendo las 16:00 horas del día **sábado 10 de junio de 2023**, en el Aula 301-EDIF2 de la Filial Leoncio Prado, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron los **Jurados Calificadores** integrado por los docentes:

- | | |
|---|-------------------|
| • MG. MARTÍN CÉSAR VALDIVIESO ECHEVARRÍA | PRESIDENTE |
| • MG. JHON ELIO GÓMEZ VALLES | SECRETARIO |
| • MG. YASSER EVERET CHIGUALA CONTRERAS | VOCAL |

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 1265-2023-D-FI-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA GÓMEZ ARIAS DÁVILA DEL DISTRITO RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, REGIÓN HUÁNUCO". presentado por el (la) Bachiller. **Jonathan Joaquin JARA VEGA** para optar el Título Profesional de Ingeniero(a) Civil.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas: procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo(a) Aprobado por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 12 y cualitativo de Suficiente (Art. 47).

Siendo las 17:00 horas del día **sábado 10 de junio de 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Presidente



Secretario



Vocal



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Ing José Antonio Cardenas Vega, docente asesor de Tesis del Programa Académico de Ingeniería Civil y designado mediante RESOLUCIÓN N° 1546-2022-D-FI-UDH de fecha 11 de agosto de 2022 del Bachiller JARA VEGA, Jonathan Joaquin, del Trabajo de Investigación TESIS titulada "PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA GÓMEZ ARIAS DÁVILA DEL DISTRITO RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, REGIÓN HUÁNUCO".

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin. Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tingo María, 16 de junio del 2023.

Atentamente,

Mg. Ing. José Antonio Cardenas Vega

Asesor

COD. ORCID: 0000-0003-2365-566X

CIP: 150459

DNI: 42878755

tercer envío

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

22%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

ri.ues.edu.sv

Fuente de Internet

2%

3

bibliotecadigital.econ.uba.ar

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Peña Martínez Cinthia Adriana. "Análisis para mejorar el cumplimiento de gestión de calidad, para los terceros autorizados de acuerdo con la normatividad mexicana", TESIUNAM, 2017

Publicación

1%

6

repositorio.unicordoba.edu.co

Fuente de Internet

1%

7

Alpaca Zúñiga, Luis Enrique | Álvarez Mansilla, Catty Beatriz | Castillo Valencia, José Arturo | Rodríguez Ordóñez et al. "Reporte


Mg. Ing. José Antonio Cardenas Vega
Asesor
COD. ORCID: 0000-0003-2365-566X
CIP: 150459
DNI: 42878755

DEDICATORIA

Dedico a mi querida familia en especial a mis padres: Joaquín Jara y Celia Vega por confiar siempre en mí.

Gracias por su comprensión y apoyo incondicional, mi amor eterno para ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi familia, ya que por ellos soy una persona de bien y con grandes aspiraciones. A mis docentes y asesor quienes me brindaron sus conocimientos y transmitieron sus experiencias profesionales.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.2. OBJETIVOS	17
1.2.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.3.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.4. LIMITACIONES	18
1.5. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTE NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	23
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. CALIDAD	23
2.2.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN EL PMBOK	23
2.2.3. LAS NORMAS DE ESTANDARIZACIÓN INTERNACIONAL (ISO)	25

2.2.4. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015	26
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	30
2.4. HIPÓTESIS.....	31
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	31
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	31
2.5. VARIABLES.....	32
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	32
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	32
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES	33
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.1.1. ENFOQUE	34
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	35
3.1.3. DISEÑO	35
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.2.1. POBLACIÓN	35
3.2.2. MUESTRA.....	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	36
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS...	37
CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADOS.....	39
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	39
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS...94	
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	94
4.2.2. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	94
CAPÍTULO V.....	96
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Perú – Gasto Público Educación	14
Tabla 2 Condiciones internas y del contexto de la institución educativa.....	39
Tabla 3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	41
Tabla 4 Alcance del sistema de gestión de la calidad.....	43
Tabla 5 Aplicación del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	45
Tabla 6 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y el enfoque al cliente	47
Tabla 7 Política de la calidad	49
Tabla 8 Roles pertinentes	51
Tabla 9 Riesgos y oportunidades.....	53
Tabla 10 Riesgos y oportunidades.....	55
Tabla 11 Necesidad de cambio.....	57
Tabla 12 Gestión de la calidad.....	59
Tabla 13 Competencias necesarias.....	61
Tabla 14 Conciencia de las políticas de la calidad.....	63
Tabla 15 Comunicaciones internas y externas	65
Tabla 16 Calidad en la información documentada.....	67
Tabla 17 Provisión de productos y servicios.....	69
Tabla 18 Requisitos de servicios	71
Tabla 19 Provisión de productos y servicios necesarios.....	73
Tabla 20 Conformidad con los requisitos.....	75
Tabla 21 Producción y provisión del servicio	77
Tabla 22 Requisitos de los productos y servicios	79
Tabla 23 Salidas que no conformes.....	81
Tabla 24 Necesidades de seguimiento y medición	83
Tabla 25 Auditorías internas	85
Tabla 26 Calidad de la Institución educativa.....	87
Tabla 27 Oportunidades de mejora e implementación.....	89
Tabla 28 No conformidad.....	91
Tabla 29 Conveniencia, adecuación y eficacia	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evolución del ICH en los países de la Alianza del Pacífico	13
Figura 2 Perú – Gasto Público Educación	14
Figura 3 Gráfica de Perú – Gasto Público Educación.....	15
Figura 4 Etapas de acreditación	16
Figura 5 Perú: Avance de instituciones inscritas en el proceso de acreditación institucional, según región	16
Figura 6 Descripción de la Gestión de la Calidad de un Proyecto	24
Figura 7 Principales interrelaciones del Proceso de Gestión de la Calidad ..	25
Figura 8 Representación esquemática de los elementos de un proceso	28
Figura 9 Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.....	28
Figura 10 Condiciones internas y del contexto de la institución educativa ...	40
Figura 11 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	41
Figura 12 Alcance del sistema de gestión de la calidad	43
Figura 13 Aplicación del sistema de gestión de la calidad y sus procesos ...	45
Figura 14 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y el enfoque al cliente.	47
Figura 15 Política de la calidad	49
Figura 16 Roles pertinentes.....	51
Figura 17 Riesgos y oportunidades	53
Figura 18 Objetivos y planificación en el sistema de gestión de calidad.....	55
Figura 19 Necesidad de cambios.....	57
Figura 20 Gestión de la calidad	59
Figura 21 Competencias necesarias.....	61
Figura 22 Conciencia de las políticas de la calidad	63
Figura 23 Comunicaciones internas y externas	65
Figura 24 Calidad en la información documentada.....	67
Figura 25 Provisión de productos y servicios.....	69
Figura 26 Requisitos de servicios educativos	71
Figura 27 Provisión de productos y servicios necesarios	73
Figura 28 Conformidad con los requisitos.....	75

Figura 29 Producción y provisión del servicio	77
Figura 30 Requisitos de los productos y servicios	79
Figura 31 Salidas que no conformes	81
Figura 32 Necesidades de seguimiento y medición	83
Figura 33 Auditorías internas	85
Figura 34 Calidad en la Institución Educativa	87
Figura 35 Oportunidades de mejora e implementación	89
Figura 36 No conformidad	91
Figura 37 Conveniencia, adecuación y eficacia	93

RESUMEN

El presente estudio tuvo finalidad de evaluar la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo las Normas Estándar ISO 9001:2015, para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado. En lo que se relaciona a su metodología destaca que el presente trabajo de investigación se plantea como una investigación cuantitativa, no Experimental, con un muestreo no probabilístico en el que se abordó una muestra de 40 personas, en mención al instrumento se empleó la encuesta, con la finalidad de determinar si se aplica de manera adecuada el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, para mejorar la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado. Como resultado, luego de la recolección de los datos, se pudo concluir que la institución educativa muestra tener debilidades en las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, lo que incidiría en el crecimiento de cada proceso y, como en la mayoría de los casos observados, estaría generando que el proceso de gestión sólo se limite a planificar y ejecutar, pero no a verificar y retroalimentar para elegir un curso de acción. Todo ello nos permitió hacer hincapié en el requisito de la institución de establecer políticas para completar el proceso de gestión durante la fase de verificación y retroalimentación. Estas fases son esenciales para evaluar el éxito de las acciones planificadas y llevadas a cabo, así como para comprender el impacto de las acciones emprendidas como parte de la implantación del sistema de gestión de la calidad de conformidad con la norma ISO 9001:2015.

Palabras claves: Planificación, sistema, gestión, calidad, norma, institución

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the application of the quality management system under the ISO 9001:2015 standard, for the Gómez Arias Dávila Emblematic Educational Institution of the Rupa Rupa district, province of Leoncio Prado, and to improve its educational quality. In what is related to its methodology, it stands out that the present research work is proposed as a quantitative, non-experimental research, with a non-probabilistic sampling in which a sample of 40 people was approached, in mention to the instrument the survey was used, with the purpose of determining if the quality management system under the ISO 9001:2015 standard is adequately applied, to improve the educational quality of the Emblematic Educational Institution Gómez Arias Dávila of the Rupa Rupa district, province of Leoncio Prado.

As a result, after the data collection, it could be concluded that the educational institution seems to have weaknesses in internal and external communications relevant to the quality management system, which would impact the growth of each process and, as in most of the cases observed, would be generating that the management process is only limited to plan and execute, but not to verify and feedback to choose a course of action.

All this allowed us to emphasize the institution's requirement to establish policies to complete the management process during the verification and feedback phase. These phases are essential to evaluate the success of the actions planned and carried out, as well as to understand the impact of the actions undertaken as part of the implementation of the quality management system in accordance with ISO 9001:2015.

Keywords: Planning, system. management, quality, standard, institution

INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente trabajo de investigación es la planificación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para edificios escolares de la provincia de Leoncio Prado. De esta manera, se busca aportar en la mejora educativa del departamento de Huánuco, aportando en la concepción de un sistema de calidad confiable y aplicable a edificios de educación básica regular.

De ello, se desprende la finalidad del estándar ISO 9001:2015, el cuál sigue el rumbo de garantizar que una organización o unidad organizacional cumpla con la calidad requerida y, por ende, garantice el cumplimiento de las políticas educativas nacionales e internacionales, además de la satisfacción de los usuarios finales, que incluye a alumnos, docentes, directores, entre otros.

El **capítulo I**, está orientado al problema de la investigación, que aborda la baja calidad de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila, del departamento de Huánuco. La calidad del edificio de análisis se divide en dos ámbitos: físico y social. De esta manera, la problemática que se pretende resolver es ¿La planificación de un sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015 aplicable a la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, permite aumentar la calidad educativa? La misma que es subdividida en problemas específicos, de acuerdo con los requerimientos de la norma.

El **capítulo II**, detalla el marco teórico de la presente investigación, para lo cual, se describen antecedentes de investigación nacionales e internacionales, además de complementar ello con las bases teóricas y definiciones conceptuales necesarias para el adecuado entendimiento de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Asimismo, se detalla la hipótesis y variables correspondientes a la presente planificación del Sistema de Gestión de Calidad proyectado a desarrollar.

El **capítulo III**, describe la metodología de la investigación, donde se detalla el tipo de investigación, respecto a enfoque, alcance y diseño.

Posteriormente, se detalla la población y muestra del presente trabajo de investigación, definiendo las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y procesamiento de datos.

El **capítulo IV**, detalla los aspectos administrativos incurridos en el presente trabajo de investigación, de acuerdo al que se describe en primer lugar, el cronograma proyectado de actividades y el presupuesto necesario para cumplir con este y con el alcance. El presupuesto incluye: recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

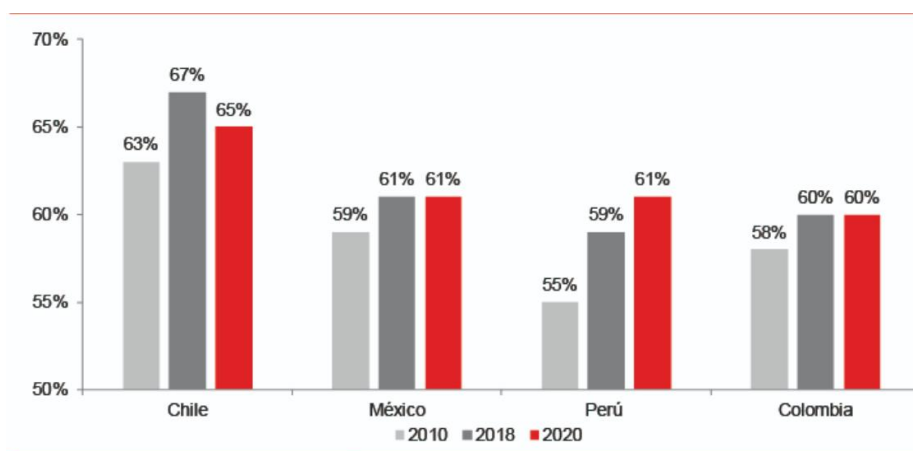
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad educativa en el Perú ha sido un elemento de análisis nacional e internacional, durante muchos años, como lo dijera una publicación del Banco Mundial en el año 2008; del cual, el país ha avanzado mucho en el acceso a la educación a todos los niveles. Estos logros son significativos si se comparan con las naciones circundantes e incluso con aquellas de mayores ingresos. Sin embargo, la cobertura alcanzada y la calidad de la educación están separadas por un amplio margen, según las evaluaciones de la calidad educativa.

Actualmente, sin embargo, esta situación ha mejorado, donde podemos observar que la medición por Índice de Capital Humano (ICH) para el año 2020, arroja a Perú en el puesto 65 con un ICH de 0.61. Lo cual significa que: “Un niño peruano nacido hoy, a la edad de 18 años, será solo el 61% de lo productivo que podría ser si disfrutará de plena salud y una educación completa” (Comex Perú, 2020). No muy lejos, sin embargo, de otros países en Latinoamérica y Caribe.

Figura 1

Evolución del ICH en los países de la Alianza del Pacífico



Nota. Banco Mundial

Asimismo, la inversión pública en educación ha sufrido cambios en los últimos años donde “En 2020, Perú subió del puesto 48 que ocupaba en 2019 al 46 en el ranking de países por importe invertido en educación al año... pero continua entre los países con un gasto público en educación bajo, en el puesto 93 de los 192 países que componen el ranking” (Expansión, 2020). De esta manera, en la siguiente Tabla, se pueden observar las diversas inversiones en educación realizadas a nivel nacional, desde el año 1996.

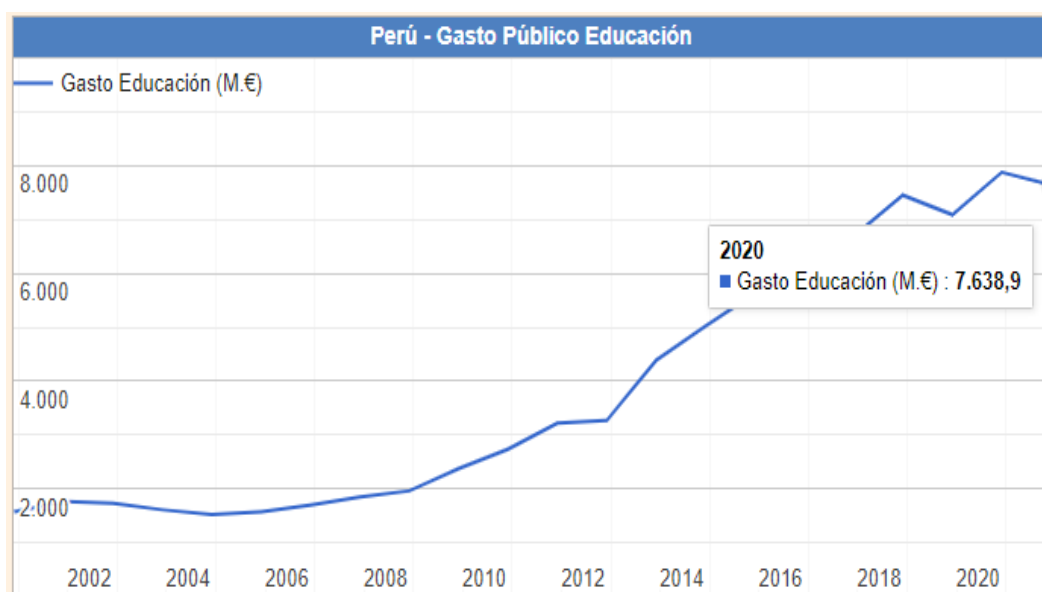
Figura 2
Perú – Gasto Público Educación

Ver además> G. Público (M.€) G. Salud %PIB Gasto Defensa (%PIB) Déficit público				
Perú - Gasto Público Educación				
Fecha	Gasto Educación (M.€)	Gasto Educación (%Gto Pub)	Gasto Educación (%PIB)	Gasto Educación Per Capita
2020	7.638,9	15,96%	4,25%	234 €
2019	7.877,6	17,76%	3,82%	245 €
2018	7.088,0	17,13%	3,71%	225 €
2017	7.451,6	18,24%	3,93%	241 €
2016	6.692,3	17,87%	3,81%	220 €
2015	6.842,0	17,57%	3,97%	228 €
2014	5.627,5	16,22%	3,70%	190 €
2013	5.017,1	15,22%	3,30%	171 €
2012	4.387,1	14,37%	2,92%	151 €
2011	3.265,4	13,55%	2,66%	113 €
2010	3.218,7	13,56%	2,87%	112 €
2009	2.735,9	14,60%	3,14%	96 €
2008	2.373,6	14,53%	2,87%	84 €
2007	1.960,5	14,14%	2,63%	70 €
2006	1.847,8	14,04%	2,65%	66 €
2005	1.694,0	14,28%	2,84%	61 €
2004	1.572,4	15,27%	2,96%	57 €
2003	1.520,2	14,66%	2,94%	56 €
2002	1.609,4	14,58%	2,82%	60 €
2001	1.730,6	14,80%	3,04%	65 €
2000	1.762,0	15,25%	3,23%	67 €
1999	1.573,1		3,44%	60 €
1998			3,28%	
1996			3,12%	
1973			3,39%	

Fuente. Expansión

Asimismo, se presenta una gráfica de la evolución en el gasto público en educación en el territorio nacional.

