



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**



**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. ERIKA MARITZA AJAHUANA YAMPARA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. ERIKA MARITZA AJAHUANA YAMPARA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE :   
M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO :   
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

SEGUNDO MIEMBRO :   
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

ASESOR DE TESIS :   
Mgtr. JACKELINE FLORES APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y orientación de empresas – P25



**RESOLUCIÓN N° 872-2023-D-FIS-UANCV-J**

Juliaca, 30 de noviembre del 2023

**VISTOS;** El expediente N° 2023-CU-16048 (fecha y hora de sustentación) y el expediente N° 16049 (Título), la RESOLUCIÓN N° 820-2023-D-FIS-UANCV que aprueba el Borrador de Tesis y el DICTAMEN N° 306-2023-OI-VRI DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN presentado por el (la) bachiller **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA** quien solicita FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023** para la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** por la modalidad de Sustentación de Tesis,



**CONSIDERANDO:**

Que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud calificó el brote del coronavirus (COVID-19) como una pandemia al haberse extendido en varios países del mundo de manera simultánea;

Que, a través del Decreto Supremo N° 44-2020-PCM, el poder Ejecutivo declaró estado de emergencia nacional ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM, N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 053-2020-PCM, N° 057-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 061-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 068-2020-PCM, N° 072-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 129-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 139-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 151-2020-PCM, N° 156-2020-PCM, N° 162-2020-PCM, N° 165-2020-PCM, N° 170-2020-PCM, N° 174-2020-PCM, N° 184-2020-PCM y finalmente con el Decreto Supremo N° 201-2020-PCM se prorroga el estado de emergencia nacional por el plazo de treinta y un (31) días calendario a partir del viernes 01 de enero del 2021, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19. Todo dentro del marco de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional con el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decreto Supremo N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA, finalmente con el Decreto Supremo N° 031-2020-SA, a partir del 07 de diciembre de 2020 por un plazo de noventa (90) días de calendario;

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220 y sus modificatorias, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y de la Facultad de

C.c.  
Arch. 2023  
JCHM/  
**Distribución:** Jurados, Interesado



Ingeniería de Sistemas, para la nominación de jurados mediante sorteo del mismo modo programar la fecha y hora de sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** NOMINAR Jurados para la Sustentación de Tesis del tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023** presentado por el (la) bachiller: **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** habiéndose designado por sorteo a la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. SC. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- 1er. Miembro : DR. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
- 2do. Miembro : DR. PAUL MAMANI TISNADO
- Asesor de Tesis : MGTR. JACKELINE FLORES APAZA

**SEGUNDO.-** PROGRAMAR la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis para el día **MIÉRCOLES, 06 DE DICIEMBRE DEL 2023**, a horas **09:00 a.m.** hora exacta.

**TERCERO.-** El acto académico de sustentación se llevará a cabo a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex Meetings.

**CUARTO.-** Realizada la Sustentación de Tesis, el Presidente de la terna de jurados levantará y firmará el Acta de Sustentación de Tesis, en el cual se consignará el resultado obtenido por el (la) Bachiller sustentante, del mismo modo firmaran los otros dos miembros de jurado, dando conformidad al acto.

**QUINTO.-** La Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial e Informática, el Jurado y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.  
Arch. 2023  
JCHM/  
**Distribución:** Jurados, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO



#### RESOLUCIÓN N° 397-2023-D-FIS-UANCV

Juliaca, 08 de junio del 2023

**VISTOS;** el Expediente N° 2023-CU-05230, y la copia del Acta de Aprobación de Perfil de Tesis de fecha 08 de junio del 2023, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, presentado por el (la) Bachiller: **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA** con el tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023.**

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el (la) Bachiller **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Jackeline Flores Apaza

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Perfil de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, procediendo con el levantamiento de Acta y firma de Aprobación correspondiente.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

#### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL PERFIL DE TESIS**, presentado por el (la) Bachiller: **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA**, con el tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS****RESOLUCIÓN N° 669-2023-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 03 de noviembre del 2023

**VISTOS;** el Expediente N° 2023-CU-216529 y el Acta de Aprobación de Borrador de Tesis de fecha 20 de setiembre del 2023 y la RESOLUCIÓN N° 397-2023-D-FIS-UANCV que aprueba el Perfil de Tesis de fecha 08 de junio del 2023, presentado por el (la) Bachiller: **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA** con el tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (la) Bachiller **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Jackeline Flores Apaza

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Borrador de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL BORRADOR DE TESIS**, presentado por el (la) Bachiller: **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA**, con el tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, quedando apto para tramitar el Dictamen de Originalidad de Trabajo de Investigación y posteriormente solicitar la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis previa presentación de los requisitos correspondientes según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV, la misma que conducirá a la obtención del **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO



### RESOLUCIÓN N° 820-2023-D-FIS-UANCV

Juliaca, 22 de noviembre del 2023

**VISTOS;** el Expediente N° 2023-CU-16047, presentado por el (la) Bachiller: **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA** quien solicita **CAMBIO DEL PRIMER Y SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS** titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, aprobado con **RESOLUCIÓN N° 669-2023-D-FIS-UANCV**, de fecha 03 de noviembre del 2023.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el (la) Bachiller **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Jackeline Flores Apaza

Que, es procedente la solicitud de **CAMBIO DEL PRIMER Y SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS** y Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

#### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL CAMBIO DEL PRIMER Y SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL BORRADOR DE TESIS**, presentado por el (la) Bachiller: **AJAHUANA YAMPARA, ERIKA MARITZA**, del tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023**, conducente a optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- Presidente : **M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda**
- 1er. Miembro : **Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez**
- 2do. Miembro : **Dr. Paul Mamani Tisnado**
- Asesor de Tesis : **Mgtr. Jackeline Flores Apaza**

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

*TIEMPO PASADO*

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c.  
Arch 2023  
JCHM/



## IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="http://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%



### Metadatos complementarios - UANCV



<b>Título de la Tesis</b>	
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	ERIKA MARITZA AJAHUANA YAMPARA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74586790
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0001-1735-4265">https://orcid.org/0009-0001-1735-4265</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	JACKELINE FLORES APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41369602
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-9003-333X">https://orcid.org/0000-0001-9003-333X</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42431259
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987

<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas P-25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Longitud oeste: 15.851612° Latitud sur: 74.251144°
	 <p><a href="https://maps.app.goo.gl/hViv9wo6YxXZxfTp7">https://maps.app.goo.gl/hViv9wo6YxXZxfTp7</a></p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2022 – Noviembre 2023
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<b>Otras ingenierías, Otras tecnologías</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00</a> <b>Teoría organizacional</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</a>



ESTER CARRERAS VELAZQUEZ  
M.Sc. Juan Carlos Pizarro Miranda  
DIRECTOR (e)  
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, ERIKA MARITZA AJAHUANA YAMPARA, identificado con DNI Nro. 74586790, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001: 2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023"

Asesorado por: Mgtr. JACKELINE FLORES APAZA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de Junio del 2023

  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

  
Firma del Estudiante  
(obligatoria)

  
Huella



## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	11
ÍNDICE DE TABLAS .....	15
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	15
RESUMEN .....	16
ABSTRACT .....	17
INTRODUCCIÓN .....	18

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. Problema General: .....	2
1.1.2. Problemas Específicos:.....	2
1.2. Objetivos de la Investigación .....	2
1.2.1. Objetivo General:.....	2
1.2.2. Objetivos Específicos: .....	2
1.3. Justificación del Estudio .....	3
1.3.1. Justificación Teórica .....	3
1.3.2. Justificación Económica .....	3
1.3.3. Justificación Social .....	3
1.3.4. Justificación Metodológica.....	4



1.4. Hipótesis.....	4
1.4.1. Hipótesis General.....	4
1.4.2. Hipótesis Especificas .....	4
1.5. Variables.....	4
1.5.1. Independientes .....	4
1.5.2. Dependientes.....	4
1.5.3. Operacionalización de Variables.....	5

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.1.1. Internacionales .....	7
2.1.2. Nacionales.....	7
2.1.3. Locales .....	8
2.2. Marco teórico .....	8
2.2.1. Gestión de la calidad ISO 9001:2015 .....	8
2.2.2. Calidad educativa.....	14
2.3. Marco conceptual.....	16

## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación .....	18
3.2. Método de la investigación .....	19
3.3. Población y muestra .....	19



3.3.1. Población .....	19
3.3.2. Muestra .....	19
3.4. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos ...	20
3.5. Validación de la contrastación de hipótesis.....	20
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento.....	20
3.7. Plan de recolección y procesamiento de datos .....	21
3.7.1. Recolección de información .....	21
3.7.2. Procesamiento de datos.....	21

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.....	23
4.1.1. Situación actual de los colegios con certificación ISO 9001:2008.....	23
4.1.2. Análisis de los resultados de comparación de colegios que aplica la ISO 9001 con el colegio Internacional Nivel A de Juliaca, 2023 .....	24
4.1.3. Propuesta de un mapa de proceso basada según la norma ISO 9001:2015 del Colegio Internacional Nivel A de Juliaca, 2023 .....	37
4.1.4. Procesos estratégicos .....	38
4.1.5. Procesos claves .....	39
4.1.6. Procesos para apoyo .....	42
4.1.7. Resultado de la encuesta sobre la satisfacción de alumnos y padres de familia del Colegio Internacional Nivel A de Juliaca, 2023.....	45
CONCLUSIONES.....	47



RECOMENDACIONES .....	50
BIBLIOGRAFÍA .....	52
ANEXOS .....	54
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	54



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables independientes.....	5
Tabla 2 operacionalización de variables dependientes .....	5
Tabla 3 consideración de la población.....	19
Tabla 4 comparativa de instituciones con ISO 9001 .....	24

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 ciclo de la recolección de información.....	21
Ilustración 2 propuesta de mapa de procesos .....	37
Ilustración 3 satisfacción con el colegio.....	45



## RESUMEN

La meta de la institución es proporcionar educación de alta calidad para la sociedad y para contribuir al país. Por esta razón, nuestra investigación busca la introducción del sistema de calidad ISO 9001:2015 en el Colegio Internacional Nivel A, Juliaca 2023. En la actualidad, la institución enfrenta numerosas debilidades en su gestión que limitan su capacidad de alcanzar la excelencia académica.