Figura 3
Gráfica de Perú – Gasto Público Educación



Nota. Expansión

Frente a esta situación, el departamento de Huánuco elaboró en el año 2003, el plan regional de educación concertado. El cual, se gestó considerando que “Huánuco era una región con una de las más altas tasas de analfabetismo en el Perú. Además, de haber experimentado un incremento sustancial en los niveles de desnutrición crónica de sus niños menores de 5 años” (Gobierno Regional – Huánuco, 2003).

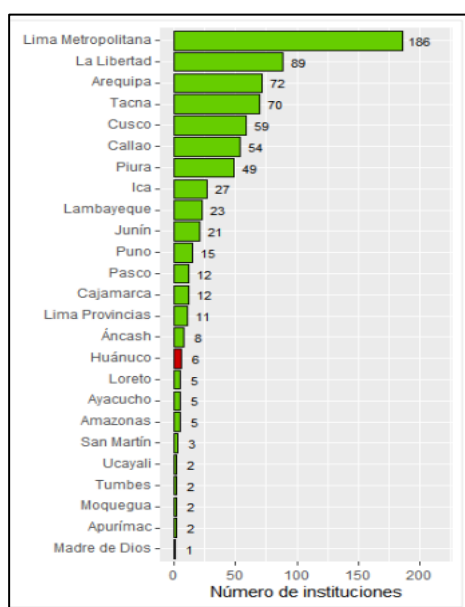
Asimismo, se detalla que para ese momento solamente la provincia de Leoncio Prado, llegaba a un nivel medio de educación. Si bien los resultados oficiales aún no se han publicado, se puede observar el abandono o recesión del proyecto, al observar el boletín informativo publicado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace), sobre la calidad educativa del departamento de Huánuco. En la Figura 3, se observan las etapas del proceso de acreditación y en la Figura 4, donde se ubica el departamento de Huánuco, de acuerdo el Ranking nacional presentado.

Figura 4
Etapas de acreditación



Nota. Sineace

Figura 5
Perú: Avance de instituciones inscritas en el proceso de acreditación institucional, según región



Nota. Sineace, 2019

De esta manera, haciendo referencia a la Figura 3, se busca seguir el proceso de Mejora Continua, también conocido como PHVA. Sobre el cual, se fundamenta la Norma Internacional ISO 9001:2015, el cual es un estándar que permite cumplir con los requerimientos para gestar un sistema de gestión de la calidad que pueda ser acreditado. Es por ello, que en el presente trabajo de investigación se busca presentar una solución a la problemática de la baja calidad educativa en edificios educativos de la provincia de Leoncio Prado, gestando la planificación de un sistema de gestión de la calidad, bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, al aplicar la planificación de un sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se desarrollan los procesos de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, desarrollados en la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco en el año 2022?
- ¿Cuáles son los factores que inciden en los procesos de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, desarrollados en la Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado en el año 2022?
- ¿Cuál es el desempeño de la alta directiva en la gestión de calidad proyectado para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado en el año 2022?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado y mejore su calidad educativa.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar los procesos de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, desarrollados en la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco en el año 2022.

- Identificar los factores que inciden en los procesos de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, desarrollados en la Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado en el año 2022.
- Determinar el desempeño de la alta directiva en la gestión de calidad proyectado para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado en el año 2022.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

A nivel teórico, el presente trabajo investigativo se gesta, con la finalidad de ampliar la difusión de los procedimientos necesarios para gestar un sistema de gestión de calidad en edificios escolares, que sea aplicable a la provincia de Leoncio Prado, pero también a otras provincias del departamento de Huánuco. De esta manera, este sistema de gestión de calidad permitirá aumentar el nivel educativo de las provincias del departamento de Huánuco, que ha sido poco desarrollado durante muchos años.

1.3.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

A nivel práctico la investigación se justifica en la obtención de resultados precisos, confiables y verídicos que puedan realmente ser usados en el campo de la construcción, durante las fases de diseño y ejecución de viviendas unifamiliares y proyectos de ingeniería que edificaran en la zona de estudio.

1.4. LIMITACIONES

- Pocos antecedentes o registros previos en la provincia de Leoncio Prado, relacionados a la creación de sistemas de gestión de calidad.
- Factor tiempo, relacionado al estado de la reciente reapertura e inicio de

actividades escolares por parte de las unidades educativas a nivel nacional, debido a la paralización que existió debido a los decretos de emergencia generados a raíz del COVID 19.

- Factor económico, debido al costo de realizar la investigación en gastos detallados en la sección de aspectos administrativos.
- Asimismo, se tuvo que delimitar el alcance de la planificación, debido a las limitantes temporales, económicas y de capacitación.

1.5. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es factible, porque durante el desarrollo del estudio, el investigador contó con todos los recursos económicos, recursos teóricos es decir se utilizó información primaria de citas bibliográficas, libros, internet, artículos científicos y recursos humanos necesarios para desarrollar lo comprendido en el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

López, et al (2020) gestó un estudio cuya finalidad y objetivo principal fue proponer una estructura de gestión que otorgue a una unidad educativa una calidad educativa que siga las mejores prácticas internacionales.

La tesis brinda un fundamento teórico sobre las normas de calidad internacionales, además de desarrollar el problema existente sobre las unidades educativas. Asimismo, se menciona la importancia de la calidad educativa y la aplicabilidad de la Norma Internacional ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015, que se menciona son bastante similares y reemplazables la una por la otra.

El desarrollo del sistema de gestión de calidad se da sobre la base de documentar procesos y resultados. Se secuencian los estándares descritos por el ciclo PHVA y se realiza un control (calificación) de los mismos, posteriormente, se proponen herramientas necesarias.

El proceso comienza con el diagnóstico del sistema existente, para luego, planificar, diseñar y controlar el sistema que cumpla con los estándares de la Norma Internacional. Posteriormente, se identifican riesgos y oportunidades, se verifica el enfoque a procesos y se definen los roles, responsabilidades y autoridades de la organización. Cabe resaltar, que se deben considerar las políticas y objetivos de la organización, luego de lo que se procedió a verificar y actuar.

La investigación desarrollada por Henríquez et al. (2020) tuvo como objetivo principal el empleo de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, como herramienta para mejorar la institución educativa Rubén Darío de la ciudad ecuatoriana de Manta.

Los resultados de la tesis son analizados y debatidos tomando en cuenta los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, luego de lo que se comparten las conclusiones inferidas, posteriormente se realiza la comprobación de los resultados, concluyendo que existen deficiencias, además de políticas, objetivos, visión y misión poca definidas, además de desconocidas por un importante sector laboral. Se concluye que se debe orientar la Norma al diseño del respectivo Sistema de Gestión de Calidad.

Sánchez (2021) realizó la tesis “Implementación de la GTC ISO 21001:2019 en las instituciones educativas” (Tesis de Pregrado), cuyo objetivo principal es fortalecer la eficacia y eficiencia de todos los procesos de aprendizaje e instrucción de las instituciones educativas en Colombia.

En la tesis se detalla que actualmente, las instituciones educativas en Colombia están siendo monitoreadas y evaluadas, por tanto, la aplicación de un sistema de gestión de calidad eficaz y eficiente resulta un gran aporte en el contexto nacional, para ello, se promueve el enfoque a procesos (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

Finalmente, se concluye que es menester el implementar un sistema de gestión de calidad, que permita satisfacer la necesidad del cliente (usuarios finales) y el cumplimiento de estándares internacionales de calidad.

2.1.2. ANTECEDENTE NACIONALES

Jamanca (2019), desarrolló la investigación, cuyo principal objetivo se planteó en diseñar e implementar un sistema de gestión basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015, aplicando herramientas Lean en los procesos.

El método que se utiliza en la tesis desarrollada por Jamanca es aquel que permite describir los procesos antes y después de la aplicación del sistema propuesto, según los resultados se busca incrementar el valor de los procesos descritos por el sistema.

El resultado más relevante de la investigación fue el diseño del sistema de gestión de calidad y la implantación del mismo, así como, de las políticas de calidad. Asimismo, se concluye la importancia y utilidad de esta implementación.

Rayo et al. (2021), describe una tesis de maestría, cuyo objetivo primordial es generar un sistema de gestión de la calidad, en el que el enfoque a procesos desencadena hacia la mejora continua.

Los resultados obtenidos permiten visualizar la oportunidad de mejora y la aplicabilidad de la Norma ISO 21001:2018 en la calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación.

López (2018), proporcionó la investigación, cuyo objetivo fundamental es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2015 en la carrera profesional de Mecánica de producción del Instituto Superior de Educación Público Honorio Delgado.

Las principales conclusiones del desarrollo de esta tesis son, en primer lugar, se deben considerar las políticas de la organización y las normas legales aplicables. La segunda, es que los involucrados (personal), deben conocer las normativas de la Norma ISO 9001:2015. Como tercer punto, se debe considerar el grado de comunicación entre los actores de los diversos procesos. En cuarto lugar, se debe llevar una documentación de los procesos realizados anteriormente, con los que actualmente no se cuenta. Finalmente se debe considerar que no existe difusión del nuevo modelo, la cual debe ser difundida.

De este modo, se da una introducción a las recomendaciones, en primer lugar, se debe implementar el SGC, para comenzar a realizar un monitoreo de la aplicación y evaluación según la Norma Internacional. Asimismo, una recomendación directa por cada conclusión de inconformidad, a fin de dar solución a la problemática.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

No se han registrado antecedentes en nuestra ciudad, relacionado “Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa - provincia de Leoncio Prado - región Huánuco.

2.2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas del presente trabajo de investigación pretenden desarrollar el conocimiento en las normativas ISO, además de brindar un concepto más profundo del término calidad en los ámbitos de estudio (social y físico), aplicado a edificios escolares.

2.2.1. CALIDAD

Del concepto de calidad, podemos extraer dos definiciones, dadas por grandes referentes en el desarrollo de la gestión de proyectos. De esta manera, Ishikawa (1986), la define como el desarrollo, diseño y mantenimiento de un producto asequible, útil y agradable para los clientes.

Por otro lado, Deming (1962), desarrolla el concepto como un nivel predecible para la igualdad y fiabilidad a un accesible precio, teniendo en cuenta a las necesidades del mercado.

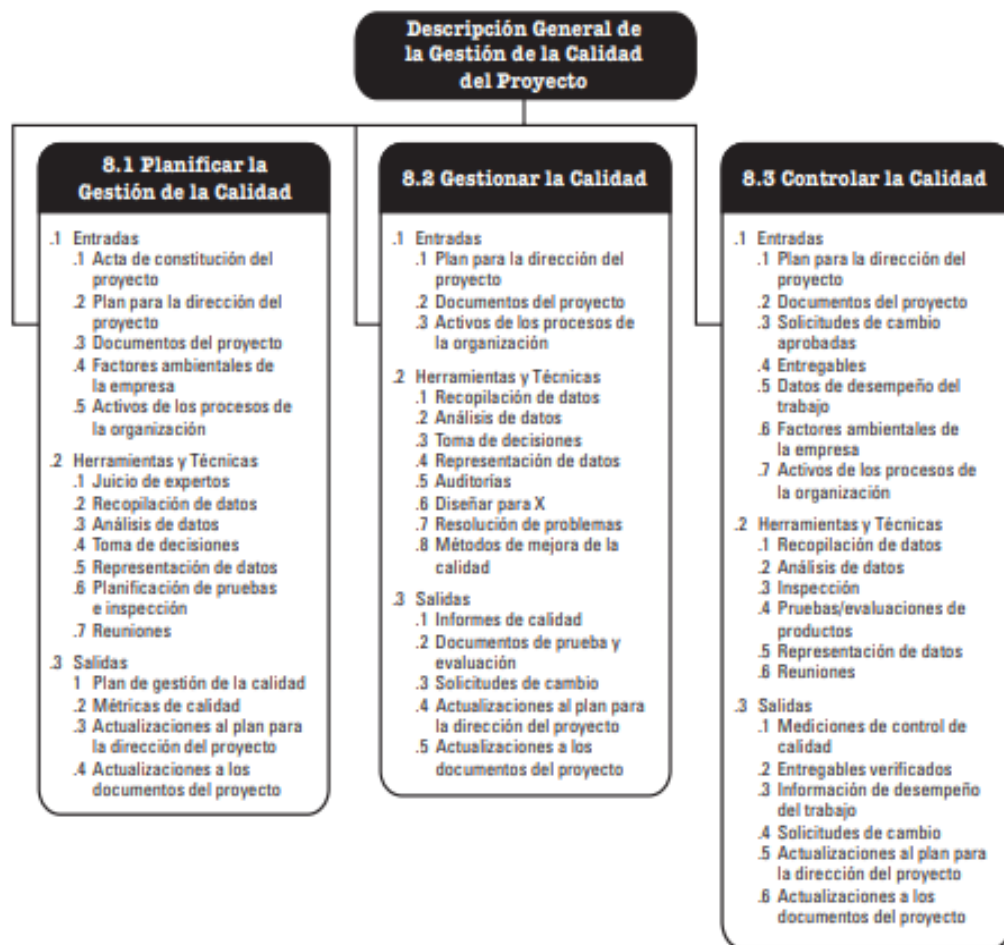
Asimismo, el organismo internacional ISO (2008), define la calidad como el grupo de características propias, que cumplen con las demandas de los clientes. De esta manera, desprendemos dos elementos esenciales de la calidad: el resultado y el estándar. Desprendiendo el concepto estándar, recaemos en la norma ISO, que se propone como un ente de estandarización internacional.

2.2.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN EL PMBOK

Es la agrupación de procesos, mediante el que se podrá incorporar la política de calidad en la empresa en las secciones de planificación, gestión y control de la calidad.

De esta forma, se establece que el primer paso es planificar la gestión (o dirección) de la Calidad. Luego se deberá gestionar la calidad (actividades ejecutables) y posteriormente, realizar el monitoreo y control de la ejecución de actividades. Otorgando salidas completas y que satisfagan las expectativas de los clientes.

Figura 6
Descripción de la Gestión de la Calidad de un Proyecto

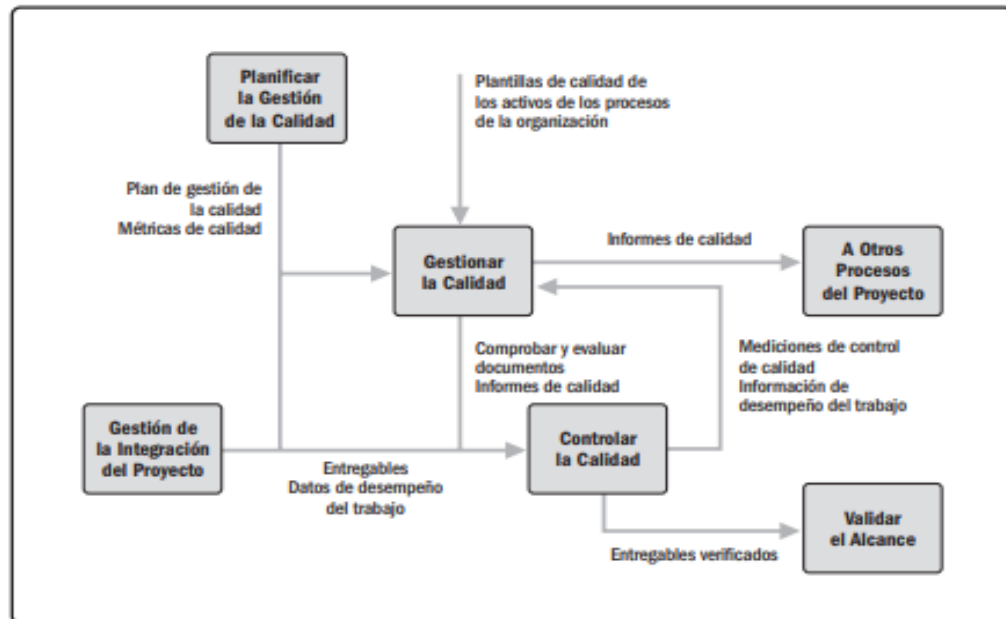


Nota. PMBOK 6ta Edición

Asimismo, la siguiente tabla muestra una visión general sobre las principales entradas, salidas, herramientas y técnicas, y la relación existente entre ellas. Cabe resaltar que la planificación verifica la calidad buscada y la gestión se ocupa de la gestión de los procesos, controlando la calidad, verificando el alcance de los requerimientos de calidad.

Figura 7

Principales interrelaciones del Proceso de Gestión de la Calidad



Nota: PMBOK 6ta Edición

2.2.3. LAS NORMAS DE ESTANDARIZACIÓN INTERNACIONAL (ISO)

La International Organization for Standardization, es la organización internacional de estandarización, que fue fundada en 1946 y se compone de más de 100 agrupaciones o países miembros (divididos en subcomités) estando presente en 165 países.

De esta manera, en 1987, se publican las Normas ISO Serie 9000, actualmente, se han publicado:

- ISO 9000, que detalla los fundamentos de los SGC (Sistemas de Gestión de Calidad).
- ISO 9001, que describe los requerimientos para la implementación de los SGC en una organización y futura certificación.
- ISO 9004, establece los lineamientos que verifican la eficacia y eficiencia de los SGC.
- ISO 19011, presenta información sobre auditorías de SGC y de gestión ambiental.

- ISO 21001, describe especificaciones de los SGC, aplicados a organizaciones educativas.

2.2.4. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015

La adopción de la calidad es una actividad importante para una empresa, ayudando a incrementar su desempeño global y proporcionando un principio para el desarrollo sostenible.

Mediante el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad, se pueden obtener los siguientes beneficios:

- Competencia de proveer productos y servicios que conlleven en la satisfacción al cliente y cumplan las normas.
- Oportunidad de incrementar la satisfacción del cliente.
- Visualizar riesgos y oportunidades.
- Comprobación de cumplimiento con la norma.

Esta norma se basa en el enfoque PHVA y el pensamiento basado en riesgos, ello permite:

- Planificar procedimientos (constructivos).
- Planificar las interacciones entre procesos (constructivos).
- Asegurar stock de recursos (y su adecuada gestión).
- Asegurar la continua mejora de procesos.
- Revisión de posibles orígenes de riesgos (evitar no cumplimiento de resultados previstos, minimizar efectos negativos, maximizar oportunidades).
- Cumplimiento permanente de requisitos.
- Revisión continua de requerimientos.

Asimismo, cabe mencionar, que existen principios de la gestión de calidad, que son detallados en la Norma ISO 9000

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

El enfoque a procesos permite:

- Comprender en forma coherente los requisitos y cómo lograrlos.
- Considerar los procesos como un valor agregado.
- Eficacia en el desarrollo y cumplimiento de los procesos.
- Mejora de procesos, mediante la evaluación de datos e información.

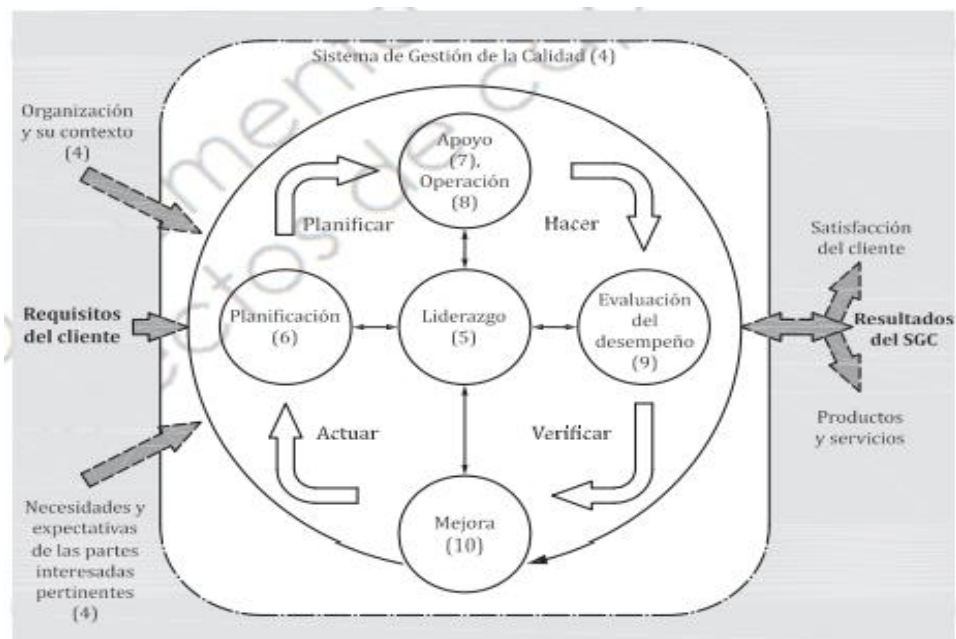
Figura 8
Representación esquemática de los elementos de un proceso



Nota: ISO 9001

➤ **Asimismo, el ciclo PHVA:**

Figura 9
Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA



Nota: ISO 9001

- Planificar: establecer objetivos del sistema, procesos y recursos necesarios, de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas organizacionales, identificando riesgos y oportunidades.
- Hacer, implementación de lo planificado.

- Verificar, hacer un seguimiento y medición de los procedimientos y sus salidas (resultados), considerando políticas, objetivos, requerimientos y actividades planificadas. Registrando los resultados.
- Actuar, tomar actividades de mejora (cuando se necesario).
- Pensamiento basado en riesgos:
- Se deben abordar riesgos y oportunidades (generada por las incertidumbres).
- Relación con otras normas de sistemas de gestión:
- Esta norma está alineada con el marco de referencia desarrollado por ISO, con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos. Asimismo, guarda relación directa con la ISO 9000 y la ISO 9004. Se pueden considerar, también, Normas Internacionales sobre SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

Requisitos SGC:

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Apoyo.
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño.
10. Mejora.

Se incluyen los anexos necesarios.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Parte interesada que recibe el producto o servicio de una organización.

Define a una persona o entidad que adquiere un producto o servicio de otra. También puede hacer referencia a ciudadanos, usuarios, pacientes...o cualquiera que sea receptor de una organización.

a) Evidencia objetiva

Pruebas que ponen de manifiesto la existencia o veracidad de cualquier asunto.

Cualquier información puede ser demostrada con hechos mediante exámenes, observación, medición...

b) Gerente

Persona que ejerce la autoridad, toma responsabilidades, lanza decisiones y cumple funciones directivas en nombre de la organización. Puede ser un propietario, un socio, el director gerente, el director, director general o un gerente.

c) Infraestructura.

Conjunto de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el normal desarrollo de una organización.

Aquí se incluyen la planta física o edificio, los equipos, las instalaciones y servicios requeridos para el funcionamiento de la organización.

d) Mejora continua.

Instrumento para contribuir a la capacidad de lograr los objetivos de la organización.

Se podrá implementar cualquier actividad de mejora según la disponibilidad de recursos que tenga la entidad en cada momento.

e) Producto.

Un producto es el resultado de un proceso dado en la organización.

Pueden ser productos físicos, servicios, programas informáticos...

En la norma ISO 9001:2008 la palabra producto engloba tanto a producto físico como a servicios, mientras que en la futura ISO 9001:2015 aparecerán los términos bienes y servicios.

f) Revisión.

Actividad que garantiza la conveniencia, adecuación y eficacia de la cuestión objeto de revisión, para lograr los objetivos establecidos.

Esta definición en ISO 9001:2008 se utiliza en la revisión por la dirección, revisión del diseño y desarrollo, la revisión de los requisitos de productos y clientes, la revisión de no conformidades y la revisión de los resultados de acciones correctivas y preventivas.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Se aplica el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado,

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H0: Se aplica de manera adecuado el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado,

H1: No se aplica de manera adecuado el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.

2.5. VARIABLES

La variable es una característica, cualidad o propiedad observada que puede adquirir diferentes valores y es susceptible de ser cuantificada o medida en una investigación” (Oyola, 2021).

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente son los “el edificio de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila, que será analizado y evaluado para el año 2022, en la provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco.

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

La variable independiente es la “Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad”, que por sí misma define el objetivo principal de la presente investigación y que no es dependiente de otra.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad	La planificación es una de las componentes de la gestación de un sistema de gestión de calidad (SGC), que por sí mismo ya representa un campo de estudio, en este caso dividido en tres etapas. La norma internacional sobre la cual, se desarrollará la presente planificación será la ISO 9001:2015.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	- Se debe asegurar el cumplimiento de resultados previstos, aumento de efectos deseables, prevención de efectos negativos y logra de mejora. - Se debe planificar las acciones a abordar, ejecutar y evaluar en el SGC.	Cuestionario
		Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	- Se deben establecer objetivos de calidad y niveles pertinentes. - Se debe mantener la información documentada.	Cámara fotográfica Técnicas bibliográficas
		Planificación de los cambios	- Propósito de los cambios y consecuencias potenciales. - Integridad del SGC. - Disponibilidad de recursos. - Asignación o reasignación de responsabilidad y autoridades	Registros de procesos anteriores.
Variable Dependiente: Edificios Escolares	El edificio de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias representa la estructura de análisis para el presente informe, siendo su estudio, extendido a las áreas de infraestructura, tecnología, confort y pedagogía.	Dimensión social	Ambiente escolar	Encuestas y Entrevistas.
			Calidad profesoral	
		Dimensión física	Infraestructura	Cuestionario Cuaderno de notas
			Instalaciones	
			Arquitectura	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el tipo de investigaciones, se destaca Hernández, Fernández y Baptista (2003), quien describe cuatro tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Cada una con su correspondiente definición.

Recabando en la definición de cada una, se puede definir la presente tesis como descriptiva, ya que: “busca especificar las propiedades, características y los perfiles de cualquier fenómeno que sea sometido al análisis, recogiendo información de manera independiente o conjunta sobre las variables de estudio, analizando a través de la descripción, como son y se manifiestan” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010).

3.1.1. ENFOQUE

Antes, durante o después de la recogida y el análisis de datos, el **enfoque cualitativo** puede generar preguntas e hipótesis. El movimiento dinámico de la acción de indagación entre los hechos y su interpretación produce un proceso bastante circular. Asimismo, el **enfoque cuantitativo** emplea la recolección de datos para la prueba de hipótesis, siendo medido numéricamente y estadísticamente, con la finalidad de señalar los patrones de los modelos de comportamiento (Fernández & Baptista, 2014).

El presente trabajo de investigación se plantea como mixto ya que tendrá tanto un enfoque cuantitativo. De esta manera, se analizarán la aplicación de las NORMA ISO 9001:2015 para la Institución Educativa emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, región Huánuco.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

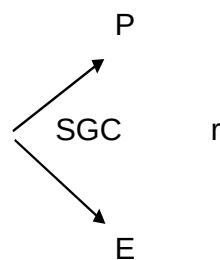
Descriptivo.

3.1.3. DISEÑO

El diseño es el plan que se realiza para la obtención de la información deseada, con la finalidad de alcanzar con los objetivos de la investigación realizada. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2003).

La presente investigación es **No Experimental** ya que las variables no son manipulables y no se tiene control directo sobre ellas, siendo del tipo longitudinal de tendencia, ya que se analizan en un periodo de tiempo y se observa la tendencia próxima sobre la que continuará la investigación.

Esquema del diseño de la Investigación



Donde:

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

P: Planificación

E: Edificios Escolares

r: Relación existente entre la variable dependiente e independiente.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

“La totalidad de un fenómeno de estudio, que es el conjunto de todas las unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que

pertenecen al contexto espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Tamayo, 2012).

La población del presente trabajo de investigación está referida por el edificio de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila, presente en el distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, región Huánuco, siendo una provincia de 4953 km² de superficie, 10 distritos y 126000 habitantes.

3.2.2. MUESTRA

La muestra representa un subconjunto de los elementos de la población establecida; del cual, está definido en determinadas características o particularidades (Sampieri, Fernández y Baptista, 2003).

En la presente tesis se empleó el **muestreo no probabilístico**, siendo la selección de los participantes no dependientes de la probabilidad, sino de causas relacionadas a las características del investigador. De esta manera se toma como muestra, 40 personas con relación a la gestión de calidad en la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila, distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

“Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son las diversas formas que el investigador emplea, a fin de recolectar y conseguir la información requerida. Por lo general, estas técnicas permiten el desarrollo de la metodología de la investigación en función del diseño y la muestra adecuada de acuerdo con los objetivos del estudio” (Arias 2012).

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Para el presente trabajo de investigación se realiza la recolección de datos, en primer lugar, mediante la **Encuesta**, cuyos resultados se

plasmarán en recuadros y tablas en Excel donde se especificará la distribución de frecuencias y sus respectivos porcentajes con la finalidad de facilitar el objetivo de determinar el nivel de gestión de calidad con que realizan acciones en la institución valorando la NORMA ISO 9001-2015, donde plantea las fases de planificación, ejecución, valoración y retroalimentación.

3.3.2.1. INSTRUMENTOS

➤ Cuestionario

Utilizada para llevar a cabo la calificación de los procedimientos requeridos por la Norma Internacional ISO 9001:2015, de acuerdo con el que se podrá llevar a cabo la planificación del sistema de gestión de calidad.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

3.3.3.1. PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

➤ Técnicas

- a) Reunión con asesor
- b) Codificación de información
- c) Tabulación de información
- d) Generación de indicadores.

➤ Instrumentos

- a) Encuestas de satisfacción.
- b) MS Project
- c) Microsoft Excel

3.3.3.2. ASPECTOS ÉTICOS

La cuestión ética es una consideración clave a la hora de iniciar y desarrollar cualquier proyecto de investigación, por lo que debe estar en todo el proceso, desde la planificación hasta la finalización y difusión de los resultados (Díaz & Moscoso, 2017).

De esta manera, la presente investigación cumple los estándares éticos básicos, necesarios: respeto a las personas, búsqueda del bien y búsqueda de la justicia.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez aplicado el instrumento en la institución educativa emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco”, se procedió al procesamiento respectivo de los datos, lo cual incluyó la valoración de 40 personas, en base a criterios de calificación, el cual fue evaluado de acuerdo al nivel del proceso alcanzado; 1. Planificación, 2. Ejecución, 3. Verificación y 4. Retroalimentación. En el que un punto de valoración es para los no cumplen ningún requisito, dos puntos a los que llegan a planificar, tres puntos si se alcanza a ejecutar, cuatro puntos si logra verificar y cinco puntos si cumplen con todo el requisito. El instrumento fue planteado en base a la NORMA ISO 9001:2015, a través de 25 ítems con una escala de estimación.

- **¿Se determinan las condiciones tanto internas de la institución educativa, así como también de su contexto para propiciar la comprensión de factores que inciden en la institución educativa?**

Tabla 1

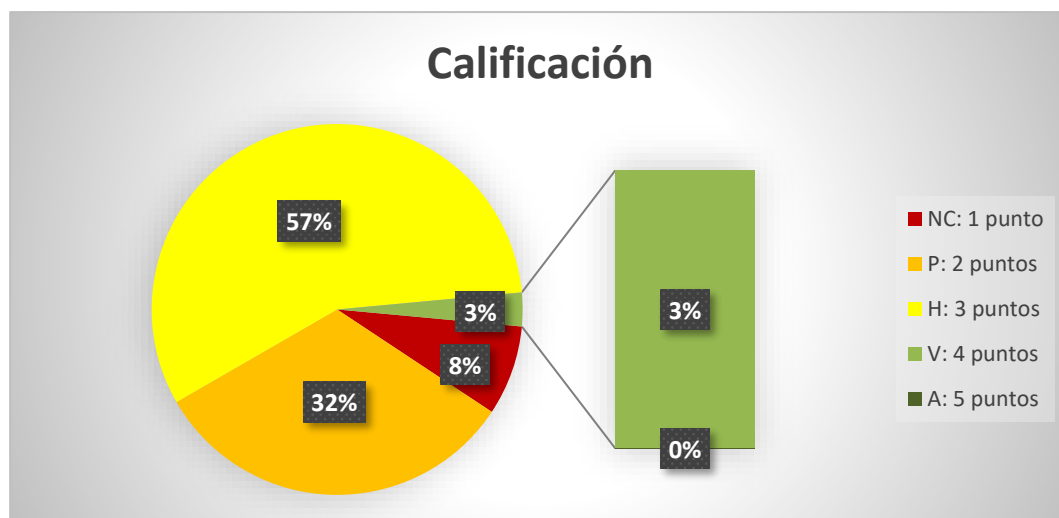
Condiciones internas y del contexto de la institución educativa

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	3	8%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	13	32%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	23	57%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 10

Condiciones internas y del contexto de la institución educativa



En tal sentido, en base a la información obtenida, se destaca que un 57% de los encuestados consideran que en la institución se determinan las condiciones tanto internas de la organización, así como también de su contexto para propiciar la comprensión de factores que inciden en la institución educativa, lo cual cumplen parcialmente logrando planificar y ejecutar sin embargo tan solo un tres por ciento afirmaría que también se verifica y un cero por ciento sostendría que llegue a cumplir completamente con los criterios de calificación. Así bien, es preciso destacar que la comprensión de la empresa y su ambiente, que incluye componentes tanto positivos como negativos, considerando aspectos legales, tecnológicos, competitivos, de mercado, cultural, y socioeconómicos. Tanto a nivel local, nacional e internacional.

Al respecto, la Organización Internacional de Normalización. (2015), afirma que la empresa debe señalar los asuntos externos e internos que son concernientes para los objetivos y direcciones estratégicas, y que puedan perjudicar a ello. En tal sentido, se destaca que la empresa debe tener conocimiento sobre los problemas internos y externos que son importantes para su misión y sus objetivos estratégicos y que repercuten en el funcionamiento de su sistema de gestión de la calidad, por lo que es de gran valor entender que la competencia para cumplir con las finalidades establecidas de su sistema de gestión de la calidad se ve afectada por su propósito y dirección estratégica de la institución.

➤ **¿Se alcanza la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas?**

Tabla 2

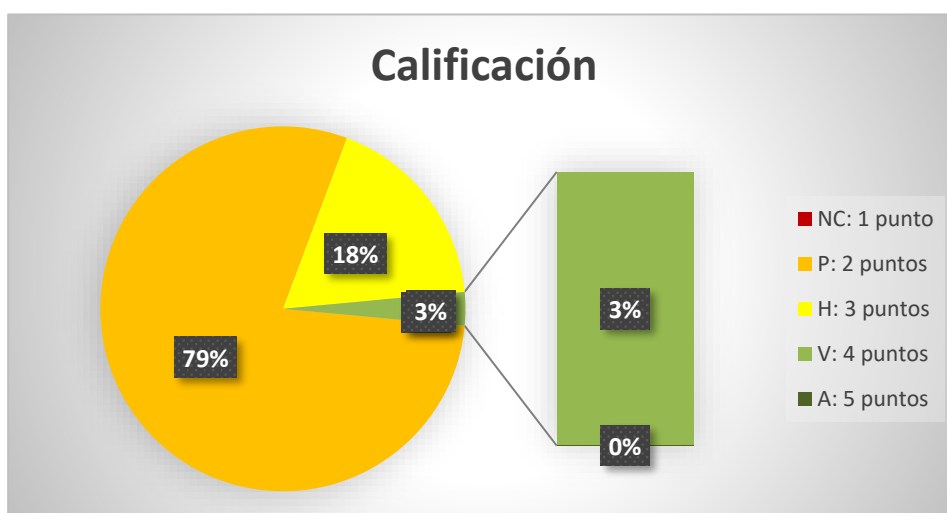
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	0	0%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	32	79%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	7	18%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 11

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



En base a este ítems se logró detectar que el entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas solo lleva a la fase de la planificación de acuerdo al 79% de los consultados, lo cual a nivel de la

institución representa una debilidad entendiendo que el contexto de la organización, implica tanto realizar seguimientos, como revisar información sobre las partes interesadas en las cuales se hallan inmersas la gerencia, los colaboradores y los clientes, así como también los proveedores, y grupos sociales o de la comunidad que de manera directa o indirecta interactúan de alguna forma con la organización.