Esta normativa establece los requisitos y procedimientos necesarios para lograr la calidad total, mejorar la imagen y la reputación de la escuela.

La implantación del sistema de calidad ISO 9001:2015 asiste al Colegio Internacional Nivel A, Juliaca 2023 en la creación de un valor adicional y la comprensión de necesidades presentes como futuras por procedimientos y mejoras continuas. Se proporcionan todas las herramientas y directrices necesarias para aumentar la competitividad de la institución en un capítulo que aborda la formulación del problema actual y la justificación como la importancia del estudio.

Donde, se establece un marco de referencia que ayuda de base antes de emprender cualquier investigación. Como también identificamos los objetivos, hipótesis y métodos empleados para nuestro estudio, presentamos los resultados de las entrevistas en profundidad realizadas para procesar la información, se lleva a cabo un análisis comparativo y en profundidad de la información tratada. Finalmente, se exponen la conclusión y recomendación obtenida a través del estudio.

**Palabras claves:** iso 9001, calidad educativa, gestión.



## ABSTRACT

The goal of the institution is to provide high quality education for society and to contribute to the country. For this reason, our research seeks the introduction of the ISO 9001:2015 quality system at Colegio Internacional Nivel A, Juliaca 2023. Currently, the institution faces numerous weaknesses in its management that limit its ability to achieve academic excellence.

This regulation establishes the requirements and procedures necessary to achieve total quality, improve the image and reputation of the school.

The implementation of the ISO 9001:2015 quality system assists the Level A International School, Juliaca 2023 in the creation of additional value and the understanding of present and future needs through procedures and continuous improvements. All the necessary tools and guidelines to increase the competitiveness of the institution are provided in a chapter that addresses the formulation of the current problem and the justification as the importance of the study.

Where, a framework of reference is established that helps as a basis before undertaking any investigation. As we also identify the objectives, hypotheses and methods used for our study, we present the results of the in-depth interviews carried out to process the information, a comparative and in-depth analysis of the information treated is carried out. Finally, the conclusion and recommendation obtained through the study are presented.

**Keywords:** ISO 9001, educational quality, management.



## INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene por objetivo principal implementar el Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 para optimizar la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca 2021. Actualmente la calidad educativa en el país no llega a estar al nivel de los estándares internacionales establecidos para este rubro, más aún cuando toda la comunidad educativa ha tenido que adecuarse a la nueva modalidad de enseñanza a causa de la pandemia del Covid - 19. Para garantizar un servicio estandarizado de calidad educativa este debe cumplir una serie de requisitos que va más allá de la calidad de la enseñanza pues implica todos los procesos que se realizan en la organización que logren una satisfacción del cliente en todos los aspectos de la gestión. En Juliaca se encuentra ubicado el Colegio Internacional Nivel A, con R.D. N° 03443 – 09 – DREP que cuenta con los tres niveles de enseñanza básica regular y un aforo de 15 estudiantes por aula. El problema que se quiere solucionar es mejorar la percepción en sus clientes externos, de la calidad educativa que brindan. Además, con la elaboración de los documentos establecidos para lograr la calidad que establece el ISO 9001:2015 se estandariza la gestión de talento, educativa y de recursos para garantizar la calidad en cada servicio brindado por el Colegio Internacional Nivel A. En ese sentido, el presente estudio tiene por metodología recopilar la percepción de la comunidad educativa antes y después de la implementación del sistema de gestión de calidad.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Planteamiento del Problema

Uno de los desafíos fundamentales que se deben superar para lograr tener un país desarrollado y sin pobreza es la optimización de la calidad educativa pública y privada, sin embargo, los resultados internacionales alcanzados evidencian la gran brecha entre su alcance y la calidad de este servicio.

Teniendo en consideración este aspecto que es necesario mejorar en el servicio educativo, es que se planteó implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para englobar la calidad en la gestión pedagógica, talento y de recursos económicos.

En Juliaca como en el sur del Perú son muy pocas las instituciones educativas que han buscado mejorar su servicio con la implementación de este sistema de gestión que garantice a su comunidad un servicio integral de calidad educativa, sin embargo, se busca continuamente diversas estrategias para mejorar la calidad ante la percepción de los usuarios.

Para aportar una solución que puede ser tomada por otras instituciones educativas, se elabora este trabajo de investigación con la finalidad implementar un sistema de gestión



de calidad en el Colegio Internacional Nivel A de la ciudad de Juliaca, teniendo como base los requisitos establecidos en el ISO 9001:2015.

### **1.1.1. Problema General:**

- ¿de qué manera la implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, ayudara en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023?

### **1.1.2. Problemas Específicos:**

- ¿Cómo se determinará las diferentes funcionalidades del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023?
- ¿Cómo se evaluaremos la calidad educativa como factor de competencia del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2021?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General:**

- Ayudar a la implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, ayudara en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023

### **1.2.2. Objetivos Específicos:**

- determinar las diferentes funcionalidades del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023
- Analizar la calidad educativa como factor de competencia del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2021



## **1.3. Justificación del Estudio**

### **1.3.1. Justificación Teórica**

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el Colegio Internacional Nivel A en Juliaca se fundamenta en sólidos principios teóricos que respaldan la mejora continua y la eficacia de los procesos educativos. La norma ISO 9001:2015 proporciona un marco estructurado para la gestión de la calidad, asegurando que la institución educativa opere de manera eficiente, promoviendo la transparencia, responsabilidad y satisfacción de las partes interesadas.

### **1.3.2. Justificación Económica**

- **Optimización de Recursos:** La implementación de la norma ISO 9001:2015 permitirá una gestión más eficiente de los recursos, reduciendo costos operativos y mejorando la asignación de recursos financieros.
- **Competitividad y Atracción de Estudiantes:** La certificación ISO 9001:2015 confiere un distintivo de calidad que puede ser un factor diferenciador en el mercado educativo, contribuyendo a la atracción de nuevos estudiantes y a la retención de los actuales.

### **1.3.3. Justificación Social**

- **Mejora de la Calidad Educativa:** La implementación del sistema de gestión busca elevar la calidad educativa, asegurando un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.
- **Involucramiento de las Partes Interesadas:** La norma ISO 9001:2015 promueve la participación activa de las partes interesadas, incluyendo a padres, estudiantes y personal educativo, fortaleciendo así la relación entre la institución y la comunidad educativa.



### 1.3.4. Justificación Metodológica

- Enfoque Estructurado: La metodología propuesta se basa en un enfoque sistemático y estructurado, garantizando una implementación paso a paso del Sistema de Gestión de Calidad, desde la evaluación de la situación actual hasta la auditoría interna y la mejora continua.
- Medición del Impacto: La metodología incluye la definición de indicadores de desempeño y la realización de auditorías internas para medir el impacto de la implementación en la calidad educativa, permitiendo una evaluación objetiva de los resultados.

### 1.4. Hipótesis

#### 1.4.1. Hipótesis General

- la implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, ayudara en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023

#### 1.4.2. Hipótesis Especificas

- Las funcionalidades del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, influirá en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023
- La calidad educativa es un factor de competencia del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2021

### 1.5. Variables

#### 1.5.1. Independientes

- Gestión de calidad ISO 9001:2015

#### 1.5.2. Dependientes

- Calidad educativa



### 1.5.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1  
operacionalización de variables independientes

Variable independiente	
Características	Requisitos
Eficiencia	Desempeño
	Innovación
	Recursos
	Tiempo
Estandarización	Procesos
	Procedimiento
	Documentaciones
	Verificar
Mejoras continuas	Capacitaciones
	Seguimientos
	Evaluaciones
	Retroalimentación
Planificación	Cronogramas
	Control
	Lineamiento
	Metas y objetivos

Fuente: elaboración propia

Tabla 2  
operacionalización de variables dependientes

Variable dependiente	
Características	Requisitos
Actividades de docentes	Metodologías



---

	Material educativo
	Aptitud pedagógica
	Competencias
	Aprendizaje
Rendimiento	Evaluaciones
	Actitudes
	Motivaciones
	Materiales
infraestructuras	Equipos
	Inmuebles
	Intangible
	Servicios personalizados
	Fidelización
Satisfacción del cliente	Rapidez
	Atención de los reclamos

---

Fuente: elaboración propia



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacionales

El proyecto de grado titulado 'Sistema de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas en el Colegio de Santander, basado en los estándares de la NTC ISO 9001:2008' (Durand y Salazar, 2011) diseñó y documentó la implementación y mejora de procesos en la Universidad de Santander realizó un análisis con el objetivo de medir en qué medida se cumplen los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008. Este diagnóstico fue llevado a cabo conforme a las directrices establecidas por dicha normativa y se presentaron los resultados de la implementación de un sistema de calidad por parte del Comité Escuelas y Calidad Santander. En resumen, la Universidad de Santander cumple con los requisitos normativos establecidos, demuestra un fuerte compromiso con la mejora de la calidad, y el Rector apoya la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad en diversas organizaciones.

##### 2.1.2. Nacionales

La tesis de maestría llamada 'Análisis del Impacto de la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas' (Gutiérrez, 2014) tiene como objetivo examinar los efectos de implementar Un sistema



de gestión de la calidad fundamentado en la norma ISO 9001 se implementó con el propósito de mejorar la calidad educativa en tres experiencias académicas. La investigación se centró en examinar los efectos y beneficios de esta adopción normativa en el ámbito educativo se clasifica como documental y emplea un enfoque cualitativo con descripciones detalladas. El análisis se basa en fuentes documentales que proporcionan una visión completa de la gestión y la toma de decisiones en las tres experiencias educativas. En resumen, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 ha demostrado ser exitosa en estas experiencias educativas, mejorando la transparencia y la toma de decisiones.

### **2.1.3. Locales**

mencionar la tesis de Sayritupa (2018), quien tenía como objetivo general "determinar la relación entre los Instrumentos de Gestión y la calidad del servicio educativo en la Secundaria Carlos Rubina Burgos de Puno en 2017". El enfoque del estudio fue descriptivo y explicativo, utilizando un diseño transversal. La población de estudio incluyó a todos los estudiantes de dicha institución, y se empleó una encuesta con cuestionarios como instrumento de recopilación de datos. Este estudio concluyó que existe una relación significativa ( $r: 0.0779$ ) entre los Instrumentos de Gestión y la calidad educativa. Esto resalta la importancia de implementar sistemas de gestión de calidad de acuerdo con normas que aseguren la calidad institucional, como la norma ISO 9001:2015.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Gestión de la calidad ISO 9001:2015**

La gestión de calidad se constituye de una serie de acciones y herramientas que tienen como finalidad evitar riesgos en la producción o servicio brindado, es decir, prevenirlos antes de que se presenten, por lo que sus acciones garantizan la calidad de una entidad.