En este sentido, la Organización Internacional de Normalización. (2015), establece que la empresa debe señalar quienes son las facciones interesadas y que tengan las competencias que cumplan con los lineamientos de satisfacción de los clientes, así como las normativas y reglamentos.

Por lo tanto es esencial que la institución logre comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas son relevantes para el sistema de gestión de la calidad debido a su impacto o posible impacto en la aptitud de la empresa, y de esta forma suministrar de forma coherente bienes y servicios que satisfagan a todos quienes hacen parte del quehacer educativo; estudiantes, docentes, directivos, representantes, personal obrero, administrativo y comunidad en general los requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

➤ ¿Se determina el alcance del sistema de gestión de la calidad?

Tabla 3

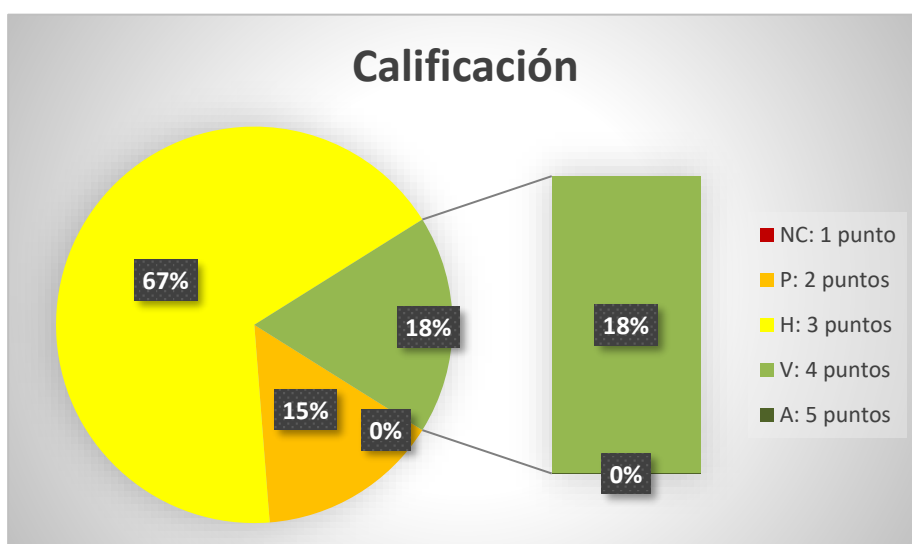
Alcance del sistema de gestión de la calidad

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	0	0%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	6	15%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	27	67%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	7	18%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 12

Alcance del sistema de gestión de la calidad



Observando la gráfica se observa que un 67% considera, que se alcanzan los 3 puntos y por lo tanto se cumple parcialmente con el requisito, por lo que se planifica, se ejecuta, pero no se verifica, ni se retroalimenta. A

nivel de la institución educativa sin lugar a duda definir el alcance contribuye a mejorar la probabilidad de consensos y perspectivas para establecer objetivos y definir estrategias sobre los criterios a emplear en el sistema de gestión de calidad.

En conformidad a lo planteado, la Organización Internacional de Normalización. (2015), establece que el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe ser accesible y mantenerse actualizado y documentado. Cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización decida y que no es aplicable al alcance de su sistema de gestión de la calidad, debe justificarse en el alcance, indicando los tipos de productos y servicios cubiertos y especificando qué productos y servicios están incluidos.

Por lo tanto, en relación con lo citado se destaca que en la institución dicho alcance debe ser accesible y mantenerse actualizado como información escrita. Cualquier requerimiento de esta Norma Internacional que la empresa decida que no es aplicable al alcance de su sistema de gestión de la calidad debe justificarse en el alcance indicando los tipos de productos y servicios cubiertos y especificando qué productos y servicios están incluidos.

➤ **¿Se aplica algún sistema de gestión de la calidad y sus procesos?**

Tabla 4

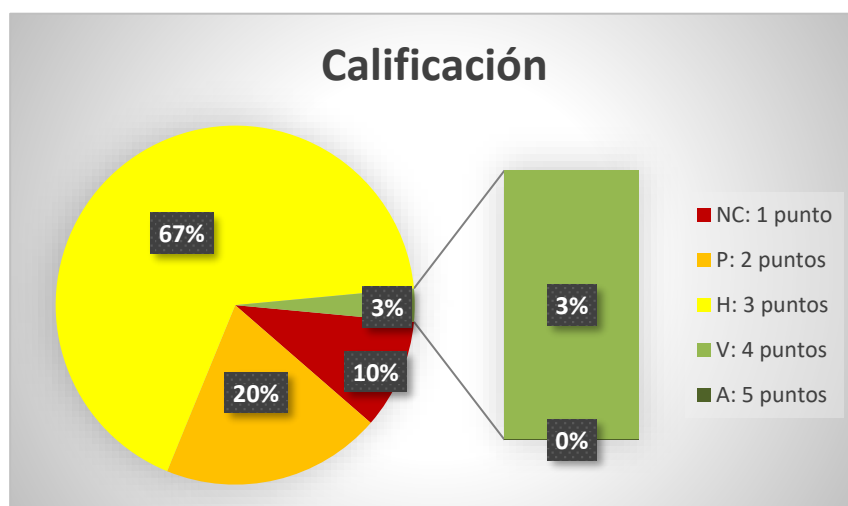
Aplicación del sistema de gestión de la calidad y sus procesos

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	4	10%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	8	20%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	27	67%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 13

Aplicación del sistema de gestión de la calidad y sus procesos



De tal manera, de acuerdo con lo recabado por los informantes se entiende que en un 67% consideran que la aplicación de sistemas de gestión de la calidad y sus procesos se aplican hasta la fase de ejecución siendo esta la mayor parte de las opiniones seguido de un 20% que considera que solo se

lleva a la fase de planificación. Es preciso destacar que en la institución educativas la aplicación de sistemas de gestión de la calidad y sus procedimientos se lleva a cabo a través de la determinación de entradas y salidas, para lo cual es importante la generación de registros que permitan aclarar si los procesos se desarrollan en base a lo planificado.

En relación a la gestión de la calidad y sus procedimientos, la Organización Internacional de Normalización. (2015), establece que la empresa debe ejecutar y desarrollar regularmente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procedimientos fundamentales y sus respectivas relaciones, en base a los requerimientos de las normativas internacionales.

Así bien, en línea con las especificaciones de esta Norma Internacional, la empresa debe ejecutar y desarrollar regularmente un sistema de gestión de calidad lo cual presenta gran repercusión en las instituciones educativas en el que la calidad más importante alcanzar se orienta a los procedimientos de enseñanza y aprendizaje.

➤ **¿Se demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y el enfoque al cliente?**

Tabla 5

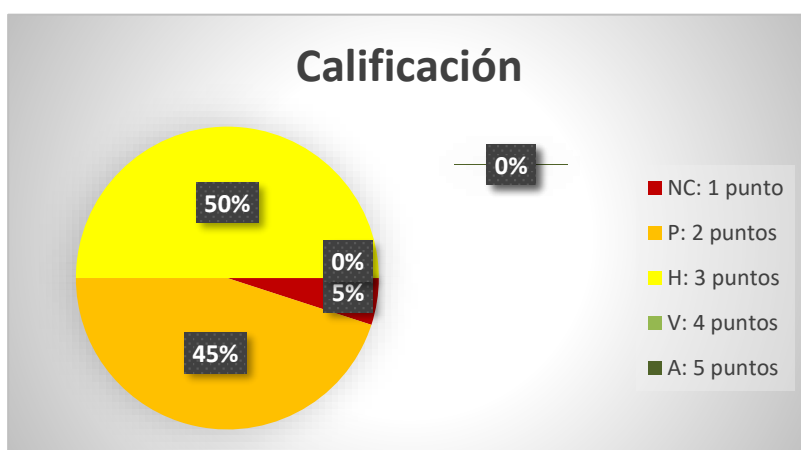
Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y el enfoque al cliente

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	2	5%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	18	45%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	20	50%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 14

Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y el enfoque al cliente.



En relación a la gráfica se puede establecer que el noventa y cinco por ciento de los encuestados dieron una valoración de dos y tres puntos lo que estaría reflejando que dudas sobre el liderazgo y compromiso con respecto al

sistema de gestión de la calidad y el enfoque al cliente, pues los entrevistados lo estarían ubicando entre la fase de planificación y ejecución, dejando de lado la verificación y retroalimentación de lado. A nivel institucional se destaca que el liderazgo resulta esencial para lograr resultados efectivos durante las diferentes fases en la gestión de calidad para lo cual quien asuma este rol debe asegurarse de establecer políticas de calidad que garanticen compatibilidad entre el ambiente y la dirección estratégica, demostrando a la vez compromiso con el enfoque del cliente para propiciar condiciones que garanticen en la satisfacción del servicio.

A través de la apropiación y responsabilidad la alta dirección debe manejar un liderazgo orientado a la eficacia del sistema de gestión de la calidad rindiendo cuentas en relación a los avances o retrocesos que pudieran surgir como parte del proceso en las instituciones educativas.

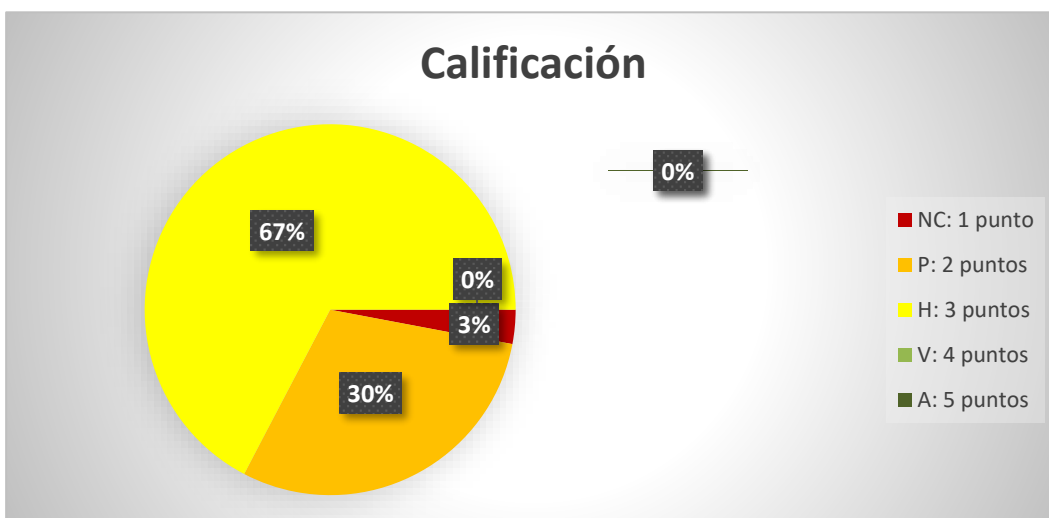
➤ **¿Logra la alta dirección establecer, implementar y mantener una política de la calidad?**

Tabla 6
Política de la calidad

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	1	3%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	12	30%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	27	67%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 15
Política de la calidad



El sesenta y cinco por ciento consideran que la alta dirección realiza un establecimiento, implementación y mantenimiento de una política de la calidad educativa en la institución de 3 puntos es decir planifica y ejecuta sin embargo al igual que en el ítem anterior no verifica, ni se retroalimenta. Es preciso

destacar que las acciones del liderazgo enfocadas a las políticas calidad educativa deben por lo tanto orientar los propósitos y objetivos de la calidad, así como gestionar la efectividad de los canales comunicación para que la información se encuentre disponible según corresponda.

En tal sentido, la Organización Internacional de Normalización. (2015) afirma que una correcta dirección para el establecimiento, implementación y mantenimiento de una política de calidad que sea adecuada con los objetivos y circunstancias de las empresas. Así bien, para apoyar la dirección estratégica de la organización, la alta dirección debe crear, ejecutar y mantener una política de calidad que se adapte a los objetivos y al entorno de la empresa.

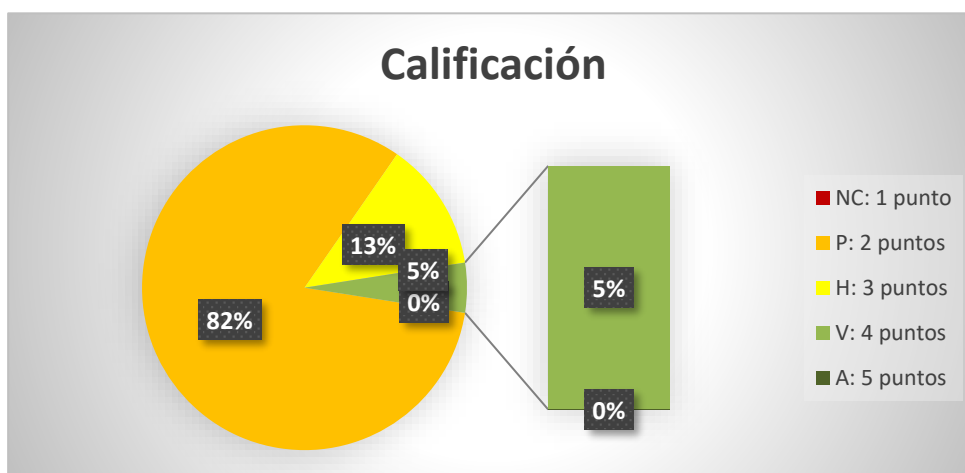
- **¿Asegura la alta dirección que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?**

Tabla 7
Roles pertinentes

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	0	0%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	33	82%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	5	13%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	2	5%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 16
Roles pertinentes



En relación a la gráfica se observa que el 82%, considera que la alta dirección establece que, en toda la empresa, se asignan, comunican y comprenden los puestos de trabajo con las responsabilidades y la autoridad

adecuadas, lo cual se logra hasta la fase dos referida a la planificación por lo que no alcanza los niveles adecuados de acuerdo a los criterios de gestión de calidad. Así bien, se destaca que la alta dirección en el caso de las instituciones educativas se encuentra en la responsabilidad de delegar acciones con la intención de crear condiciones favorables que favorezcan a la efectiva ejecución del sistema de calidad basadas en la norma internacional, como forma de orientar los procesos y mejorar el funcionamiento de la institución de manera general.

En referencia, a ello la Organización Internacional de Normalización. (2015) afirma que la alta dirección tiene que buscar la designación de los roles y responsabilidades en los trabajadores. A tal efecto, la asignación, comunicación y comprensión de las funciones con sus correspondientes responsabilidades y autoridades son responsabilidades directas de la alta dirección de la institución educativa.

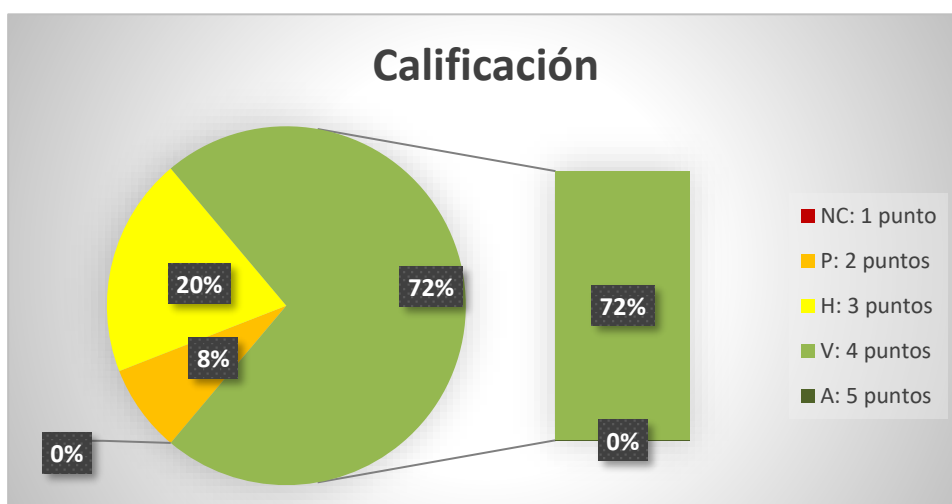
➤ **¿La organización logra desarrollar acciones para abordar riesgos y oportunidades?**

Tabla 8
Riesgos y oportunidades

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN		FRECUENCIA	PORCENTAJE
		A	E
N	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	0	0%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	33	82%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	5	13%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	2	5%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 17
Riesgos y oportunidades



Se refleja que un 72% de los encuestados destacan que una valoración de 4 puntos, de acuerdo a la cual se cumple parcialmente con el requisito de planificar, ser ejecutar, y verificar y aunque no llega a retroalimentarse este

resulta uno de los indicadores mejor valorados de acuerdo a la información recolectada, posiblemente ello se deba a que las actividades para tener una aproximación de los riesgos y oportunidades, sean una dimensión que está siendo tratada en los talleres y reuniones de los docentes durante el último periodo académico y a través de ello se estén alcanzando algunos resultados. En tal sentido, centrando la atención en la planificación a nivel de las instituciones es de valor entender que la organización debe desarrollar actividades para disminuir los riesgos que puedan generarse en el procedimiento de gestión calidad, así como también ser capaz de generar oportunidades potenciales.

En este orden de ideas se destaca que la Organización Internacional de Normalización. (2015), establece que existen diversas alternativas para enfrentar los riesgos, como evitar, asumir, eliminar, entre otros. Por lo tanto, evitar el riesgo, aprovechar una oportunidad, eliminar el origen del riesgo, alterar la posibilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantenerlo a través de una toma de decisiones acertada son opciones para hacer frente a los peligros.

De igual forma, la Organización Internacional de Normalización. (2015) señala que las coyunturas surgidas conducen en el establecimiento de nuevas prácticas, permitiendo tener una mayor aproximación con los nuevos clientes, empleo de tecnologías, entre otros. Así es como las oportunidades pueden transformarse en el establecimiento de nuevos procedimientos, el lanzamiento de nuevos productos, instauración de nuevos mercados, relación más cercana con los nuevos clientes, conformación de alianzas, empleo de nuevas herramientas tecnológicas y otras posibilidades anhelados y útiles para satisfacer las necesidades de la organización o de sus clientes.

Es así como las oportunidades pueden traducirse en la adopción de nuevos procedimientos, el lanzamiento de nuevos productos, la apertura de nuevos mercados, el acercamiento a nuevos clientes, la formación de asociaciones, el uso de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y prácticas para atender los requerimientos organizacionales o de sus clientes.

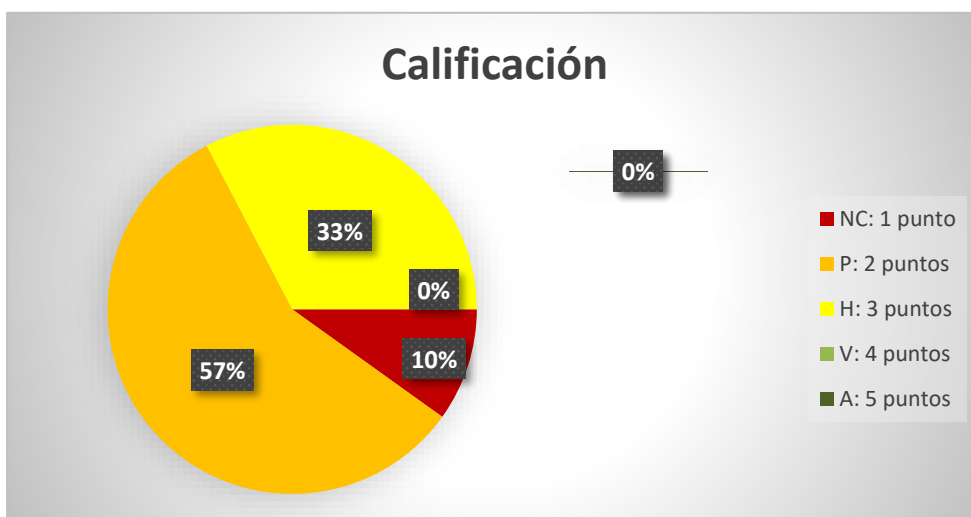
➤ **¿La institución logra establecer objetivos y planificación en el sistema de gestión de calidad?**

Tabla 9
Riesgos y oportunidades

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N C	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	4	10%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	23	57%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	13	33%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 18
Objetivos y planificación en el sistema de gestión de calidad



En mención a los resultados se destaca, que la institución logra establecer objetivos y planificación en el sistema de gestión de calidad en una segunda fase es decir hasta la planificación y un treinta y tres por ciento

considera que, hasta la ejecución, lo cual representa una debilidad que demuestra que una parte importante de los involucrados no estarían claros de la manera de orientar las actividades para contribuir a la eficiencia del sistema de gestión de calidad. De tal manera, la organización debe tener la capacidad tanto de establecer objetivos de calidad, así como también de orientar las acciones para lograrlo a través de una adecuada planificación en la que debe plasmarse las acciones, los recursos, los responsables, el lapso de tiempo y los instrumentos de evaluación.

En tal sentido se destaca que la Organización Internacional de Normalización. (2015), afirma que las organizaciones deben constituir los objetivos de calidad para el adecuado funcionamiento y los niveles concernientes y los procedimientos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Por lo tanto, en base a lo establecido se afirma que el sistema de gestión de la calidad se alcanza mediante los procedimientos donde la empresa logra constituir objetivos de calidad para todas las tareas, áreas y procedimientos oportunos.

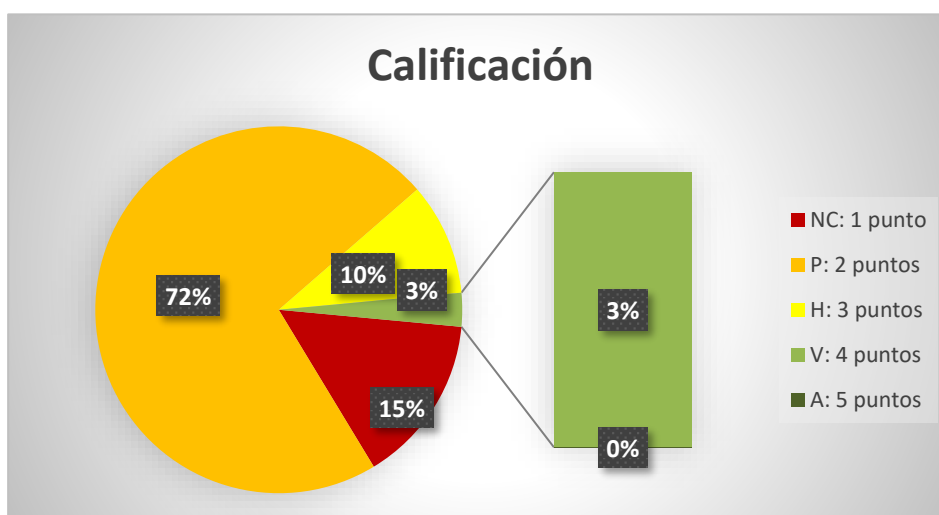
➤ **¿Determina la institución educativa la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad?**

Tabla 10
Necesidad de cambio

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N C	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	6	15%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	29	72%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	4	10%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 19
Necesidad de cambios



En base a lo planteado, un 72% considera que la institución educativa considera necesario modificar el sistema de gestión de la calidad, y realizándose hasta un segundo nivel que corresponde a la planificación mas

no logra en la mayoría de los casos ejecutarse ni continuar con el proceso de verificación ni retroalimentación.

De tal manera se destaca que los cambios del sistema de gestión son una constante que debe responder a las necesidades de las circunstancias directas e indirectas que influyen en la institución educativa, por lo tanto, la organización del sistema de gestión de calidad es vital, pues asiente considerar aspectos como la finalidad de las modificaciones y sus resultados potenciales, la integridad, el acceso a recursos y la asignación de responsabilidades en el sistema de gestión de la calidad.

En relación a ello la Organización Internacional de Normalización. (2015), destaca que, cuando las empresas deben tener una planificación en relación al sistema de gestión de calidad. Por lo tanto, las modificaciones en el sistema de gestión de la calidad deben aplicarse de forma planificada si la empresa decide que son necesarios.

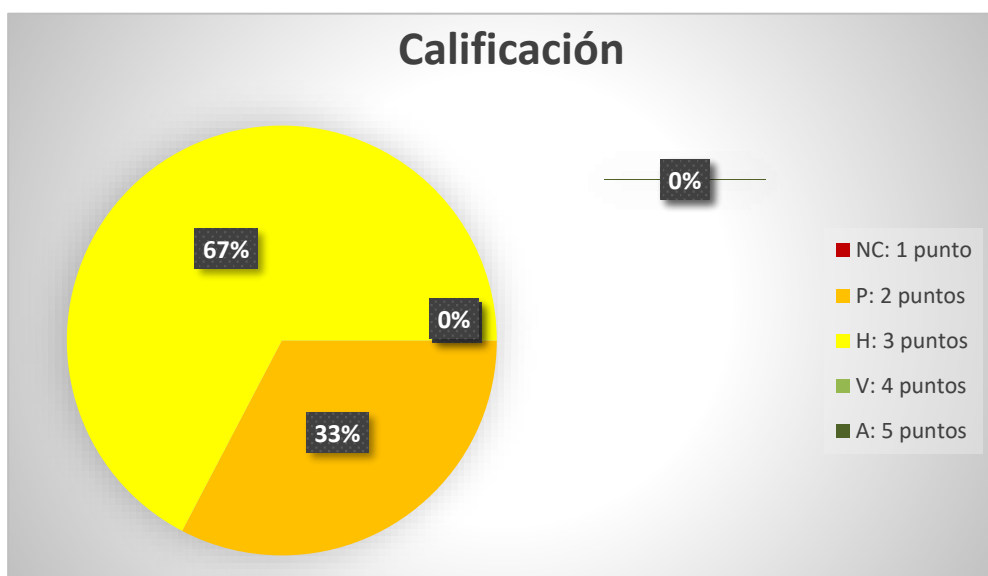
- **¿Determina y proporciona la institución educativa los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad?**

Tabla 11
Gestión de la calidad

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	0	0%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	13	33%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	27	67%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 20
Gestión de la calidad



En un sesenta por ciento considera que la institución educativa provee los recursos imprescindibles para establecer, implementar, mantener y realizar un desarrollo continuo en el sistema de gestión de la calidad hasta la fase de ejecución seguido de un treinta y tres por ciento que afirmaría que lo hace solo hasta la fase de planificación, lo que sin lugar a dudas muestra dificultades que podrían estarse presentando en relación a la dotación de recursos, es de valor destacar que para un efectivo ejercicio de la organización se debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la adecuada implementación de acciones lo cual incluye personas, la infraestructura, el ambiente para la operación y los recursos de seguimiento.

En relación a ello la Organización Internacional de Normalización. (2015), destaca que la empresa debe proporcionar los insumos imprescindibles para el establecimiento, implementación, mantenimiento y realización de un desarrollo constante del sistema de gestión de la calidad. Siendo así es importante resaltar que los procesos de ejecución, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, son parte de las acciones de una organización con la responsabilidad de determinar los insumos necesarios para la implementación de sistemas de sistemas de gestión de calidad.

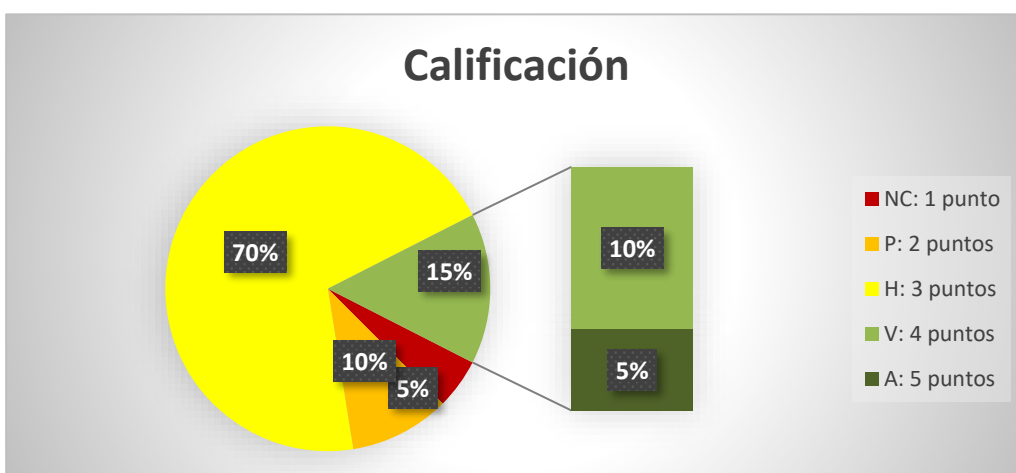
- **¿Se determinan las competencias necesarias de las actividades de las personas cuyas acciones tiene implicancia directa en el proceso de gestión de calidad?**

Tabla 12
Competencias necesarias

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	2	5%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	4	10%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	28	70%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	4	10%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	2	5%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 21
Competencias necesarias



Se observa que solo un cinco por ciento minoritario estaría afirmando que se cumplen completamente con el requisito ideal de planificar, ejecutar, verificar y retroalimentar lo cual estaría indicando poca eficiencia en la

determinación de las competencias necesarias de las actividades de las personas cuyas acciones tiene implicancia directa en el procedimiento de gestión de calidad. En lo que respecta a las competencias a nivel de las instituciones se pueden garantizar a través de adecuadas estrategias como la formación, tutorías, reasignaciones, contrataciones o subcontrataciones.

En tal sentido, la Organización Internacional de Normalización. (2015), contextualizada que la empresa debe establecer los niveles de competencia de los individuos, como el nivel que afectan el rendimiento y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Por lo tanto, cada acción de los trabajadores de la organización repercute en la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad, debe ser evaluada por la empresa para determinar si existe o no las competencias esenciales, y tal efecto tomar medidas que permitan corregir la situación si fuese necesario.

- ¿Se asegura la institución educativa que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de las políticas de la calidad?

Tabla 13

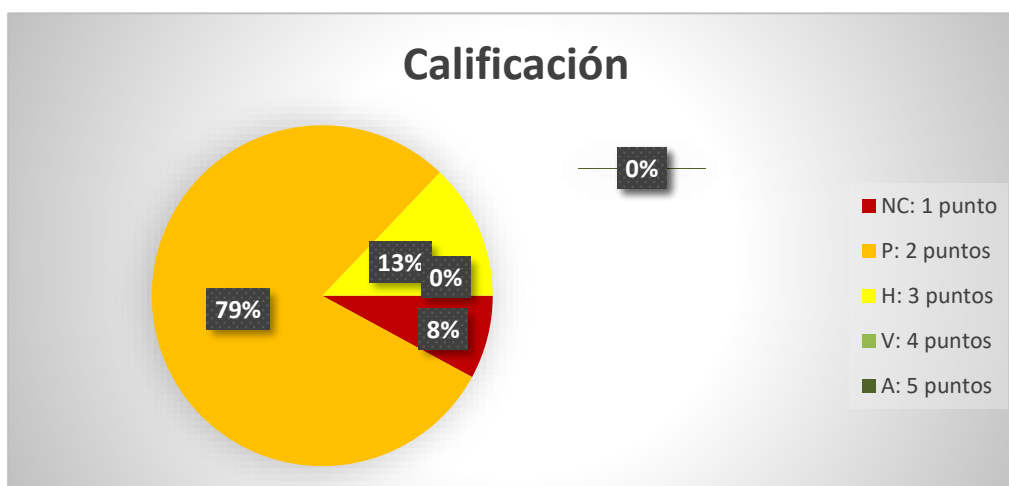
Conciencia de las políticas de la calidad

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	3	8%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	32	79%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	5	13%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 22

Conciencia de las políticas de la calidad



En esta grafica se aprecia que el setenta y nueve por ciento de los encuestados afirma hasta una fase de planificación la institución educativa se asevera que los individuos, que realizan las labores empresariales, tomen

conocimiento de las políticas de la calidad. Se destaca que la implicación o toma de conciencia del personal directamente relacionado a los procedimientos de gestión de calidad resultan de gran valor para poder materializar logros de lo planificado, por lo que la aplicación de acciones organizacionales es clave al momento de lograrlo.

En el mismo orden de ideas se destaca que la Organización Internacional de Normalización. (2015), afirma que la empresa debe tener un aseguramiento de que los individuos realicen el trabajo adecuado, para que la empresa tenga una mayor conciencia de las políticas, objetivos, eficacia y las consecuencias sobre el incumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.

De tal manera, toda persona que trabaje en la organización debe estar informada de las políticas de calidad, de los objetivos de calidad concernientes y de cómo puede contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las ventajas de un adecuado rendimiento, las repercusiones del incumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de la calidad y dichas repercusiones.

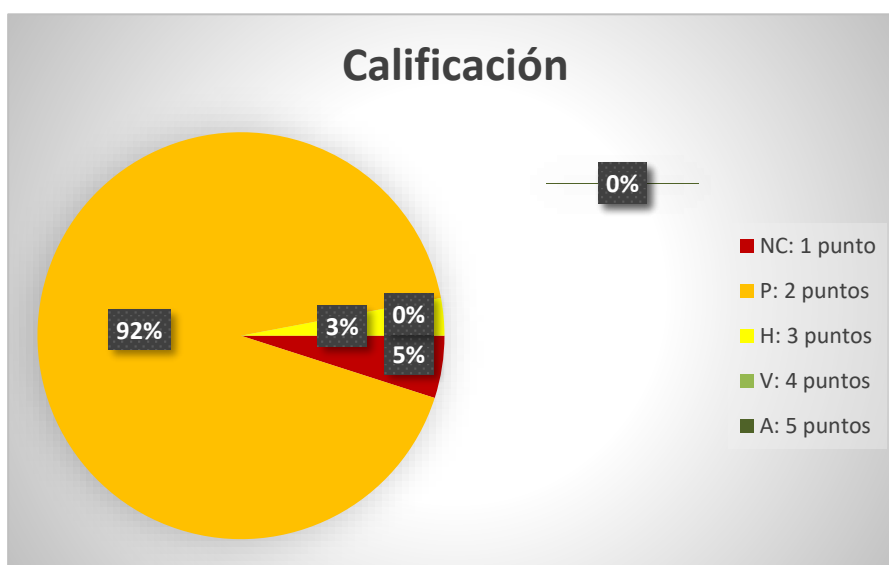
➤ **¿Determina la institución educativa las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?**

Tabla 14
Comunicaciones internas y externas

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N C	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	2	5%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	37	92%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	1	3%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 23
Comunicaciones internas y externas



Las respuestas obtenidas estarían indicando que el noventa y dos por ciento considera que solo hasta la fase de planificación la institución educativa estaría determinando que las comunicaciones internas y externas adecuados

al sistema de gestión de la calidad. Y por lo tanto las fases de ejecución, verificación y retroalimentación estarían quedando de lado en el proceso. Es de gran valor destacar que el sistema de gestión de calidad demanda la necesidad de que la empresa determine las comunicaciones internas y externas que permitan que la información fruya de manera pertinente a todos quienes se encuentran vinculados en la estructura.

En tal sentido, la organización Internacional de Normalización. (2015), afirma que las empresas deben establecer los procedimientos de las comunicaciones internas y externas adecuados al sistema de gestión de calidad, incluyendo el tipo, fecha, como y el emisor y receptor de la comunicación. En tal sentido se destaca que las empresas deben establecer en sus procesos de comunicación, cuándo transmitir información, a quién debe comunicarse, cómo transmitirlo y quién debe comunicarlo en relación con el sistema de gestión de la calidad.