Cabe resaltar que la gestión de calidad determina que el 90% de los problemas se generan por el proceso de gestión, mas no por el personal; en este marco, las acciones de gestión se orientan hacia la mejora de los procesos, considerando la opinión de los directivos y trabajadores. (ISO 9001:2015)

Según Cruz, López y Ruiz (2017) señalan que las normas ISO 9001:2015 establece una serie de requisitos que debe cumplir un sistema de gestión, poniendo especial énfasis en que los clientes obtengan un producto o servicio consistente y de óptima calidad, lo que conllevará a beneficios para el negocio o entidad que lo aplique.

Específicamente, respecto a la ISO 9001:2015, esta es una versión actualizada de los sistemas de gestión anteriores, tales como la versión 1987, 1994, 2000, entre otras; sin embargo, la versión 2015 se caracteriza por ser de alto nivel, además de adaptarse a diversos servicios, centrándose en el liderazgo y la planificación como requisitos de calidad. (ISO 9001:2015)

### ***2.2.1.1. Principios de gestión de la calidad***

La norma ISO 9001:2015 se estructura en torno a siete principios fundamentales de gestión de calidad. Estos incluyen el enfoque en la satisfacción del cliente, el liderazgo efectivo, la participación activa del personal, la gestión basada en procesos, la búsqueda constante de la mejora, la toma de decisiones basada en evidencia y la promoción de relaciones beneficiosas con los proveedores (Sánchez, 2017).

Cabe resaltar que las versiones anteriores se constituían de ocho principios; sin embargo, esta nueva versión no contempló el principio “Enfoque de sistemas para la gestión”, pero si lo explicó implícitamente en el resto de principios. (Sánchez, 2017)



## 2.2.1.2. Liderazgo

El liderazgo se relaciona con el compromiso que deben demostrar los altos directivos de una organización para que se cumpla con los estándares de calidad del servicio brindado, por lo que deben enfocar sus acciones en satisfacer los requerimientos del cliente. (ISO 9001)

En este sentido, son los líderes quienes establecen al grupo de trabajo el propósito de sus tareas y la dirección a la que se deben orientar; además, estos deben generar un ambiente interno saludable para que los trabajadores cumplan con los objetivos organizacionales. (Cortés, 2017)

De acuerdo con Cortés (2017), entre las acciones que se deben cumplir en este marco se encuentran:

- Compartir el conocimiento.
- Establecer una visión clara de la entidad.
- Comprensión y adaptabilidad a cambios externos.
- Asumir la responsabilidad para solucionar problemas de gestión.
- Comprender los requerimientos de los usuarios del producto o servicio y la propia organización, los cuales deben ser cumplidos en base a las normas legales.
- Enfoque al incremento de satisfacción del cliente.
- Reconocimiento a la contribución de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la entidad.

Establecer relaciones de confianza, a fin de implementar una comunicación organizacional saludable.



### 2.2.1.3. *Planificación*

La planificación hace referencia a la estrategia para aplicar el sistema de gestión de calidad de manera efectiva, por lo que integra un conjunto de acciones que posibilitan que la entidad trace un mapa para alcanzar sus objetivos organizacionales. En este sentido, las acciones deben enmarcarse en dónde se quiere llegar, qué acciones se efectuarán para lograrlo, cómo se hará y qué es lo que se va a necesitar. (Carriel, Barros, Fernández, 2018)

Según ISO 9001 (2015), este proceso se constituye de tres aspectos esenciales para planificar un sistema de gestión de calidad:

- **Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** Se deben identificar los riesgos y oportunidades de la entidad, con el objetivo de garantizar que el sistema alcance los resultados previstos, mejorar los efectos deseados y evitar los indeseados, además de lograr la mejora organización. Consecuentemente, la entidad debe implementar estas acciones al sistema de gestión de calidad y evaluar su eficacia.
- **Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:** Se deben establecer los objetivos para lograr la calidad del producto o servicio, los cuales deben ser medible, comunicables, coherentes, pertinentes y actualizados de acuerdo al seguimiento de estos. Cabe resaltar que estos objetivos deben considerar qué medidas de gestión se van a efectuar, qué recursos se necesitan para este sistema, quién será el responsable, cuándo se finalizará el sistema de gestión y cómo se evaluarán los resultados de implementación.
- **Planificación de los cambios:** Se debe considerar los cambios a efectuar en el sistema de gestión si es que es necesario, para lo cual se debe tener en cuenta el porqué de estos cambios y sus posibles consecuencias, mantener la integridad del sistema implementado, determinar la disposición de recursos y asignar responsabilidad.



## 2.2.1.4. Apoyo

El apoyo o soporte es un requerimiento de calidad que integra los siguientes aspectos esenciales:

- La organización debe asegurarse de disponer y asignar los recursos adecuados para instaurar, poner en práctica, mantener y perfeccionar de manera continua el sistema de gestión de calidad.. En este marco, los recursos hacen referencia a las personas que laboran en la entidad, aspectos de infraestructura, ambiente para realizar los procesos productivos, así como recursos de seguimiento y medición. (ISO 9001, 2015)
- Competencia Indicador que hace referencia a la competencia de los trabajadores que, al realizar una tarea, afectan el desempeño o eficacia del sistema de gestión de calidad, para lo cual se basa en su formación y experiencia. (ISOTools Excellence, 2017)
- Toma de conciencia Los trabajadores, al realizar tareas de producción, deben tener conciencia de los objetivos y política de calidad, así como la contribución, beneficios e implicancias de incumplimiento de los requisitos del sistema. (ISOTools Excellence, 2017)
- Comunicación La entidad debe establecer una comunicación saludable, tanto a nivel interno como externo, considerando qué, cuándo, a quién y cómo comunicar determinada información, así como quién la va a comunicar. (ISOTools Excellence, 2017)
- Información documentada Este requisito se constituye por la creación y actualización de documentos de gestión, así como el control de la información recopilada. (ISO 9001, 2015)



### **2.2.1.5. Operación**

De acuerdo ISOTools Excellence (2017), con entidad debe planificar, implementar y controlar los procesos operativos, a fin de cumplir con los requisitos de calidad del producto o servicio; para ello, debe ejecutar las siguientes acciones:

- Establecer los requerimientos respecto al producto o servicio brindado.
- Determinar los criterios de aceptación del producto o servicio.
- Establecer los recursos que se requieren para cumplir con los requerimientos señalados.
- Implementar el control de procesos, en base a criterios de calidad.
- Conservar la información documentada para evidenciar la confianza en determinado proceso, además de demostrar la conformidad del cumplimiento de los requerimientos del producto o servicio.

### **2.2.1.6. Evaluación del desempeño**

ISO 9001 (2015) incluye las acciones implementar para evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente como indicador principal para seguir, medir, análisis y evaluar el desempeño del sistema. Cabe señalar que la evaluación incluye la realización de una auditoría interna, así como la revisión de los directivos respecto a la información hallada.

### **2.2.1.7. Mejora**

Finalmente, se encuentra el proceso de mejora, el cual se realiza a partir de las inconformidades con el sistema de gestión de calidad implementado (incumplimiento de requerimientos de los grupos de interés), por lo que es necesario establecer medidas correctivas. Estas acciones se realizan con la finalidad de que la entidad mejore



continuamente la eficacia y conveniencia del sistema de gestión de calidad. (ISO 9001, 2015)

## **2.2.2. Calidad educativa**

El término calidad hace referencia a las propiedades inherentes de una cosa que les brindan mayor valoración que el resto de su misma especie. En este sentido, la calidad en una entidad se conceptualiza como una cualidad subjetiva, que hace alusión al nivel de cumplimiento de objetivos educativos (García, Juárez y Salgado, 2018). Por su parte, Quintana (2018) señala que la calidad educativa se concibe como un concepto estratégico que enmarca la política educativa a nivel internacional, ya que en base a ella estas se estructuran. Consecuentemente, la percepción de calidad educativa se ha convertido en un tema de interés global, ya que evidencia la satisfacción de los usuarios respecto a este servicio institucional.

A partir de lo indicado, se puede afirmar que la calidad educativa se define por los maestros y distintos miembros de la institución, quienes deben enfocarse en el cumplimiento de los objetivos educativos. En este marco, la calidad educativa se enmarca en las capacidades (eficacia, pertinencia, relevancia, equidad, impacto, suficiente) del docente, quien debe ser capaz de generar más oportunidades de aprendizaje. (Escriban, 2018)

### **2.2.2.1. Características**

Para afirmar que un sistema educativo es de calidad, según Domínguez (2018), este debe tener las siguientes características:

- **Accesibilidad:** todos los ciudadanos deben poder hacer uso de este sistema.
- **Facilitación de recursos,** de acuerdo a los requerimientos del alumnado, a fin de que todos puedan tener oportunidad de aprendizaje que repercutan positivamente



en su rendimiento académico y desarrollo personal.

- Promover el cambio e innovación tanto a nivel institucional como en las aulas.
- Incentivar la participación activa de los alumnos, para lo cual se debe crear un ambiente de respeto, mediante el fomento de valores.

Impulso de participación de las familias y resto de la comunidad, Estimulación, facilitación y creación de bienestar a los docentes, a fin de que estos potencien sus capacidades y cumplan con los objetivos educativos, lo cual garantizará la calidad educativa.