- ¿Incluye la institución educativa el sistema de gestión de la calidad en la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015 y registro de su aplicación?

Tabla 15

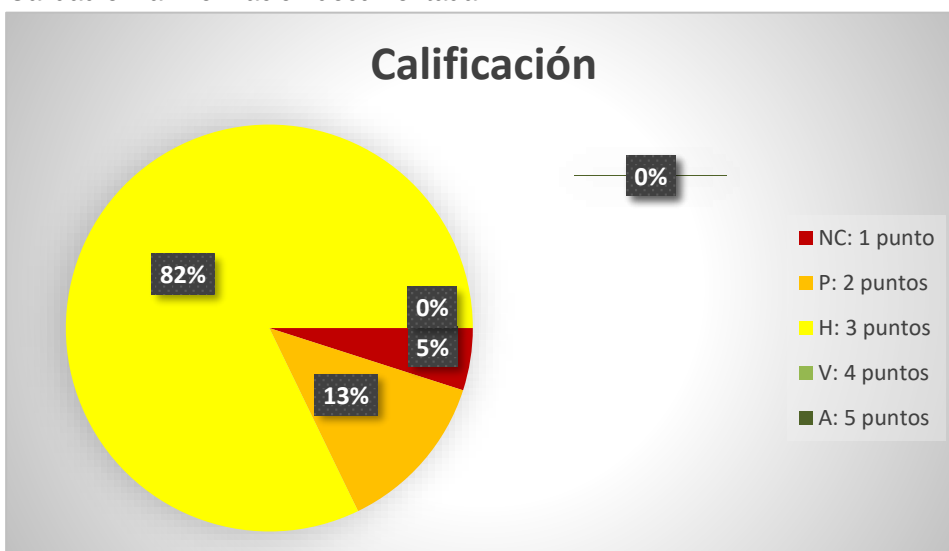
Calidad en la información documentada

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	2	5%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	5	13%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	33	82%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 24

Calidad en la información documentada



Referente a los datos obtenidos se observa que el 82% valora con tres puntos equivalente planificar y ejecutar en relación a si el sistema de gestión de la calidad de la institución educativa incluye la información documentada

establecida por la Norma ISO 9001:2015 y registro de su aplicación. Es preciso destacar que la documentación de las normas y así como el registro de acciones propias de la gestión de la calidad, permiten no solo reconocer los factores y exigencias la Norma ISO 9001:2015, sino también lo que se estaría aplicando en la práctica, contribuyendo en el tiempo al acceso de información para generar análisis comparativos que permitan optimizar la toma de decisiones futuras.

Al respecto, la Organización Internacional de Normalización. (2015), complementa que el sistema de gestión de la calidad de las empresas incluye las informaciones documentadas sobre la norma internacional y el proceso de eficacia del sistema de gestión de la calidad. De tal manera, tanto la información documentada especificada por esta Norma Internacional como la información documentada que la empresa considere oportuno para la eficacia del sistema de gestión de la calidad deben incluirse en el sistema de gestión de la calidad de la organización.

➤ **¿Logra planificar, implementar y controlar la institución educativa los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?**

Tabla 16

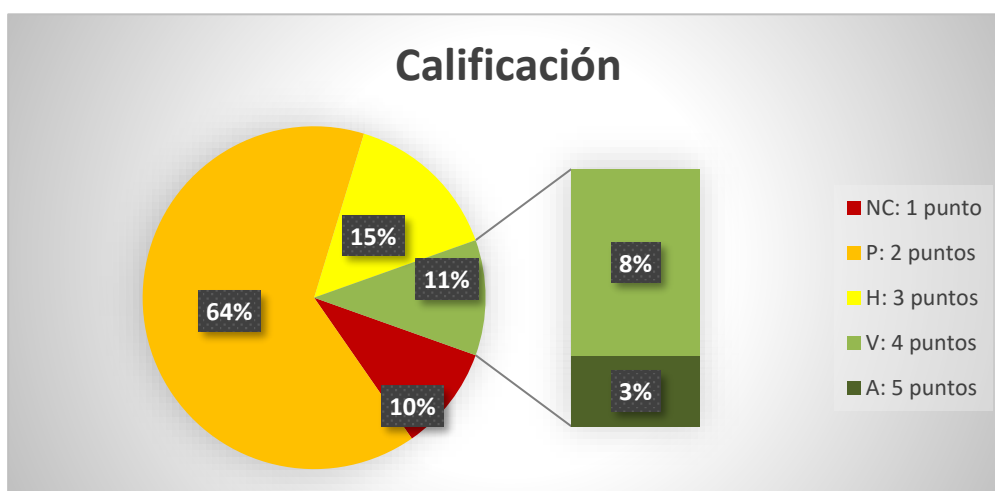
Provisión de productos y servicios

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	4	10%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	26	64%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	6	15%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	3	8%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	1	3%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 25

Provisión de productos y servicios



En mención a los datos recabados el sesenta y cuatro por ciento indica que los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los requerimientos para el suministro de productos y servicios se estarían desarrollando solo

hasta la fase de planificación. Es fundamental que la empresa logre controlar los cambios realizados a la planificación a la vez de ser capaz de revisar las consecuencias de dichos cambios, de esta habilidad se podrán anticipar problemas logísticos propios de las situaciones imprevistas.

En base a ello, la Organización Internacional de Normalización. (2015)., que en los objetivos de la organización se encuentra la planificación, implementación y control de los procedimientos necesarios, con la finalidad de efectuar con los requerimientos para la provisión de los productos y servicios y la implementación de determinadas actividades. Por lo tanto, para cumplir los requerimientos de suministro de bienes y servicios y llevar a cabo la línea de actuación elegida, es importante planificar, realizar y controlar los procesos.

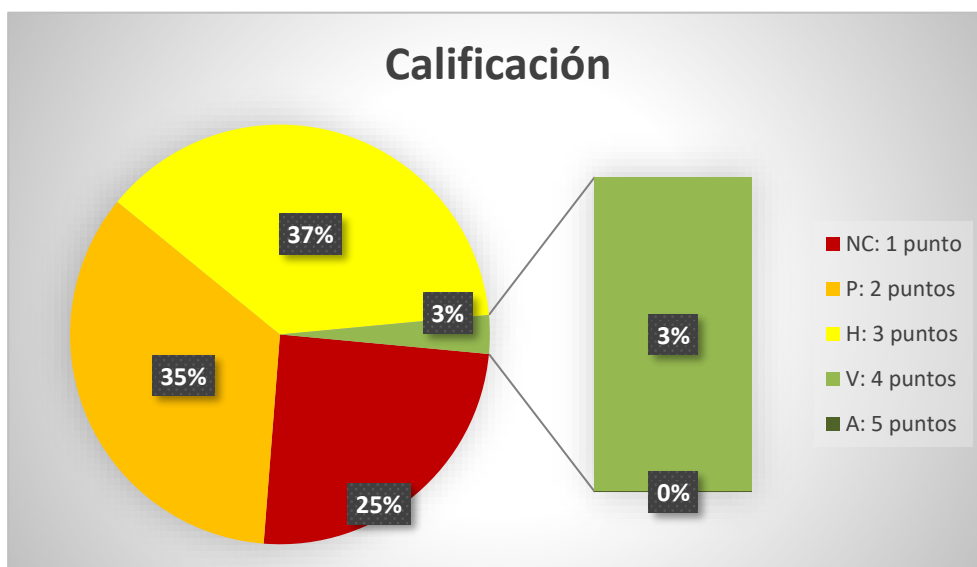
➤ **¿Se logra una comunicación con los clientes donde se proporciona información relativa a los requisitos de servicios educativos?**

Tabla 17
Requisitos de servicios

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	10	25%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	14	35%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	15	37%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 26
Requisitos de servicios educativos



La grafica destaca que un setenta y dos por ciento acumulado estaría considerando una valoración de dos y tres puntos principalmente respecto a

lograr una comunicación con los clientes donde se facilita la información relativa a los requisitos de servicios educativos. Es preciso destacar que durante el proceso de comunicación con los clientes se debe garantizar que la comunicación con el cliente, logre suministrar la información relativa a los productos y servicios, así como también, que se logre la determinación de los requerimientos, la revisión de los requerimientos, y los cambios para los productos y servicios. En relación a ello, la Organización Internacional de Normalización. (2015) señala que la comunicación entablada con los clientes debe suministrar información sobre los productos y servicios, tratamiento de las consultas y pedidos, obtención de retroalimentación con los clientes sobre los clientes, control de la propiedad del cliente y la instauración de los requerimientos determinados para las actividades de contingencia.

En base a lo citado por el autor se destaca que la información sobre productos y servicios, las preguntas, los contratos o pedidos, incluidas las modificaciones, las opiniones de los clientes sobre los productos y servicios, incluidas las demandas de los clientes, y el establecimiento de requisitos explícitos para acciones de contingencia, deben ser entre otros los aspectos más importantes que deben ser considerados en la comunicación con el cliente.

- **¿Consigue la institución educativa establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios necesarios en el proceso educativo?**

Tabla 18

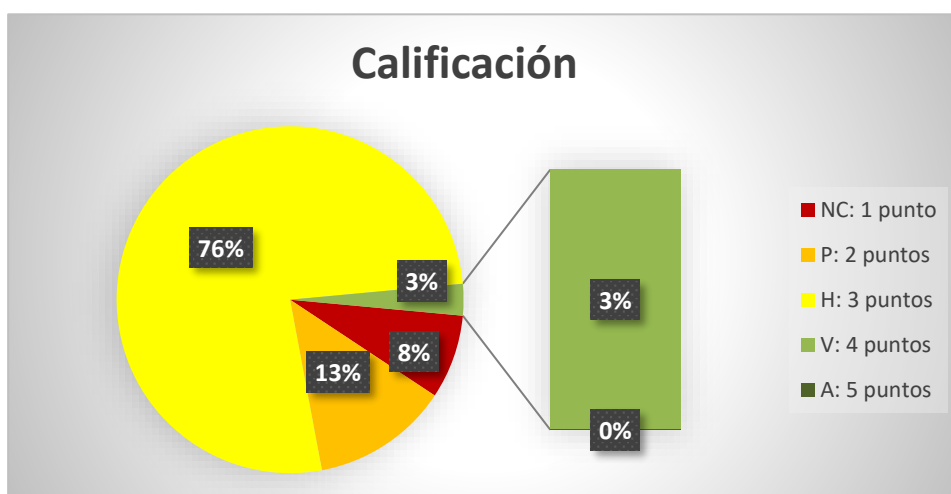
Provisión de productos y servicios necesarios

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	3	8%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	5	13%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	31	76%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 27

Provisión de productos y servicios necesarios



La grafica devela que el setenta y seis por ciento afirma que la institución educativa logra el establecimiento, implementación y mantenimiento del

procedimiento de diseño y progreso correcto para el aseguramiento del suministro de los productos y servicios necesarios en el proceso educativo, hasta la fase de ejecución, al respecto destaca que el proceso de diseño para la provisión de productos y servicios se debe desarrollar bajo la planificación del diseño que estipule aspectos como la duración, complejidad de actividades, etapa del proceso, así como también verificación, validación del diseño y su posible forma de desarrollo, siendo esencial que la organización una vez alcanzada su implementación logre mantener el diseño a través del tiempo.

En este sentido, la Organización Internacional de Normalización. (2015), destaca que la empresa debe lograr el establecimiento, implementación y mantenimiento del procedimiento de diseño y progreso correcto para el aseguramiento del suministro de los productos y servicios necesarios. De tal manera el posterior suministro de bienes y servicios, por parte de la empresa debe constituir, la forma como se puede llevar a cabo y conservar un procedimiento de diseño y desarrollo correcto para garantizar el suministro de productos, y de esta manera evitar problemas en la cadena logística.

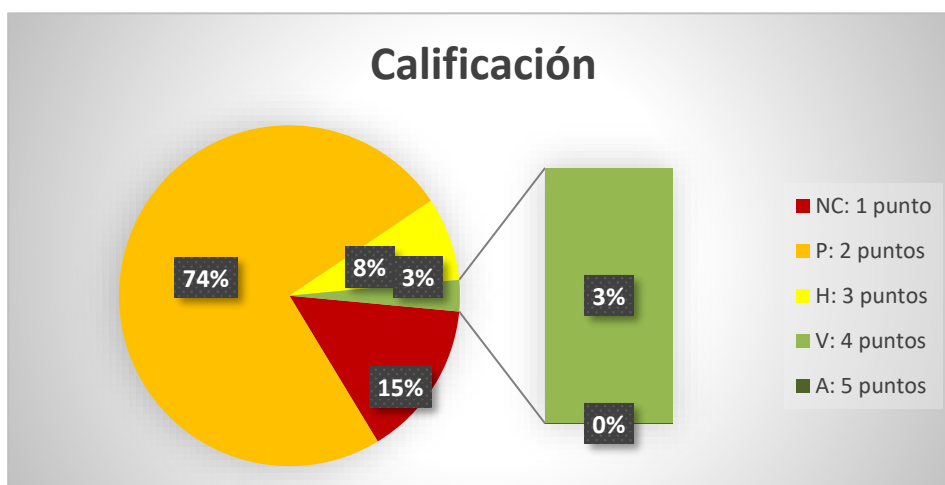
- ¿Se asegura la institución educativa que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos?

Tabla 19
Conformidad con los requisitos

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	6	15%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	30	74%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	3	8%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 28
Conformidad con los requisitos



El setenta y cuatro por ciento considera que en la institución educativa se asegura que los procedimientos, productos y servicios provistos

externamente sean conformes a los requisitos. Es importante destacar que para la institución educativa es de gran valor que los procedimientos, productos y servicios provistos externamente resulten de acuerdo a los requerimientos establecidos previamente. En el mismo orden de ideas se destaca que la Organización Internacional de Normalización. (2015), afirma:

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

En mención a lo citado, se infiere que sobre la base de su capacidad para suministrar procedimientos, bienes o servicios que efectúen los requerimientos, los proveedores externos serán evaluados, seleccionados, se controlará su rendimiento y serán objeto de reevaluación por parte de la organización. La institución por lo tanto debe mantener registros tanto de estas actividades como de cualquier actividad de seguimiento necesaria derivada de las evaluaciones.

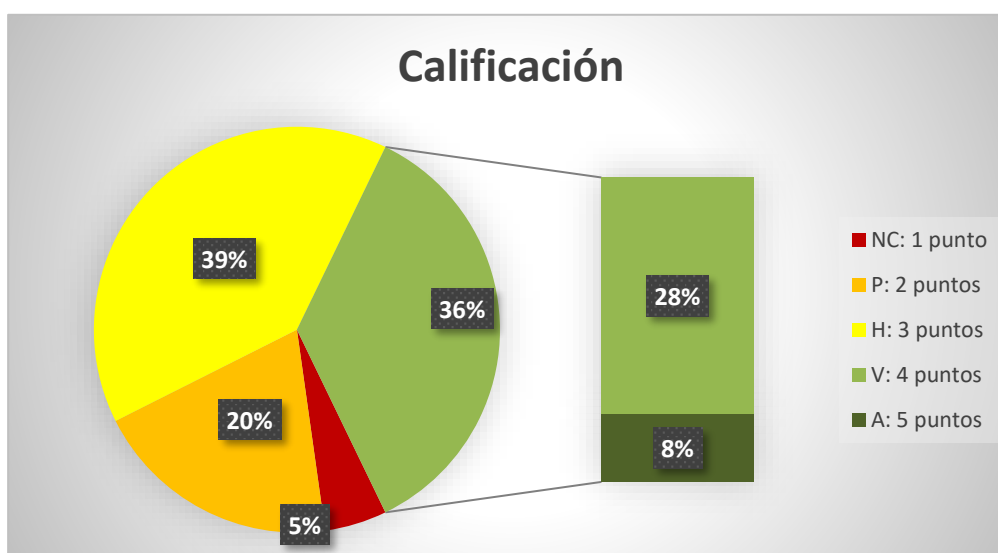
➤ **¿Logra la institución educativa implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?**

Tabla 20
Producción y provisión del servicio

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	2	5%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	8	20%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	16	40%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	11	28%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	3	8%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 29
Producción y provisión del servicio



En base a lo planteado el cincuenta y nueve por ciento, acumulado logra en la institución educativa implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Hasta la fase de ejecución sin llegar a la

verificación y retroalimentación. Así bien, en lo que refiere al proceso de implementación de la producción y provisión del servicio se consideran aspectos como el control de la producción y la prestación de servicios, rastreo de productos, propiedad por parte de clientes o terceros, conservación, actividades posteriores a la entrega y gestión de cambios.

En este orden de ideas la Organización Internacional de Normalización. (2015), destaca que la empresa debe realizar una implementación para la producción y provisión del servicio bajo determinados requisitos. Por lo tanto, la organización debe establecer circunstancias controladas para el desarrollo y la prestación del servicio.