#### **2.2.2.2. Factores**

La calidad educativa se define de acuerdo a tres factores esenciales: recursos, alumnado, y profesorado:

- Recursos: factor que hace referencia a los materiales, infraestructura, medios, entre otros aspectos que debe cubrir la institución para que los usuarios puedan tener mejores oportunidades de aprendizaje. En este sentido, si la institución cuenta con recursos altos, esta brindará una mejor calidad educativa que aquella que tiene bajos recursos.
- Alumnado: este factor se caracteriza por su complejidad, ya que los alumnos deben tener la motivación suficiente para aprender los conocimientos brindados por el docente. Cabe resaltar que, a pesar de que el docente sea una persona muy capaz en cuestiones de enseñanza, si el alumno no se encuentra motivado no internalizará la información compartida por el docente, lo cual incidirá en la calidad educativa.
- Profesorado: pilar fundamental de la calidad educativa, ya que, en base a este, se determina el alcance de los objetivos educativos. Es preciso señalar que este factor



se constituye por las competencias del docente, así como el dominio de los temas a enseñar.

### 2.3. Marco conceptual

1. **Calidad:** Nivel de cumplimiento de los requisitos determinados por las partes interesadas (recursos humanos de la entidad y clientes), interna o externamente, teniendo en cuenta la normativa legal. (Sánchez, 2017)
2. **Calidad educativa:** Concebido como las cualidades de una institución educativa, en base a las estrategias implementadas para ofrecer un mejor servicio, que generan una percepción más alta que el resto de su especie. (García, Juárez y Salgado, 2018; Quintana, 2018)
3. **Desempeño:** Término relacionado con el rendimiento de una persona u organización, y hace referencia al cumplimiento eficiente de diversas tareas. (Diccionario de la Lengua Española, 2014)
4. **Evaluación:** Acción que permite determinar el valor de un objeto u ámbito determinado, en base a su rendimiento. (Diccionario de la Lengua Española, 2014)
5. **Gestión de calidad:** Conjunto de acciones y herramientas que tienen como finalidad evitar la concurrencia de errores en el proceso productivo, así como en el servicio brindado. (ISO 9001:2015, 2018)
6. **Gestión de recursos:** Proceso que integra acciones de planificación, programación y asignación de recursos a diversas áreas de una organización, a fin de aumentar su nivel de eficacia. (Hansen, 2018)
7. **Gestión de talento:** Conjunto de procesos que realiza una organización, a través del departamento de recursos humanos, para atraer, captar e incorporar



colaboradores con las capacidades requeridas para la tarea a realizar. Además, este tipo de gestión integra las acciones para capacitar, formar y retener a los colaboradores, en base a su compromiso y eficiencia. (UNIR, 2021)

8. **Gestión pedagógica:** Procesos sistemáticos concebido como la base del proceso educativo, ya que las acciones se enmarcan en función de la institución y el aprendizaje de los estudiantes.
9. **Implementación:** Acción de implementar, es decir, aplicar métodos para conseguir un fin determinado. (Diccionario de la Lengua Española, 2014)
10. **ISO 9001:2015:** Norma internacional, actualizada al 2015, que incluye diversos principios y acciones que garantizar la calidad de una entidad.
11. **Planificación:** Planeamiento metódico y sistemático, esencialmente de gran amplitud, que permite alcanzar objetivos determinados. (Diccionario de la Lengua Española, 2014)
12. **Sistemas de gestión:** Conjunto de normas que establecen estándares mínimos de calidad a nivel internacional, a fin de que una entidad satisfaga los requerimientos de los clientes al brindarles productos o servicios de calidad, de forma sistemática y ordenada. (Carriel, Barros, Fernández, 2018)



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Principios: ISO 9001:2015 se aprovecha como un conocimiento teórico esencial en la gestión de instituciones educativas. Al comprender y analizar esta norma, se obtiene una dirección y orientación más efectiva para alcanzar la calidad educativa.

Aplicación: El Estudio de Fundamentos de la Norma ISO 9001:2015, orientada al Sistema de Calidad, será utilizada como una herramienta de gestión que se incorporará en el sistema actual de las instituciones educativas. Esto permitirá establecer estándares de calidad para guiarlas hacia un nivel de excelencia académica.

Se llevará a cabo un análisis mixto, que incluirá la recopilación de datos cuantitativos para medir el alcance de la relación con las variables de estudio, y datos cualitativos para obtener una comprensión más profunda de la realidad investigada.

#### **3.1. Diseño de la investigación**

Se utilizará un enfoque de diseño transversal no experimental para observar y posteriormente analizar el fenómeno dentro de su entorno actual, sin llevar a cabo intervenciones deliberadas que modifiquen las variables de investigación.



## 3.2. Método de la investigación

El interés del estudio es explicar la relación causal entre las variables. En otras palabras, la variable independiente afecta a la variable dependiente.

## 3.3. Población y muestra

### 3.3.1. Población

La población que conforma este estudio son toda la comunidad educativa del Colegio Internacional Nivel A de Juliaca, 2023.

*Tabla 3*  
*consideración de la población*

Colegio Internacional Nivel A	
cantidad	Designación
36	Docentes
5	Coordinadores
3	Administrativos
2	Mantenimiento
719	Alumnos

Fuente: elaboración propia

La institución educativa tiene una población total de 765 individuos.

### 3.3.2. Muestra

El estudio considera una población total de 765 individuos, que abarca a personas de los ámbitos educativo, administrativo, estudiantes y padres de familia. Esto se realiza con el propósito de adquirir, analizar y comparar información pertinente relacionada con la satisfacción del cliente, la calidad educativa y la gestión.

Para el grupo demográfico representado por los segmentos B y C, que constituye una población finita compuesta por 258 individuos, se utiliza como muestra. En este caso, se



aplica una tabla de población finita para determinar el tamaño de la muestra, con un margen de error del 5%.

### 3.4. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos

- **Grupos focales:**

docentes, personal directivo, padres y alumnos de la escuela en la que están aprendiendo. Tiene como objetivo obtener información desde las perspectivas y opiniones reales del cliente interno como externo y conocer las inquietudes, expectativas y desacuerdos sobre la situación actual de la escuela.

- **Encuesta:**

padres y alumnos en el universo objeto de estudio. Tiene como objetivo recopilar información cuantitativa medible (cliente directo) sobre el estado actual de las preferencias de las personas consideradas en la encuesta y comparar la información para su posterior análisis.

### 3.5. Validación de la contrastación de hipótesis

El desarrollo de la contrastación de la hipótesis será por medio de la aplicación de la evaluación y sus resultados según aplicamos la norma ISO 9001 dentro de la institución educativa COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A DE JULIACA EN EL 2023

### 3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad es aplicable a nuestro estudio por la simple causalidad de la utilización del estándar de calidad y gestión ISO 9001:2015 que esta misma es reconocida a nivel internacional

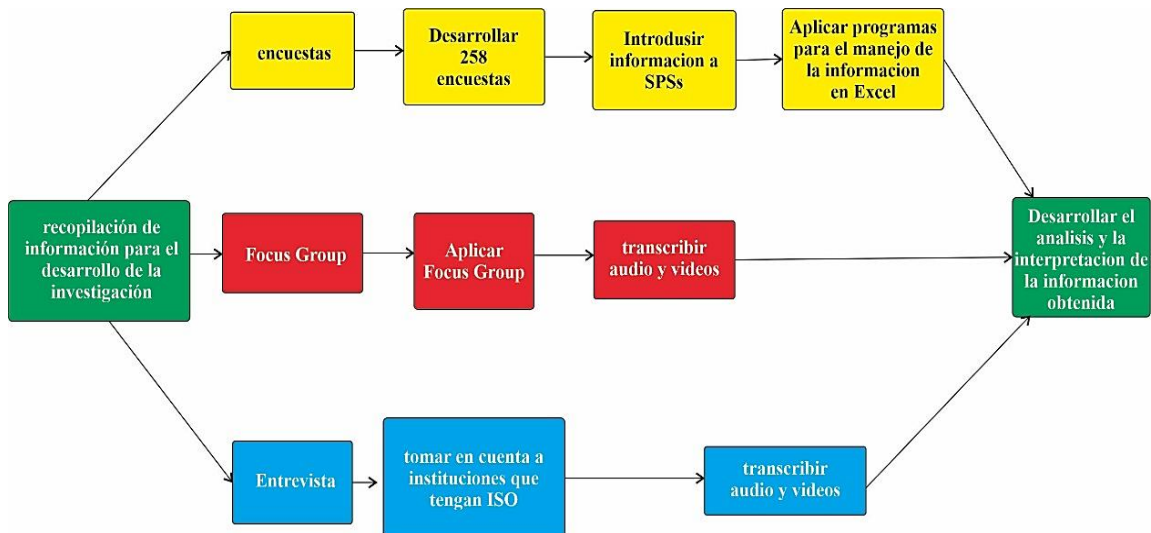
### 3.7. Plan de recolección y procesamiento de datos

#### 3.7.1. Recolección de información

Ilustración

ciclo de la recolección de información

1



Fuente: elaboración propia

#### 3.7.2. Procesamiento de datos

Desarrollaremos una encuesta para averiguar cómo se desempeña actualmente la escuela en niveles de satisfacción. Se realizaron un total de 258 encuestas a padres y alumnos.

El análisis de la información recopilada mostró que, según la opinión de los clientes de la escuela, la escuela tiene un alto nivel de satisfacción. Esto da a entender que la escuela ha estado funcionando bien durante los últimos años y esto se refleja en la encuesta.

Luego, el grupo se concentra en los padres, maestros y alumnos para conocer las debilidades de la escuela, las preocupaciones y las posibles sugerencias de mejora de los clientes, para que la escuela pueda atenderlos mejor.

Por último, se llevaron a cabo entrevistas tanto con los directores de las escuelas bajo investigación como con tres gerentes experimentados en calidad escolar en el ámbito de



los sistemas de gestión ISO 9001. Estas entrevistas en profundidad, parte del enfoque cualitativo, proporcionaron información de gran relevancia, especialmente al contrastar hipótesis y desarrollar un enfoque de trabajo basado en procesos. Estos hallazgos respaldan la idea de que el uso y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión ha desempeñado un papel fundamental en la consecución de la excelencia académica en el Colegio Internacional Nivel A de Juliaca en 2023.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados.

##### 4.1.1. Situación actual de los colegios con certificación ISO 9001:2008

En Perú, diversas instituciones han obtenido la certificación ISO 9001:2015 como parte de sus esfuerzos por implementar estándares de calidad. Un ejemplo destacado es la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que cuenta con dicha certificación.

El proceso de implementación de la norma ISO 9001:2015 implica varias fases, como la auditoría externa y la corrección de posibles no conformidades antes de la auditoría de certificación. Una vez otorgada la certificación, es crucial llevar a cabo revisiones anuales para asegurar su vigencia.

En el ámbito educativo, se observa una preocupación por la situación de los colegios que han adoptado el Sistema de Calidad ISO 9001:2008 en Perú, evidenciando la relevancia de implementar normas de calidad en la educación del país.

La certificación ISO 9001:2015 se ha convertido en un requisito esencial en diversos contextos, incluyendo sistemas de calidad, contratos y certificaciones, demostrando su importancia en diferentes sectores, como el electoral.

La Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) en Perú ha certificado 18 procesos bajo la norma ISO 9001:2015, subrayando la importancia de este estándar en la organización y ejecución de procesos electorales en el país.

En el ámbito empresarial, la certificación ISO 9001:2015 también juega un papel significativo. Se destaca la importancia de abordar las no conformidades dentro de los plazos establecidos para mantener la certificación.

En resumen, la certificación ISO 9001:2015 ha adquirido relevancia en diversas instituciones y sectores en Perú, abarcando desde universidades y colegios hasta organizaciones electorales y empresas. Este amplio alcance demuestra su aplicabilidad y pertinencia en el país.

#### 4.1.2. Análisis de los resultados de comparación de colegios que aplica la ISO 9001 con el colegio Internacional Nivel A de Juliaca, 2023

Tabla  
comparativa de instituciones con ISO 9001

4

Característica del sistema de calidad ISO 9001:2015	La característica de colegios con certificación	Característica del colegio internacional nivel A según grupos encuestados	Recomendaciones y análisis	Alcances
<b>Enfoques basados en procesos</b>	La aplicación del Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar permitió estructurar y visualizar de manera más efectiva los procesos y elementos de	Las escuelas operan y se estructuran sin considerar los estándares de calidad. No han identificado sus procesos estratégicos, procesos clave ni procesos de apoyo.	Es necesario que las escuelas reconozcan sus procesos esenciales y los procesos secundarios, además de aplicar los ciclos de Planificación, Ejecución, Revisión	Las escuelas tienen la capacidad de gestionar sus recursos de manera más efectiva, alineándolos con los valores



apoyo fundamentales que tienen un alto valor para el funcionamiento de una escuela que se esfuerza por brindar servicios de calidad.	Según las conclusiones obtenidas de grupos focales con docentes y personal administrativo del Colegio Internacional Nivel A, se observa que el colegio carece de procedimientos establecidos para sus actividades y carece de una política de validación y mejora que motive la ejecución de dichas actividades.	y Acción (PHVA) para obtener una perspectiva más precisa de su funcionamiento. Las instituciones educativas deben crear políticas y procedimientos destinados a la verificación y la mejora continua. Es esencial que las escuelas introduzcan políticas de calidad en su operación.	asignados a cada proceso. La definición de procedimientos permite que las escuelas estandaricen sus operaciones y simplifiquen el proceso de documentación. Al contar con una política de evaluación y mejora, pueden identificar las actividades que se están llevando a cabo de acuerdo con el plan y garantizar que se cumplan.
La adopción del Sistema de Calidad ISO 9001 ayudó a la escuela a establecer procedimientos para cada una de sus actividades y a documentarlos, lo que simplificó su gestión.	En una entrevista con el director del Colegio Internacional Nivel A, se mencionó que cuentan con un plan de trabajo anual y un cronograma de actividades planificado para todo el año. La institución tiene una misión y una visión establecidas. Sin embargo, no han desarrollado políticas de calidad y carecen de un proceso estratégico		La adopción de una política de calidad refuerza el compromiso y asegura que se sigan los procedimientos establecidos en la política,



<b>Contexto de la organización</b>	<p>Esto también se aplicó a las escuelas parroquiales, que desarrollaron un plan pastoral anual.</p>	<p>que les guíe en la definición de sus propósitos, objetivos, misión y visión. Estas conclusiones se basan en los resultados de grupos focales con docentes y personal administrativo del Colegio Internacional Nivel A.</p>		<p>permitiendo que todo el personal comprenda sus tareas y su propósito, alineados con los objetivos de la escuela y en coherencia con su misión y visión.</p>
	<p>Utilizan una matriz FODA cruzada para obtener una comprensión más profunda de la organización y su entorno.</p>	<p>Utilizan una matriz DAFO sencilla que proporciona detalles sobre los aspectos más habituales del colegio. Según la entrevista realizada con el director del Colegio Internacional Nivel A.</p>	<p>Se debería llevar a cabo un análisis DAFO más exhaustivo y minucioso, considerando una gama más amplia de variables.</p>	<p>Mediante un análisis DAFO más exhaustivo, es posible obtener un diagnóstico integral de la institución y una comprensión más profunda del</p>
	<p>Llevar a cabo encuestas con el fin de evaluar la satisfacción tanto de los clientes internos como externos, con el propósito de identificar sus expectativas y necesidades relacionadas con los servicios</p>	<p>No llevan a cabo encuestas ni emplean métodos de evaluación de la satisfacción tanto de los clientes internos como externos. De acuerdo con la entrevista realizada con el director del Colegio Internacional Nivel A.</p>	<p>Es imperativo llevar a cabo encuestas para evaluar la satisfacción de los clientes. Es esencial que las escuelas empleen el sistema de calidad ISO 9001:2015 como una</p>	<p>comprensión más profunda del contexto, lo que facilitará la formulación de una estrategia con objetivos claros. La aplicación de encuestas de satisfacción brinda al colegio la capacidad de</p>



---

proporcionados por la escuela.	Aunque cuentan con documentación de todas las actividades,	herramienta de gestión.	evaluar los niveles de satisfacción y,
Realizan evaluaciones semestrales y anuales de informes que incluyen todos los requisitos que están oficialmente documentados y que forman parte de la política de calidad.	no disponen de una política de calidad y no realizan una revisión minuciosa de cada cumplimiento. Según los grupos focales con docentes y personal administrativo del Colegio Internacional Nivel A.		por consiguiente, mejorar los servicios educativos que ofrece. Además, posibilita la identificación de posibles incumplimientos en los servicios prestados y la toma de medidas correctivas cuando sea necesario.
			La adopción del sistema de calidad ISO 9001:2015 permite una revisión minuciosa del cumplimiento de todas las actividades, lo que resulta en mejoras en los servicios

---



### Liderazgo

educativos proporcionados. La presencia de un área dedicada a la administración y soporte simplifica la gestión administrativa, permitiendo que el director realice tareas administrativas sin una carga de trabajo abrumadora.

El liderazgo y el compromiso son evidentes tanto por parte de la alta dirección como del personal en su totalidad. En la actualidad, todos están alineados con la misión y los objetivos de la escuela, que se ajustan a la Política de Calidad.

El equipo de dirección muestra un liderazgo comprometido con el colegio en su conjunto. No obstante, no ha establecido y organizado áreas administrativas y de apoyo, lo que simplificaría la gestión escolar al permitir la delegación de diversas responsabilidades al personal. Asimismo, el director ejerce un tipo de liderazgo democrático que le permite participar con el personal en la toma de decisiones a nivel estratégico, operativo y de apoyo, según lo expresado en grupos focales con docentes y directivos del Colegio Internacional Nivel A.

La Política de Calidad se encuentra disponible como un documento en las instalaciones de la escuela. Se comunica visualmente y se coloca estratégicamente en varios puntos de la escuela para garantizar su comprensión y

La dirección debe establecer áreas de control y apoyo, delegando responsabilidades a distintas secciones. Es crucial que desarrollen políticas de calidad y reglas internas, y es esencial que estas sean visualmente accesibles en el sitio web para el conocimiento interno de la escuela y de todas las partes interesadas. Asimismo, se recomienda la formación de un equipo interno encargado del control de calidad de los servicios.

La implementación de una política de calidad y un reglamento interno garantiza que toda la comunidad escolar esté informada sobre los objetivos de calidad establecidos en la política y los procedimientos a



aplicación por parte de la alta dirección, maestros, personal administrativo, estudiantes y padres. Además, estas políticas de calidad y reglamentos internos están accesibles en el sitio web del colegio y proporcionan información a las partes involucradas en el sistema de gestión.

La escuela dispone de un equipo interno dedicado específicamente al sistema de gestión de calidad ISO 9001, y también cuenta con un equipo de auditores externos. Ambos equipos tienen la responsabilidad de

colegio. Si bien existen reglas internas, estas no se presentan visualmente en el sitio web ni en las instalaciones de la escuela para el conocimiento de todo el personal, los estudiantes y los padres, según lo indicado en la entrevista con el director del Colegio Internacional Nivel A.

Por último, el colegio carece de un equipo interno dedicado a la gestión de la calidad de los servicios educativos que proporciona. Esto se desprende de la entrevista con el director del Colegio Internacional Nivel A.

seguir para cada actividad. Esto facilita el desarrollo y la gestión de las actividades.

La existencia de un equipo interno de calidad asegura el cumplimiento de todas las actividades, controla las no conformidades, minimiza las incidencias y contribuye a una organización interna más efectiva.



### Planificación

garantizar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

En la planificación, se dispone de un plan anual de trabajo, un reglamento interno y proyectos de educación institucional.

Todas las actividades programadas se realizan dentro de los plazos previstos, y su ejecución o cronograma se valida en caso de eventos inesperados.

Se ha desarrollado un plan que se ajusta a las necesidades del colegio para implementar cambios en su sistema de calidad de acuerdo con los

Las escuelas disponen de planes operativos anuales, reglamentos internos y proyectos educativos institucionales. Sin embargo, el plan escolar no establece un control o verificación del cumplimiento del cronograma de actividades anuales.

No se lleva un registro de la información, y las actividades curriculares no realizadas no se reprograman debido a la falta de tiempo y organización.

En una entrevista con el director del Colegio Internacional Nivel A, se indicó que la escuela no tiene planes para realizar cambios y que solo se implementan cambios

Es necesario crear planes más elaborados y estratégicos que consideren el entorno escolar, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Además, se requieren políticas para supervisar y verificar el cumplimiento de las actividades.

Asimismo, es esencial contar con un plan de gestión del cambio que esté alineado con las necesidades específicas de la escuela.