- **¿Implementa la institución educativa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?**

Tabla 21

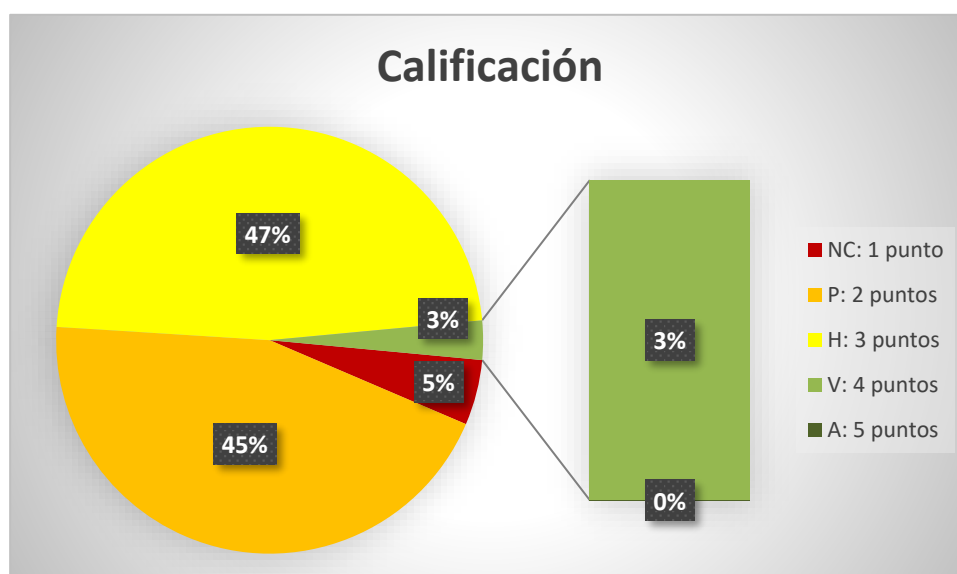
Requisitos de los productos y servicios

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	2	5%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	18	45%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	19	47%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 30

Requisitos de los productos y servicios



La mayor parte de las respuestas se encuentran ubicadas como se puede observar en la fase de planificación y ejecución, donde los entrevistados consideran que se logra implementación de disposiciones planificadas para la verificación de estándares para permitir un nivel de control que disminuya el margen de errores de la calidad en el momento de la entrega. En tal sentido la Organización Internacional de Normalización. (2015), afirma que la provisión de bienes y servicios no deben ser entregados a los clientes hasta que se hayan cumplido satisfactoriamente los acuerdos previstos, o hasta que haya sido aprobado por las respectivas autoridades y, cuando sea ejecutable, por los clientes.

Por lo tanto, si una autoridad competente y, en su caso, el cliente no aprueba lo contrario, no se debe entregar al cliente ningún producto o servicio hasta que se hayan cumplido satisfactoriamente los acuerdos previstos.

- ¿Se asegura la institución educativa de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?

Tabla 22

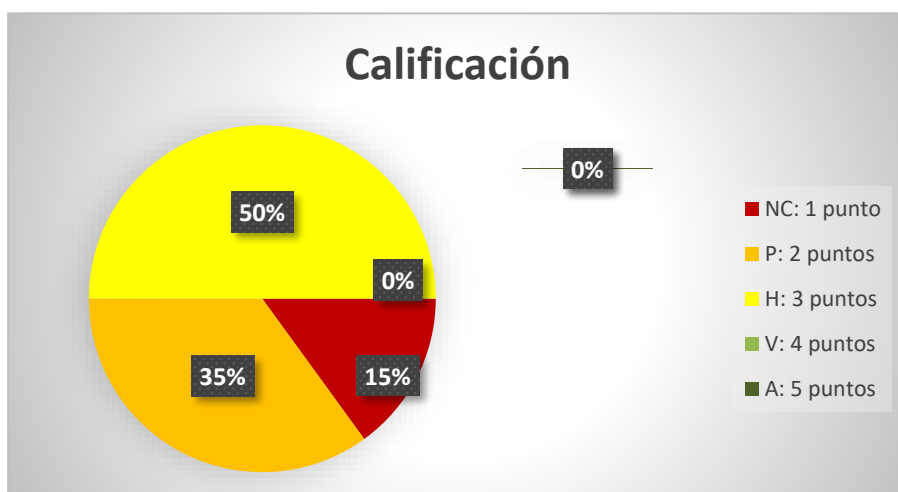
Salidas que no conformes

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	6	15%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	14	35%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	20	50%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 31

Salidas que no conformes



Al igual que el ítem anterior se pudo establecer que la mayoría de los encuestados considera que la institución educativa se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan

para prevenir su utilización o entrega no deliberada, con una puntuación de entre dos y tres, siendo el cinco más alto, lo que indica problemas en las salidas. Es importante que la institución realice acciones frente situaciones de no conformidad, en principio intentar la corrección inmediata de la situación y luego proceder a la documentación de lo ocurrido.

En el mismo orden de ideas la Organización Internacional de Normalización (2015), señala que las empresas deben realizar las actividades necesarias, siendo enfocadas en la inconformidad y sus efectos sobre la conformidad de los bienes y servicios.

Así bien, dependiendo del tipo de no conformidad y de cómo afecte a la conformidad de los bienes y servicios, la organización debe adoptar la respuesta adecuada. Esto también se aplica a los bienes y servicios no conformes localizados tras la entrega de los bienes o durante o después de la prestación del servicio.

- **¿Determina la institución educativa las necesidades de seguimiento y medición, así como también los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?**

Tabla 23

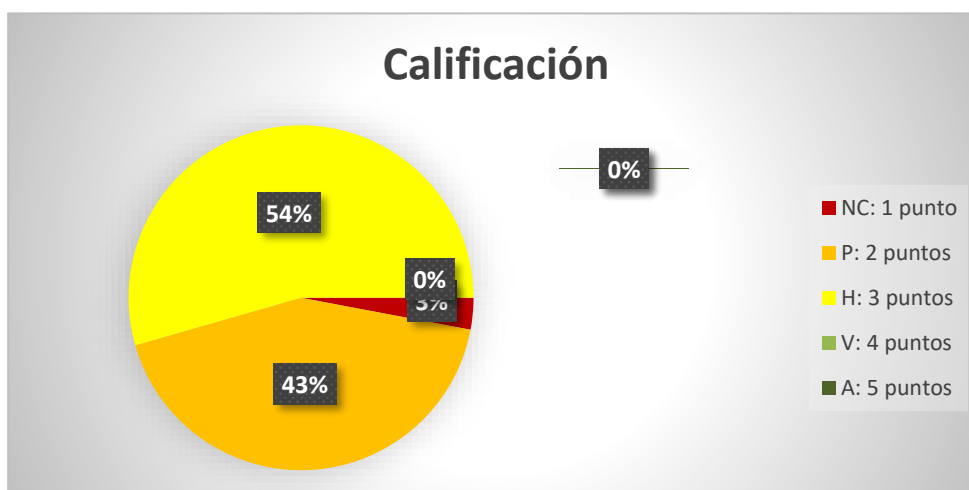
Necesidades de seguimiento y medición

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	1	3%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	17	43%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	22	54%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 32

Necesidades de seguimiento y medición



Se observa en base a la gráfica que una 98 porciento ubicado en el umbral de dos y tres puntos, estaría indicando que solo hasta la fase ejecución la institución educativa estaría determinando las necesidades de seguimiento

y medición, así como también los procedimientos de observación, medición, análisis y evaluación indispensables para obtener resultados fiables. Se precisa que durante, el proceso de determinación de las necesidades de seguimiento y medición es muy importante para la organización identificar el margen de satisfacción de los clientes en relaciones a sus necesidades y perspectivas.

De tal manera, las encuestas a clientes, comentarios de clientes sobre bienes y servicios recibidos, reuniones con clientes, estudios de cuotas de mercado, cumplidos, garantías utilizadas e informes de agentes de ventas son algunos ejemplos de formas de hacer un seguimiento de las impresiones de los clientes.

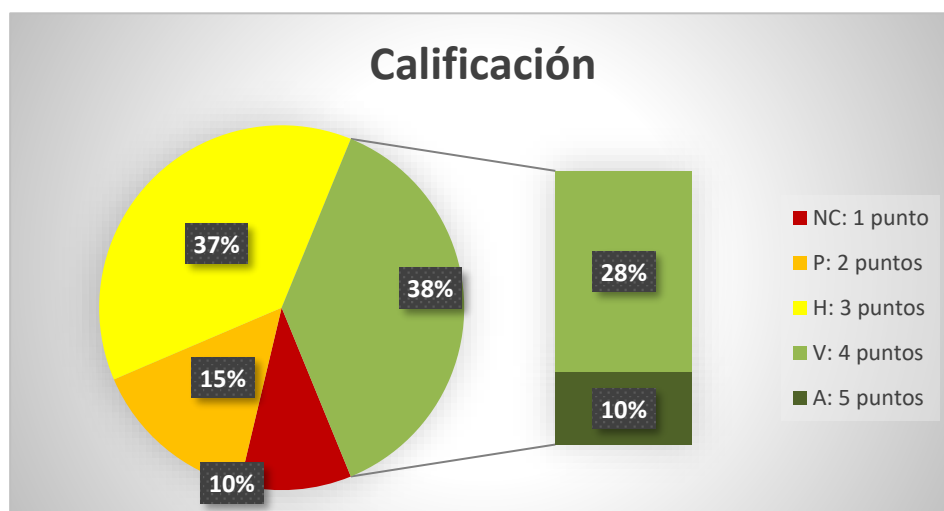
- ¿Se lleva a cabo por la institución educativa auditorías internas, intervalos planificados para proporcionar información acerca del sistema de gestión de la calidad?

Tabla 24
Auditorías internas

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	4	10%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	6	15%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	15	37%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	11	28%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	4	10%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 33
Auditorías internas



Se observa que el setenta y cinco por ciento afirmaría, que se planifica, ejecuta y verifican, las auditorías internas, en el caso de las instituciones educativas las auditorías internas son llevadas a cabo por el ministerio de

manera regular, con intervalos planificados para proveer información acerca del sistema de gestión de la calidad. En tal sentido, se destaca que las auditorías de la gestión de la calidad se realiza sobre los requisitos propios de la organización, en el que se requiere la adaptación a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, en los que la organización define los criterios y alcances de cada auditoría.

De tal manera destaca, que Organización Internacional de Normalización. (2015), destaca que: La organización debe realizar una planificación y mantenimiento de uno o varios programas de auditoría, teniendo una importancia en los procedimientos involucrados. De tal manera, la organización debe desarrollar, implantar y mantener programas de auditoría que tengan en cuenta la significación de los procedimientos implicados, las modificaciones organizativas y los resultados de auditorías anteriores. Estos programas también deben incluir la asiduidad, los procedimientos y los métodos, las responsabilidades, la planificación y los requerimientos de información.

- ¿Revisa la alta dirección el sistema de gestión de la calidad de la Institución educativa a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la institución educativa?

Tabla 25

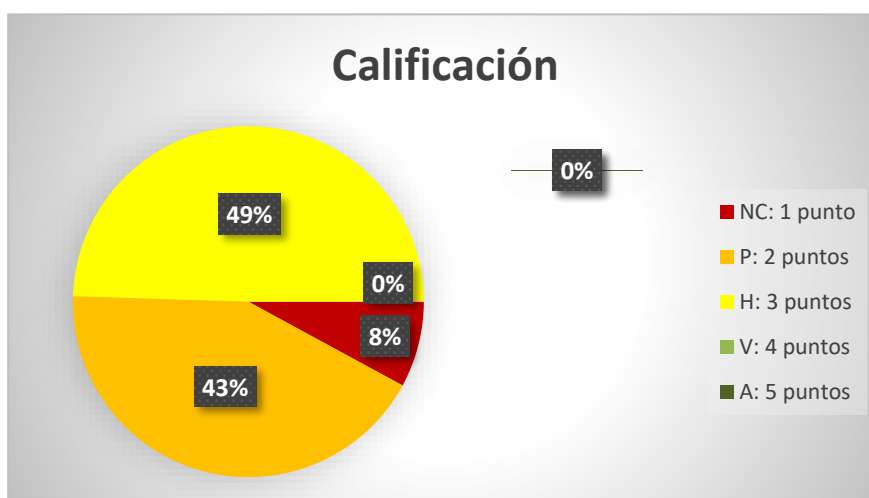
Calidad de la Institución educativa

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	3	8%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	17	43%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	20	49%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	0	0%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 34

Calidad en la Institución Educativa



El noventa y dos por ciento destacaría que la institución educativa revisa la alta dirección de la empresa debe asegurarse, periódicamente, de que el

sistema de gestión de la calidad sigue siendo apropiada, suficiente, eficaz y acorde con la dirección estratégica de la organización, con una valoración en rangos de dos a tres puntos. Es importante destacar que la revisión del sistema de gestión de la calidad de la empresa es una función de gran valor en el que se debe realizar revisión de las entradas y salidas como parte de la evaluación del desempeño.

En este mismo orden de ideas, la Organización Internacional de Normalización. (2015) señala que la alta dirección tiene que realizar diversas revisiones, con la finalidad de asegurar una adecuación de la dirección estratégica de las empresas. Al respecto, se destaca que se debe desarrollar, implantar y mantener programas de auditoría que tengan en cuenta la importancia de los procedimientos implicados, los cambios organizativos y los resultados de auditorías anteriores. Estos programas también deben incluir la asiduidad, los procedimientos y los métodos, las responsabilidades, la planificación y los requerimientos de información.

- **¿Determina y selecciona la institución educativa las oportunidades de mejora e implementación de cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente para aumentar su satisfacción?**

Tabla 26

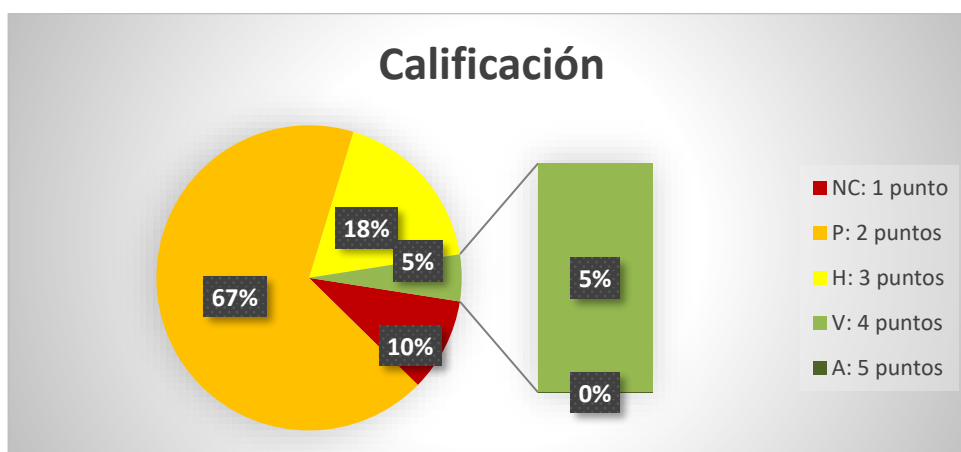
Oportunidades de mejora e implementación

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	4	10%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	27	67%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	7	18%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	2	5%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 35

Oportunidades de mejora e implementación



En base a la gráfica, se destaca que el sesenta y siete por ciento es de la opinión que la institución educativa determina y elige las oportunidades de mejora e implementación de cualquier actividad establecida, con la finalidad de la realización de los requerimientos del cliente para incrementar su

satisfacción. De tal manera, es importante destacar que la determinación de oportunidades debe conllevar a mejorar los productos o servicios, así como también a mejorar, corregir o disminuir efectos negativos que alguna situación este produciendo sobre la organización. En consecuencia, la corrección, la acción correctiva, el desarrollo continuo, la modificación rápida, la innovación y la reorganización son algunos ejemplos de mejora.

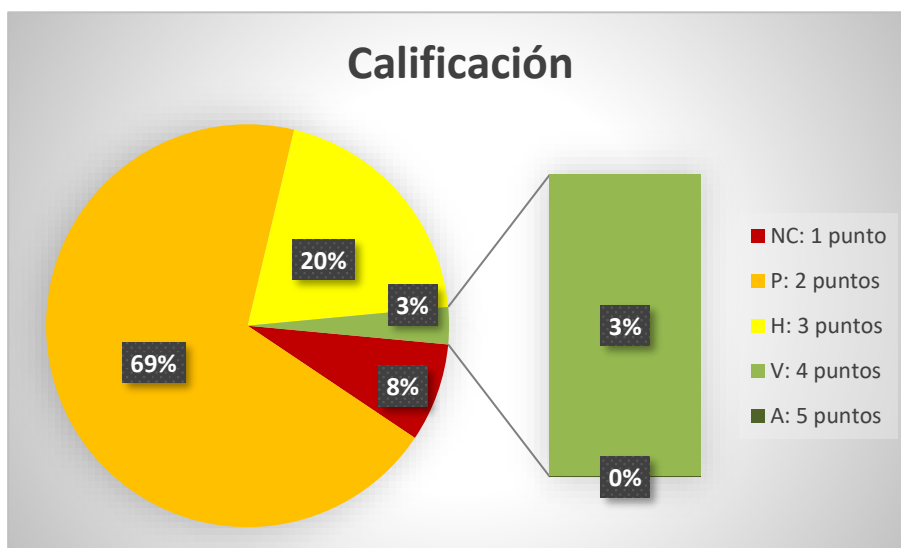
➤ ¿Reacciona la institución educativa cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas?

Tabla 27
No conformidad

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	3	8%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	28	69%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	8	20%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 36
No conformidad



En este ítem, se puede apreciar una tendencia desfavorable dejando la mayoría en dos puntos la consideración de que la institución educativa reacciona cuando sucede una no conformidad, incluida cualquiera surgida por

las quejas. Así bien, es esencial que las no conformidades sean abordadas de manera efectiva y rápida, destacando en todo momento el valor que el cliente tiene para la organización.

En conformidad la Organización Internacional de Normalización. (2015), complementa que cuando surge una no conformidad, la empresa debe tener una reacción establecida; del cual, deben realizarse las actividades necesarias para su control, como de sus consecuencias. A tal efecto, la organización debe responder a las no conformidades que se produzcan, incluidas las provocadas por reclamaciones, y, si es necesario, tomar medidas para controlarlas y corregirlas o hacer frente a las repercusiones.

➤ **¿Mejora la institución educativa continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?**

Tabla 28

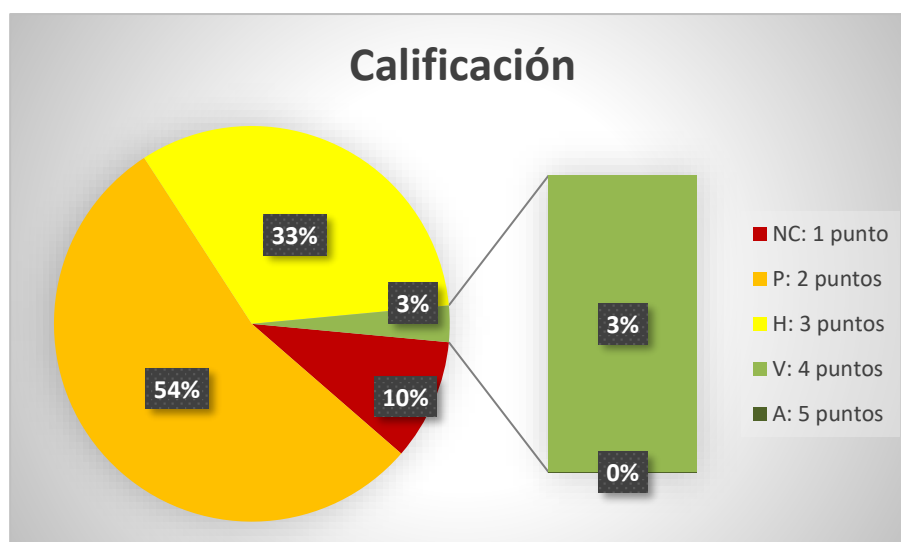
Conveniencia, adecuación y eficacia

	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NC	1 punto - No cumple con el requisito: No se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta.	4	10%
P	2 puntos - Cumple con el mínimo del requisito: Se planifica, no se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase de Planificación del SGC)	22	54%
H	3 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, no se verifica, ni se retroalimenta (Corresponde a la fase Hacer del SGC)	13	33%
V	4 puntos - Cumple parcialmente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica, no se retroalimenta (Corresponde a la fase Verificar del SGC)	1	3%
A	5 puntos - Cumple completamente con el requisito: Se planifica, se ejecuta, se verifica y se retroalimenta (Corresponde a las fases Actuar para la mejora del SGC)	0	0%
		40	100%

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, ISO 9001:2015.

Figura 37

Conveniencia, adecuación y eficacia



En relación al indicador de mejora en el sistema de gestión de la calidad, el ochenta por ciento acumulado sería de la opinión que la institución educativa lo estaría logrando hasta la fase 3 es decir, se estaría planificando

y ejecutando ms no verificado ni produciendo retroalimentaciones. En consecuencia, se destaca que uno de los principios claves para garantizar el desarrollo de una organización es precisamente la adaptación constante a nuevas situaciones, la gestión de calidad y mejora progresiva sin lugar a dudas permite mantener el nivel de competitividad de la organización.

De tal modo, la Organización Internacional de Normalización. (2015), plantea que la organización tiene que tener una consideración en los resultados analíticos y evaluativos, con la finalidad de establecer la existencia de necesidades u oportunidades para ser considerados. Así bien, para decidir si existen necesidades u oportunidades que deban tenerse en cuenta como parte del desarrollo continuo, la empresa debe tener en cuenta los resultados del análisis y la evaluación, así como la revisión de la gestión.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general: Se aplica el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.

En base a los resultados obtenidos de acuerdo a la información recolectada por los entrevistados se puede inferir que, si se aplica sistemas de gestión de calidad en la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.

4.2.2. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H0: Se aplica de manera adecuado el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, para mejorar la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.

Se pudo comprobar que veintiuno de los indicadores de los veintiocho tomados en base a los parámetros de evaluación de la Norma

ISO 9001-2015, mostraron problemas para culminar el proceso de gestión de calidad por lo que se RECHAZA LA HIPOTESIS H0.

H1: No se aplica de manera adecuado el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, para mejorar la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.

En relación a los resultados obtenidos se halló que solo tres de veintiocho indicadores mostraron una situación favorable, lo cual resulta claramente insuficiente y permite ACEPTAR LA HIPOTESIS H1.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizado el análisis de los resultados, se destacan que los resultados más favorables para la institución fueron la implementación de la producción y provisión del servicio bajo las circunstancias inspeccionadas en este caso se habría hecho evidente la valoración de los encuestados a los esfuerzos que realizan el cuerpo directivo.

Del mismo se habrían destacado con resultados de valoración favorables para la gestión, las auditorías internas, con la información sobre el sistema de gestión de la calidad en periodos predeterminados, siendo esencial en este caso el rol del ministerio de educación quien efecto de manera periódica realiza auditorías internas que sirve de información de la directiva de la institución,

Por otro lado, en base los resultados obtenidos de los entrevistados se pudieron conocer que las mayores debilidades detectadas en la institución se relacionaron con la dificultad para tener una mayor comprensión de las necesidades y perspectivas de los elementos interesados, lo cual podría responder a la falta de registro de las debilidades reportadas por quienes hacen parte del proceso educativo.

En el mismo sentido, en marco de las debilidades se destaca en la institución dificultades de la alta dirección en la asignación y comunicación de responsabilidades para que sean entendidos en toda la organización, lo cual podría estar generando problemas de información que en efecto dificultan la correcta integración de las acciones de los distintos miembros.

De igual forma, de manera general se destaca que la institución educativa presento debilidades para determinar las necesidades de modificaciones en el sistema de gestión de la calidad, siendo las modificaciones una constante debido a las actualizaciones y modificaciones constantes emanadas desde el ministerio, así como también la dinámica de factores sociales y tecnológicos presentes en la esfera global.

Consecuentemente, se pudo detectar que en la institución educativa existen ciertas deficiencias en el desarrollo de acciones para lograr que los trabajadores tengan mayor consciencia de las políticas de la calidad, y en contraparte su falta de identidad o compromiso podría conllevar a un desarrollo de políticas de calidad carentes de compromiso y/o liderazgo que muy difícilmente pueda garantizar resultados.

En el mismo sentido refiriendo a las debilidades, destaca que la institución educativa parece mostrar debilidades en las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, lo cual estaría afectado el desenvolvimiento de cada uno de los procesos y lo que al igual que en la mayoría de los casos observados estaría generando que el proceso de gestión solo se esté limitando a planificar y ejecutar mas no a verificar y retroalimentar la información con la finalidad de optimizar la futuras acciones

Se logro de igual modo detectar debilidades en las acciones de la institución educativa como entidad para afirmar que los procedimientos, productos y servicios suministrados externamente sean acordes con los requerimientos, siendo esencial en primera instancia definir los requisitos los cuales se basan en planificar, ejecutar, verificar y retroalimentar.

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación se destaca que en base a la información recolectada se detectaron grandes fallas en la aplicación de las NORMAS ISO 2015 en la institución educativa Gómez Arias Dávila del Distrito Rupa Rupa, de la provincia de Leoncio Prado, región Huánuco, siendo las mayores debilidades halladas, en los procesos la fase de revisión y retroalimentación lo que estaría indicando que la mayoría de las acciones solo se planifican y ejecutan mas no se cuenta con acciones que permitan determinar el nivel de efectividad de las acciones tomadas lo que estaría impidiendo el adecuado registro de los efectos de las acciones para determinar tanto la eficiencia con las que son aplicadas así como también y nivel de impacto que se estaría produciendo en relación a las situaciones que se desean resolver.

En el caso de la institución educativa Gómez Arias Dávila del Distrito Rupa Rupa, se pudo identificar aspectos mejorables en el desempeño docente, los estudiantes y los representantes en cuanto a sus roles, así como también fue posible hallar debilidades en la infraestructura, como se sabe el producto o servicio primordial de las instituciones educativas es la capacidad para generar procesos de enseñanza y aprendizaje de calidad, lo cual depende de factores como el nivel de preparación del docente, su vocación de servicio, los recursos didácticos a los que tenga acceso, así como también las características propias de los estudiantes de acuerdo a sus hábitos de estudio, apoyo del representante, incluso también lo relacionado a la infraestructura y condiciones del ambiente que en todo momento deben garantizar un confort lumínico, térmico, auditivo y visual.

La resolución de cada uno de esos aspectos conlleva a garantizar los estándares de calidad orientados por la alta directiva que deben basarse en sistemas de gestión de calidad, para orientar y articular las acciones necesarias en la institución, para lo cual es indispensable la conformación de un equipo que se halle en constante capacitación. Siendo el objetivo de la certificación ISO 9001-2015, facilitar la incorporación de las prácticas educativas más frecuentes de un centro educativo a un procedimiento de

desarrollo continuo mediante el análisis de las necesidades, los puntos débiles y los puntos fuertes de la institución con la finalidad de maximizar la eficacia de la labor docente y de todos quienes son parte del proceso educativo.

Sin lugar a dudas, el desarrollo de acciones para la implementación de sistemas de gestión de calidad, para la NORMA ISO 9001-2015, en sus fases de planificación, ejecución, verificación y retroalimentación, en la institución educativa representa una excelente oportunidad para el desarrollo de los procedimientos internos que son llevados en la institución, debido al nivel de integridad con que aborda los problemas organizacionales, sin embargo demanda de un nivel de conocimientos técnicos y gerenciales para lograr su aplicación dentro del ámbito educativo, lo cual en efecto podría llevar meses de preparación previa.

RECOMENDACIONES

A la institución se recomienda, adoptar políticas para lograr completar el proceso de gestión en la fase de verificación y retroalimentación, siendo estas esenciales para identificar el nivel de eficiencia con el que se vienen planificando y ejecutando las acciones, así como también poder conocer el impacto generado por las acciones que vienen realizando en marco de la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Se recomienda la asignación de un equipo permanente, con capacitaciones constantes en los procesos del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de que oriente los procesos internos de la institución educativa y sirva de fuente para dar respuestas a inquietudes van presentando en el equipo de trabajo.

Así mismo, se exhorta al equipo capacitador a realizar adaptaciones de los términos, conceptos y realidades del sistema educativo de la norma ISO 9001:2015 para que resulte más claramente entendidos por las personas implicadas en el proceso educativo y de este modo logre producir un efecto con un impacto mayor en cada una de las fases es decir planificación, ejecución, verificación y retroalimentación

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angelomé, J. (2003). *La Calidad en la Industria de la Construcción*. Recuperado de: https://www.grupoconstruya.com/actividades/docs/calidad_UP.pdf
- Camacho, C. (2021). *Los desafíos de la educación básica regular de calidad en el Perú*. http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/596/submission/review/596-133-2149-1-4-20181206.pdf
- López, M. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7766/1/T3355-MGCI-L%C3%B3pez-Gestion.pdf>
- Gómez, M. & Rave, M. (2008). *La normalización: una sociedad sin normas, no es sociedad*. <http://gaenormalizacion.blogspot.com/2008/10/niveles-de-normas.html>
- Banco Mundial (2006). *Por una educación de calidad para el Perú Estándares, rendición de cuentas y fortalecimiento de capacidades*. Recuperado de: <http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/45/025.%20Por%20una%20educaci%C3%B3n%20de%20calidad%20para%20el%20Per%C3%BA.%20Est%C3%A1ndares%2C%20rendici%C3%B3n%20de%20cuentas%20y%20fortalecimiento%20de%20capacidades.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ComexPerú (2020). *Un niño peruano será solo el 61% de productivo de lo que podría ser cuando cumpla 18 años*. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/un-nino-peruano-sera-solo-el-61-de-productivo-de-lo-que-podria-ser-cuando-cumpla-18-anos>
- Expansión (2021). *Perú – Gasto público Educación*. Recuperado de: <https://datosmacro.expansion.com/estado/gasto/educacion/peru>
- Gobierno Regional – Huánuco (2003). *Plan regional de educación concertado*.

Recuperado de:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2089513/Proyecto%20Educativo%20Regional%20de%20Hu%C3%A1nuco.pdf.pdf>

SENACE (2019). *Boletín Informativo Regional N°10 – Calidad Educativa Huánuco*. Recuperado de:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1079170/191231_BR_Hu%C3%A1nuco20200730-107894-5of89z.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de:
http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. ISO 9001 del año 2015*.
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Project Management Institute. (Sexta Edición). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos, introducción. Guía PMBOK. Global Standard Sección*
[file:///C:/Users/Marcos/Downloads/PMBOKGuideSixthEd_SPA%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Marcos/Downloads/PMBOKGuideSixthEd_SPA%20(3).pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed). México D.F.: McGraw-Hill

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Jara Vega, J. (2023). *Planificación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del Distrito Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General ¿Mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, al aplicar la planificación de un sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015?	Objetivo General Evaluar la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado y mejore su calidad educativa.	Hipótesis General Se aplica el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.	METODOLOGÍA <u>Tipo de investigación</u> - Enfoque: cuantitativo. - Alcance o nivel: Descriptivo. - Diseño de investigación: No experimental Población y Muestra -La población está referida a la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila. -Muestra no probabilístico n = 40 <u>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</u> - Técnica: Encuesta. - Instrumentos: Registro de datos <u>Análisis e interpretación de los datos</u> - Codificación de datos. - Tabulación de información. - Generación de indicadores. Para el procesamiento de datos se utilizará las encuestas de satisfacción y Microsoft Excel.
Problemas específicos • ¿Cómo se desarrollan los procesos de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, desarrollados en la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco en el año 2022? • ¿Cuáles son los factores que inciden en los procesos de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, desarrollados en la Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila	Objetivos específicos • Diagnosticar los procesos de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, desarrollados en la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco en el año 2022. • Identificar los factores que inciden en los procesos de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, desarrollados en la Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa,	Hipótesis específicas H0: Se aplica de manera adecuado el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado. H1: Se aplica de manera adecuado el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, mejorara la calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.	

del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado en el año 2022? • ¿Cuál es el desempeño de la alta directiva en la gestión de calidad proyectado para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado en el año 2022?	provincia de Leoncio Prado en el año 2022. • Determinar el desempeño de la alta directiva en la gestión de calidad proyectado para la Institución Educativa Emblemática Gómez Arias Dávila del distrito Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado en el año 2022.
--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015		Preguntas para verificar el nivel de cumplimiento del requisito de la Norma ISO 9001:2015	N C	P	H	V	A
Requisito N° 4 de la Norma ISO 9001:2015 Contexto de la organización	4.1	1. ¿Se determinan las condiciones tanto internas de la institución educativa, así como también de su contexto para propiciar la comprensión de factores que inciden en la institución educativa?					
	4.2	2. ¿Se alcanza la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas?					
	4.3	3. ¿Se determina el alcance del sistema de gestión de la calidad?					
	4.4	4. ¿Se aplica algún sistema de gestión de la calidad y sus procesos?					
Requisito N° 5 de la Norma ISO 9001:2015 Liderazgo	5.1	5. ¿Se demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y el enfoque al cliente?					
	5.2	6. ¿Logra la alta dirección establecer, implementar y mantener una política de la calidad?					
	5.3	7. ¿Asegura la alta dirección que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?					
Requisito N° 6 de la Norma ISO 9001:2015 Planificación	6.1	8. ¿La organización logra desarrollar acciones para abordar riesgos y oportunidades?					
	6.2	9. ¿La institución logra establecer objetivos y planificación en el sistema de gestión de calidad?					
	6.3	10. ¿Determina la institución educativa la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad?					
Requisitos N° 7 de la Norma ISO 9001:2015 Apoyo.	7.1	11. ¿Determina y proporciona la institución educativa los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad?					
	7.2	12. ¿Se determinan las competencias necesarias de las actividades de las personas cuyas acciones tiene implicancia directa en el proceso de gestión de calidad?					
	7.3	13. ¿Se asegura la institución educativa que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de las políticas de la calidad?					
	7.4	14. ¿Determina la institución educativa las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?					
	7.5	15. ¿Incluye la institución educativa el sistema de gestión de la calidad en la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015 y registro de su aplicación?					
Requisitos N° 8 de la Norma ISO 9001:2015 Operación	8.1	16. ¿Logra planificar, implementar y controlar la institución educativa los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?					
	8.2	17. ¿Se logra una comunicación con los clientes donde se proporciona información relativa a los requisitos de servicios educativos?					
	8.3	18. ¿Consigue la institución educativa establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios necesarios en el proceso educativo?					
	8.4	19. ¿Se asegura la institución educativa que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos?					

	8.5	20. ¿Logra la institución educativa implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?					
	8.6	21. ¿Implementa la institución educativa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?					
	8.7	22. ¿Se asegura la institución educativa de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?					

9.1		23. ¿Determina la institución educativa las necesidades de seguimiento y medición, así como también los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?					
9.2		24. ¿Se lleva a cabo por la institución educativa auditorías internas, intervalos planificados para proporcionar información acerca del sistema de gestión de la calidad?					
9.3		25. ¿Revisa la alta dirección el sistema de gestión de la calidad de la Institución educativa a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la institución educativa?					
10.1		26. ¿Determina y selecciona la institución educativa las oportunidades de mejora e implementación de cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente para aumentar su satisfacción?					
10.2		27. ¿Reacciona la institución educativa cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas?					
10.3		28. ¿Mejora la institución educativa continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?					

ANEXO 3

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD CON EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH

Cálculo de confiabilidad con el Método de Alfa de Cronbach																														
Sujetos	Preguntas																												TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	55
2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	74	
3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	49	
4	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	65	
5	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	71	
6	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	54	
7	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	66	
8	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	68	
9	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	73	
10	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	55	
11	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	79	
12	4	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	52	
13	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	67	
14	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	67	
15	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	67	
16	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	47	
17	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	74	
18	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	61	
19	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	70	
20	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	70	
21	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	71	
22	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	70	
23	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	71	
24	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	71	
25	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	71	
26	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	71	
27	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	71	
28	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	69	
29	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	70	
30	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	71	
31	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	74	
32	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	72	
33	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	67	
34	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	4	68	

35	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3	62	
36	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	50	
37	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	63	
38	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	2	3	1	2	67	
39	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	69	
40	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	67	
VARIANZA	0.4	0.2	0.3	0.5	0.3	0.2	0.3	0.4	0.4	0.3	0.2	0.3	0.2	0.1	0.3	0.2	0.7	0.4	0.3	0.3	0.4	0.5	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	0.4		
$\sum s_i^2$	9.6																													Alfa de Cronbach
S_T^2	56.974375																													0.862
K	28																													