A través de una planificación más avanzada y estratégica, las escuelas tienen la capacidad de crear un plan de trabajo anual fundamentado en un análisis de la situación actual y las expectativas y requisitos de los clientes, con el fin de reducir riesgos y aprovechar las oportunidades al máximo.

La implementación de un plan de gestión del cambio puede prevenir posibles errores que puedan incidir en la calidad de los



	requisitos normativos, sin que esto afecte negativamente la calidad de los servicios educativos ofrecidos.	cuando surgen problemas.		servicios. Un plan de gestión del cambio posibilita una perspectiva integral al llevar a cabo modificaciones, teniendo en consideración tanto las ventajas como las posibles desventajas que acarrear los cambios.
<b>Soporte</b>	De acuerdo con el sistema de gestión de calidad, la estructura organizacional del colegio comprende departamentos especializados de apoyo, como recursos humanos, servicios estudiantiles, gestión de servicios generales, equipos de calidad, equipos	La escuela no tiene áreas específicas de apoyo. El único responsable de administrar los recursos de personal, equipos y materiales es el gerente general, apoyado por un asistente administrativo que lo ayuda a organizarse, tres coordinadores responsables académicos y un psicólogo.	-Las escuelas necesitan áreas específicas de apoyo. Las áreas específicas necesitan personal calificado y competente.  -Las escuelas deben documentar y codificar las pruebas y toda la información en un formato estándar y ponerlo a	Las escuelas, al tener áreas de apoyo específicas, pueden distribuir sus funciones de manera más eficiente y facilitar la gestión de la escuela para que el director esté menos cargado y realice actividades y funciones que



de auditores internos, finanzas, logística de apoyo, organización y ejecución de programas de mantenimiento, así como el departamento de Psicoeducación, encargado de la gestión de estas áreas.	Entrevista con el director del Colegio Internacional Nivel A. La escuela tiene un plan de trabajo anual en el que se enumeran todas las actividades. Sin embargo, no existe un formato estándar para identificar cada documento y facilitar su disponibilidad y revisión. Además, existen documentos sencillos sin protección, organización y codificación para facilitar su revisión y uso.	disposición de todos.	respondan al director. Las escuelas al documentar evidencia y toda la información pueden categorizar, organizar y proteger la información que necesitan para minimizar el tiempo y los costos. El fácil acceso a la documentación permite una gestión más eficiente.
Se cumplen todos los requisitos exigidos por la norma para demostrar que las actividades se llevan a cabo de acuerdo con lo planificado en el plan de trabajo anual. Además, se emplea un formato estándar para la identificación de cada documento, lo que simplifica su accesibilidad y revisión.	Según grupo focal dirigido a docentes y administrativos del Colegio Internacional Nivel A		



### Operación

Disponen de políticas de calidad y de un equipo de calidad encargado de comprobar, controlar y vigilar que todas las actividades previstas se lleven a cabo a través de la prestación de los servicios educativos. Unos minutos de revisión y verificación aseguran que existe evidencia y cumplimiento de todos ellos.

En caso de incumplimiento, este se corrige o modifica inmediatamente como una acción correctiva para garantizar que el sistema de calidad de la escuela funcione correctamente.

El colegio no documenta la conformidad de la prestación del servicio educativo.

Entrevista con el director del Colegio Internacional Nivel A.

El colegio carece de una política formal de acciones correctivas y preventivas. No obstante, atiende de inmediato cualquier queja o reclamo de sus clientes sin documentar dicha atención.

Entrevista con el director del Colegio Internacional Nivel A.

Es esencial que las escuelas implementen un control operativo efectivo para supervisar los servicios proporcionados, con registros de verificación durante la etapa de monitoreo.

Asimismo, es necesario que las escuelas establezcan una política de acciones correctivas y preventivas.

La realización de controles operativos y la certificación de todos los registros de verificación proporcionarán una evaluación de la calidad de la prestación del servicio educativo, asegurando la adhesión a todos los procedimientos.

La implementación de una política de acciones correctivas y preventivas facilitará el análisis y la corrección de no conformidades, reduciendo la incidencia de problemas en el servicio.



### Evaluaciones de desempeño

Implementan medidas de seguimiento para evaluar la presencia de no conformidades y emplean documentación apropiada como respaldo para la evaluación del rendimiento.	Las instituciones educativas carecen de acciones de seguimiento para evaluar la ejecución de las actividades planificadas y determinar la presencia de no conformidades. Además, no disponen de documentación apropiada que sirva como evidencia para la evaluación del rendimiento. No aplican métodos para medir la satisfacción con los servicios proporcionados, lo que resulta en una falta de conocimiento sobre las percepciones de sus clientes.	Es necesario que implementen procedimientos de seguimiento y lleven a cabo encuestas o conversaciones que evalúen la satisfacción de los clientes. Además, las instituciones educativas deben contar con un equipo de calidad interno que supervise y asegure la calidad de los servicios ofrecidos. Este equipo puede identificar posibles problemas mediante evidencias y aplicar las medidas correctivas necesarias.	Cuando se aplican medidas de seguimiento, se realiza la comprobación del cumplimiento de las acciones planificadas y se implementan las acciones correctivas correspondientes. Las encuestas son útiles para evaluar si se están cumpliendo las expectativas de los clientes y asegurar la entrega de servicios de calidad. La existencia de un equipo interno de calidad brinda al director la información esencial para abordar diversas situaciones, permitiéndole
Realizan encuestas de satisfacción entre estudiantes y padres para obtener percepciones sobre los servicios educativos proporcionados por la institución.	En cuanto a la universidad, a pesar de no contar con un equipo específico de calidad para llevar a cabo auditorías internas, cuentan con un equipo encargado de supervisar el	La presencia de un equipo interno de calidad es esencial para las escuelas.	
Cuentan con un equipo de calidad que lleva a cabo auditorías internas planificadas para examinar el cumplimiento de los requisitos de la política de calidad conforme a la			



### Mejoras

norma ISO 9001.	horario de las		tener una
Se implementan	actividades escolares.		perspectiva más
acciones			completa al
correctivas de			tomar decisiones.
inmediato ante			
cualquier no			
conformidad			
identificada en el			
servicio o sistema.			
Cuando se	No hay evidencia de	Es necesario que las	Contar con un
identifican no	un sistema formal de	escuelas	registro
conformidades, se	gestión de	establezcan un	documentado y
implementan las	incumplimientos o	control efectivo	un proceso
acciones	acciones correctivas en	sobre las no	evidente para
correctivas	la escuela; no obstante,	conformidades y las	gestionar las no
pertinentes para	se identifican fallas y	quejas,	conformidades
garantizar que no	actividades de	implementando	brinda al colegio
se repitan. Estas	supervisión que se	políticas que	la capacidad de
acciones son	corrigen	aborden acciones	identificar las
sujetas a medición	inmediatamente,	correctivas de	causas
para su control,	aunque no exista	manera adecuada.	subyacentes y
evaluación de su	documentación que		evaluar la
efectividad y, en	respalde estas	Las instituciones	necesidad de
caso necesario,	correcciones o	educativas deben	aplicar acciones
ajuste para	acciones remediales.	contar con un	correctivas para
asegurar un	En una entrevista con	sistema de gestión	prevenir
funcionamiento	el director del Colegio	de calidad que	recurrencias.
eficaz.	Internacional Nivel A,	incluya la	Esta práctica
	se observó que la	realización de	implica la
Utilizando la	escuela no realiza	investigaciones y	implementación
información	encuestas de	evaluaciones de	de las medidas
derivada de	satisfacción ni	desempeño.	necesarias y la
investigaciones y	evaluaciones basadas		



---

evaluaciones según lo exigido por las normativas, la dirección puede tener una visión más precisa de las áreas con bajo rendimiento, lo que permite tomar acciones correctivas o aprovechar oportunidades para la mejora continua.	en obstáculos que puedan afectar la idoneidad para la prestación del servicio.	evaluación de los resultados obtenidos a partir de las acciones correctivas implementadas.  La adopción de un sistema de gestión de calidad permite a las escuelas analizar de manera más precisa las áreas con rendimiento deficiente y las oportunidades de mejora. Esto, a su vez, les facilita aplicar medidas correctivas, adoptar acciones preventivas y avanzar en su búsqueda de mejora continua.
--	--	---

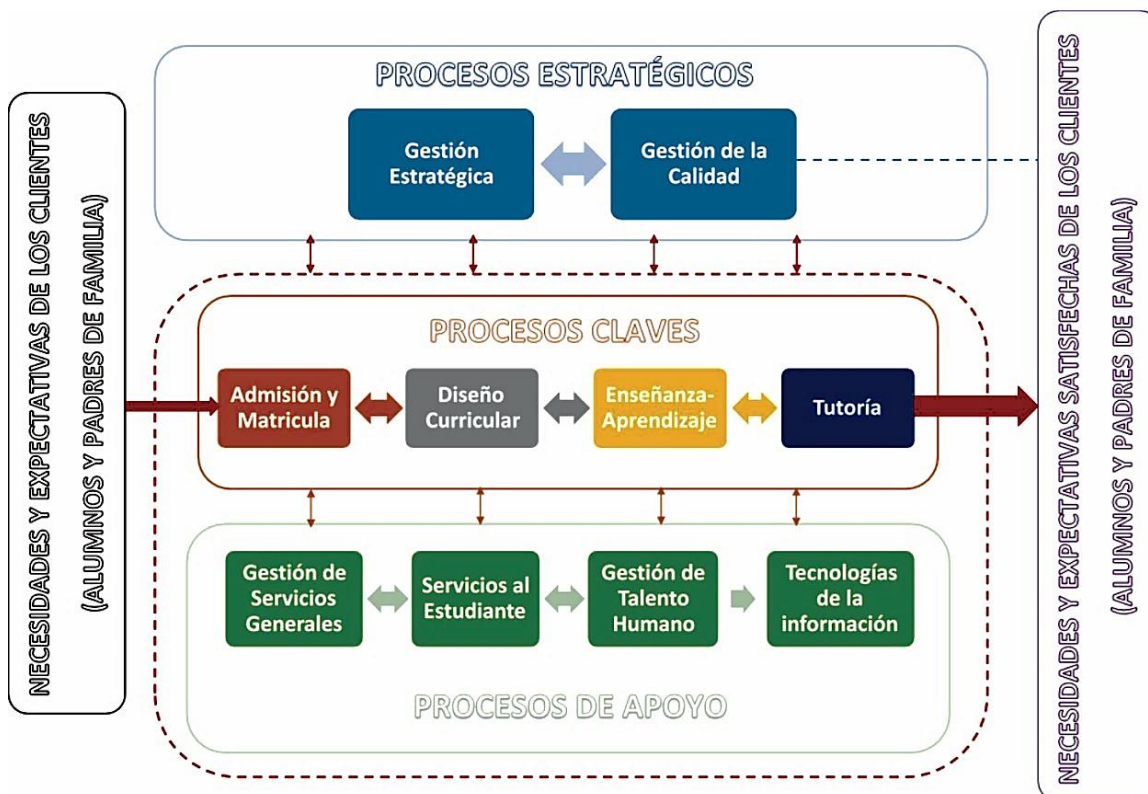
---

Fuente: elaboración propia

### 4.1.3. Propuesta de un mapa de proceso basada según la norma ISO 9001:2015 del Colegio Internacional Nivel A de Juliaca, 2023

Ilustración  
propuesta de mapa de procesos

2



Fuente: mapa basado en la norma ISO 9001:2015

Esta propuesta de mapa de procesos se consideró a partir de la información recopilada en entrevistas en profundidad y grupos focales de actividades de investigación.

las principales debilidades que muestra la institución es la centralización de la administración del director, ya que es él quien recarga el trabajo que no delega funciones a los coeditores y no corresponde a su cargo en la universidad. Considerar una multicompetencia oscurece su función principal y restringe la gestión de la escuela.



Al crear una unidad de este tipo directamente entre los directores, el director de la escuela está ausente, lo que complica el trabajo del personal que no está capacitado y tiene un impacto directo en los servicios educativos y la administración de la escuela. La implementación de este mapa de procesos proporciona a la escuela una estructura de trabajo más ordenada. Asimismo, brinda al director la capacidad de tomar decisiones más informadas, basadas en procesos clave que tienen un impacto directo en los servicios educativos proporcionados por la institución. Delegar responsabilidades y reducir la carga de trabajo también permite al director centrarse en sus funciones administrativas y directivas, facilitando la supervisión detallada de cada proceso para alcanzar los objetivos establecidos.

Además, se mejora el desempeño del puesto, ya que el empleado puede concentrarse en su función sin tener que consultar u obtener la aprobación del director. Delegar funciones implica asignar responsabilidades y objetivos específicos a cada miembro del equipo, lo que evita sobrecargar al director de trabajo. Esta distribución de responsabilidades permite que cada individuo tenga autonomía para abordar y resolver eficientemente los procesos o áreas funcionales bajo su responsabilidad.

#### **4.1.4. Procesos estratégicos**

##### ***4.1.4.1. Estrategia en la gestión***

Las escuelas actualmente carecen de un equipo dedicado a la gestión estratégica en sus procesos y actividades.

Esta propuesta introduce la creación de un equipo especializado encargado de liderar la dirección estratégica de la escuela. Este equipo tiene la capacidad de diseñar y definir la estrategia necesaria para alcanzar los objetivos específicos de la escuela, adaptándose a



sus necesidades. Esto permite dedicar tiempo a coordinar las actividades estratégicas, optimizar la gestión de los recursos y tomar decisiones más informadas y efectivas.

Donde también esto le permite a la escuela estar al tanto de la situación actual e implementar planes de acción para cambios que puedan ser controlados de manera oportuna y favorable para la escuela.

#### **4.1.4.2. Gestión de la calidad**

Las escuelas actualmente carecen de un equipo dedicado en la gestión de calidad de las actividades escolares.

Según lo planteado, se sugiere un equipo en gestión de calidad y tenga la responsabilidad específica de implementar la política y los objetivos de calidad, asegurando que los servicios educativos se entreguen con altos estándares de calidad para satisfacer a los clientes. Además, este equipo llevará a cabo los seguimientos como el control de los documentos importantes que estén relacionados a la gestión de la calidad ya sean estos evidencias, registros entre otros, de la misma manera se propone una integración de la gestión de la calidad con los planes estratégicos de la misma institución con una responsabilidad plena del desarrollo de los proyectos orientados a la gestión de la calidad en la mejora de los diversos procesos, estandarizaciones de los procedimientos que utilizan dentro del entorno educacional de la institución.

#### **4.1.5. Procesos claves**

##### **4.1.5.1. Admisión y matriculas**

En las escuelas, existe un proceso elemental para la admisión y matrícula que incluye la solicitud de diversos documentos y una entrevista informal con el estudiante aspirante y sus padres. El director juega un papel crucial en todo el procedimiento, encargándose



personalmente de la entrevista del solicitante, mientras que su secretaria se ocupa de la organización de la documentación.

Si bien el procedimiento consta de normas internas, se propone incluirlo en la política de calidad y estos procedimientos deben cumplir con los requisitos de calidad exigidos por la norma ISO 9001:2015.

Esto, y contar con un responsable específico de este proceso, permitirá medir con este procedimiento si este tipo de trámites facilita al padre de familia brindar un servicio más personalizado y satisfactorio.

#### **4.1.5.2. *Diseño curricular***

El diseño curricular de la escuela es realizado de manera mensual por el área administrativa y de bienestar educacional. Cuando se reúnen, se aseguran de que se cumpla el plan de estudios previsto para ese año y, si no tienen el resultado deseado.

Se recomienda que el diseño del plan de estudios esté alineado con los objetivos de calidad a alcanzar. Este diseño se ha desarrollado con anterioridad al diagnóstico del colegio de todas las disciplinas académicas, se han tenido en cuenta los resultados del año anterior y se han conseguido los fines y objetivos en función de los niveles de calidad a alcanzar.

Asimismo, es necesario mejorar y actualizar este plan de estudios, asegurando un equilibrio entre competencias, habilidades, actividades e indicadores. Esto implica principalmente la inclusión de objetivos estratégicos, metas, programación de actividades, gestión de recursos y estrategias específicas para los cursos en los que se ha identificado un rendimiento académico deficiente por parte de los estudiantes.



### **4.1.5.3. Aprendizaje y enseñanza**

La escuela presenta algunas deficiencias en la implementación de metodologías de enseñanza y aprendizaje. Carece de un plan estratégico efectivo para asignar la formación de los docentes según las necesidades específicas de la institución. Además, no cuenta con la matriz estratégica que evalúa los cursos en la malla curricular para medir los niveles de aprendizaje y tomar acciones en respuesta a los diagnósticos de los estudiantes.

Sugerimos que las escuelas incorporen en sus sistemas de trabajo planes estratégicos de formación específicos para los niveles. Las competencias y el rendimiento de los docentes necesitan una evaluación más precisa. La información derivada de estas evaluaciones debe ser utilizada para desarrollar una matriz de evaluación para los estudiantes, ofreciéndoles un diagnóstico claro de sus debilidades. Esto permitirá una evaluación más objetiva del impacto de estas debilidades en la escuela y facilitará la implementación de planes de acción para mejorar el sistema de enseñanza.

### **4.1.5.4. Tutorías**

La falta de claridad en los planes de tutoría y asesoramiento escolar se refleja en la falta de importancia que algunos docentes asignan y Además, algunos de los temas tratados no se ajustan a los objetivos establecidos en el plan, y no existe un registro ni un seguimiento de los mismos de forma adecuada. Esta falta de estructura afecta negativamente el apoyo y acompañamiento que los estudiantes deberían recibir a lo largo de su educación, teniendo consecuencias directas sobre la calidad educativa ofrecida.

Sugerimos que la escuela tenga un acompañamiento y seguimiento más personalizado a los estudiantes y cuenten con el área de mentoría para un mejor aprendizaje de los estudiantes y desarrollen un desempeño óptimo, se evaluara la enseñanza con los fines de mejora y esta refleje en las evaluaciones de los estudiantes para que puedan conocer más



de cerca si necesitan cambiar o mejorar su enseñanza. El sistema dispone de registros y actas que evidencian la implementación de las recomendaciones establecidas en el plan de mentoría. Es necesario realizar un seguimiento para evaluar la efectividad de dicho plan, y en caso de no obtener resultados positivos, se debe ejecutar un plan de acción orientado a cambios o mejoras.

#### **4.1.6. Procesos para apoyo**

##### **4.1.6.1. Gestión de servicios**

Los servicios comunes engloban actividades como el mantenimiento de la institución, que incluye la limpieza de las instalaciones, la gestión de proveedores, el manejo de temas diversos, servicios de mensajería, quioscos y la logística de suministros de oficina. Estos aspectos se gestionan de manera limitada y menos estructurada, ya que las escuelas carecen de un sistema logístico que defina de manera específica las funciones a realizar. Esta falta de definición puede dar lugar a obstáculos, y al no contar con funciones específicas registradas en los procedimientos, podrían surgir problemas que afecten directamente a los servicios educativos proporcionados por la escuela.

La comunicación interna desempeña un papel fundamental para asegurar la entrega de un servicio excelente y la toma de decisiones informadas. La ausencia de una red de intercomunicación horizontal, destinada a compartir información de gestión y administrativa, puede ocasionar que los servicios se vuelvan lentos e insostenibles.

Sugerimos que las escuelas cuenten con un sistema de logística estratégica bien desarrollado que defina Estableceremos claramente las funciones de cada área y el personal al que se le delegue la responsabilidad, de acuerdo con la política de calidad. Este enfoque facilitará que cada persona actúe de manera adecuada, teniendo en cuenta los objetivos establecidos de la escuela y brindando un buen servicio no solo a los



estudiantes sino también a los padres. Por otro lado, acreditar los procedimientos implementados es crucial para controlar cómo se lleva a cabo cada actividad logística.

#### **4.1.6.2. Atención al estudiante**

Se refiere, entre otros requisitos, a los servicios de ayuda económica, asesoramiento psicológico, atención al estudiante, trámites de egresados y padres y calendario académico. La escuela cuenta con un psicólogo que brinda asesoramiento psicológico, mientras que el director y su asistente brindan otros servicios.

Se sugiere que las escuelas incluyan personal dedicado a gestionar el servicio al cliente y facilitar los trámites administrativos para que todos los trámites administrativos puedan ser gestionados, para que los padres, alumnos y egresados se brinden servicios más personalizados y satisfechos, entre otras funciones administrativas, facturación, apoyo financiero. Esto Proporcionar a los clientes una experiencia escolar mejorada generará excelentes referencias para la institución y atraerá a nuevos clientes.

#### **4.1.6.3. Manejo del talento humano**

Las escuelas adoptan un enfoque simplificado en la gestión del talento humano. El director asume la responsabilidad de los contratos y el bienestar del personal, la formación y los formularios, por lo que el director no puede cubrir todas estas funciones y en consecuencia no hay una gestión adecuada de cada uno de estos procesos porque algunos profesores no cumplen con las competencias requeridas por la escuela o la metodología didáctica propuesta no está suficientemente cualificada para aplicarlas.

El director sugiere que estas responsabilidades sean transferidas al departamento de recursos humanos, donde el personal administrativo especializado se encargará de las tareas de selección, reclutamiento, contratación, evaluación de competencias y gestión



del bienestar social. Esto permitiría liberar al personal directivo de esta carga innecesaria y asegurar la contratación de profesionales competentes, expertos en la materia de gestión de nóminas. Además, propone un plan estratégico de formación adaptado a las necesidades de la institución y con un nivel de dotación de personal adecuado para garantizar la excelencia en las actividades docentes.

#### **4.1.6.4. TICs**

Las escuelas poseen un sistema llamado SiaNet, que brinda a los docentes y al personal administrativo acceso a información detallada sobre el rendimiento académico de los estudiantes en la institución. No obstante, hay un bajo nivel de conocimiento entre padres y maestros acerca del uso de este sistema, lo que limita su capacidad para aprovechar plenamente sus beneficios. Además, la falta de una plataforma compartida entre el personal de la escuela, que incluye docentes, administrativos y directivos, dificulta la disponibilidad y compartición de documentos e información, afectando así la eficiencia de la gestión escolar.

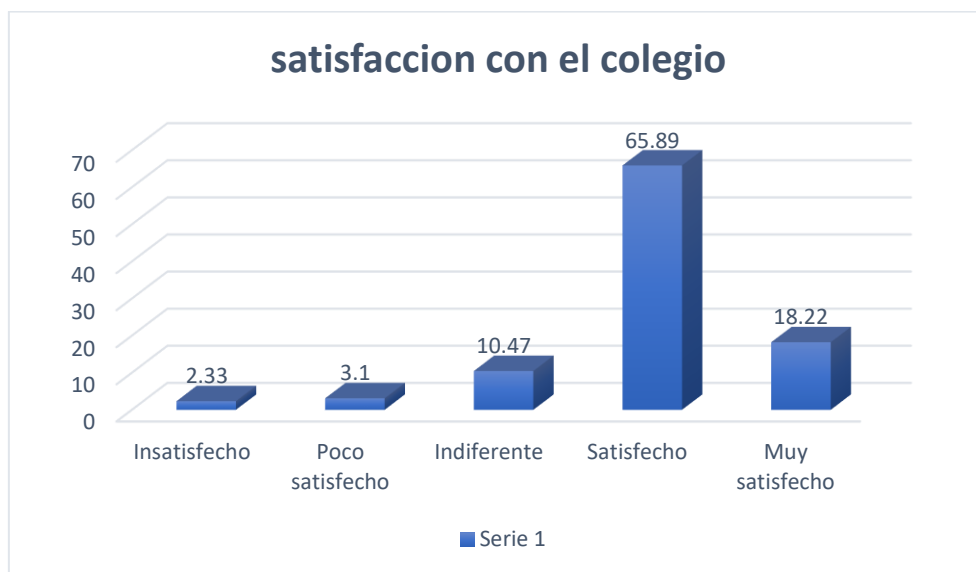
Se sugiere que el personal y los padres estén capacitados en el uso de SiaNet. Esto ayudará a las organizaciones académicas a brindar servicios educativos a los estudiantes y les permitirá informar a proporcionar una vía eficiente para compartir información sobre actividades, tareas, y evaluaciones de los estudiantes, permitiendo un seguimiento más cercano e interactivo ahorrando tiempo y dinero ya que todo el personal puede confiar en que la información está disponible cuando la necesita, sin necesidad de consultar y gestionar todos los procedimientos, planes de estudios, programas de actividades, documentos administrativos, etc.

### 4.1.7. Resultado de la encuesta sobre la satisfacción de alumnos y padres de familia del Colegio Internacional Nivel A de Juliaca, 2023.

Como se analizó anteriormente, se decidió realizar una encuesta para complementar este estudio con el fin de conocer la situación actual de las escuelas en cuanto a los clientes (padres y alumnos) y su satisfacción con los servicios educativos prestados. Es importante conocer el nivel de satisfacción del cliente, ya que depende de los requisitos subyacentes de la escuela para brindar servicios educativos de calidad.

Los resultados obtenidos confirman que, en general, las escuelas tienen un buen nivel de satisfacción con respecto a los servicios educativos que brindan. Sin embargo, para lograr niveles muy altos de satisfacción, las escuelas necesitan hacer algunos cambios dentro de su administración.

Ilustración 3  
satisfacción con el colegio



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la Figura 3, se nota que el 100% de las 258 personas entrevistadas, según la opinión de los estudiantes y padres de familia del Colegio Internacional Nivel A de Juliaca, están integradas. Cuando se les pregunta acerca de su satisfacción con el



colegio, el 65.89% expresó estar satisfecho, el 18.22% manifestó estar muy satisfecho, y el 10.47% mostró indiferencia.

Los clientes consideran factores importantes al elegir una escuela, como la metodología del profesor, la infraestructura, el horario de clases, las actividades extracurriculares, el plan de estudios, el servicio al cliente y las pruebas psicológicas. Estos son elementos cruciales que los centros educativos deben tener en cuenta para tomar decisiones y emprender acciones destinadas a alcanzar niveles de satisfacción deseados y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

En la actualidad, los clientes del Colegio Internacional Nivel A de Juliaca expresan satisfacción en áreas como la comunicación familiar y escolar efectiva, el desarrollo y desempeño del aprendizaje, la formación académica recibida, el nivel de exigencia académica, la calidad de los docentes, el seguimiento y apoyo académico, así como los recursos técnicos a la vanguardia.

La atención al público del Colegio Internacional Nivel A de Juliaca es excelente, teniendo en cuenta la atención del director, administración, docentes, tutores y porteros.



## CONCLUSIONES

- Primero.** Existe una conexión directa entre la eficaz administración del colegio y la calidad de los servicios educativos. Una gestión adecuada a través de una planificación estratégica sólida garantiza la prestación de servicios de calidad al cumplir con las actividades planificadas, satisfaciendo las expectativas del cliente y minimizando posibles errores en el proceso.
- Segundo.** El sistema de calidad ISO 9001:2015 se posiciona como una herramienta de gestión efectiva que respalda la búsqueda de la excelencia académica en el Colegio Internacional Nivel A de Juliaca. Alineado con la norma ISO 9001:2015, este sistema impulsa la gestión escolar, organiza el trabajo, optimiza los procesos y lidera la institución hacia la mejora continua. Al cumplir con una serie de requisitos, busca alcanzar niveles óptimos de satisfacción del cliente, contribuyendo así a la mejora constante de la calidad de los servicios educativos.
- Tercero.** La búsqueda de la Excelencia Académica se enfoca en elevar la calidad de los servicios educativos mediante un desempeño educativo destacado, una gestión eficiente y estándares elevados para los estudiantes. La implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 posiciona al Colegio Internacional Nivel A de Juliaca como líder, generando clientes satisfechos y aportando un valor diferenciado a sus servicios. Esto asegura servicios educativos de alta calidad y competitividad en el mercado.
- Cuarto.** A pesar de que se ha observado que el Sistema de Calidad ISO 9001:2015 funciona como una herramienta de gestión valiosa que promueve la



excelencia académica en el Colegio Internacional Nivel A de Juliaca, es importante señalar que puede complementarse con otras herramientas o sistemas de calidad para lograr resultados aún más sobresalientes.

**Quinto.** Es esencial destacar que el sistema de calidad ISO 9001:2015 no interviene ni afecta las metodologías de enseñanza de los docentes ni los sistemas de aprendizaje de los alumnos. Su función se centra en organizar las actividades de planificación, documentación y evidencia. Por lo tanto, si hay deficiencias en las estrategias de enseñanza y aprendizaje, la responsabilidad recae fuera del alcance de este sistema.

**Sexto.** El éxito en la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión está fuertemente vinculado a la intención y conciencia del personal. Entrevistas en profundidad han revelado que las dos escuelas que lo han aplicado difieren significativamente en su implementación. Mientras que La Unión utiliza el sistema principalmente para proyectar una imagen excelente, sin generar mayores beneficios internos, Claretian College lo aplica de manera integral, cosechando todos los beneficios asociados con la excelencia académica.

**Séptimo.** El sistema de calidad ISO 9001:2015 se presenta como una herramienta que guía a las escuelas y empresas hacia sus clientes, analizando minuciosamente sus necesidades y expectativas en relación con los servicios que esperan recibir.

**Octavo.** El colegio dispone del presupuesto y los recursos financieros necesarios para la implementación y ejecución eficaz del sistema de calidad ISO 9001:2015,



lo cual contribuye a elevar la calidad de la gestión institucional y sus procesos.

**Noveno.** El tiempo de implementación de los procesos y la ejecución de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 varía en función del compromiso y sensibilización de todos los actores directos, incluyendo alta dirección, personal administrativo, estudiantes y clientes, respecto a la calidad del servicio ofrecido por la institución.



## RECOMENDACIONES

- Primero.** El Colegio Internacional Nivel A de Juliaca debería adoptar el Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión clave, utilizándolo como una guía para alcanzar la excelencia académica. Esto implicaría la identificación de estrategias y la implementación de medidas destinadas a asegurar la calidad de los servicios educativos.
- Segundo.** Se sugiere al Colegio Internacional Nivel A de Juliaca un plan de trabajo basado en el enfoque de procesos propuesto por la norma ISO 9001:2015. Este enfoque permitirá una gestión más efectiva de los procesos, asegurando eficiencia y alcanzando las metas establecidas, todo medido a través de indicadores de gestión.
- Tercero.** En función de los objetivos de calidad derivados de la aplicación de la ISO 9001, se aconseja desarrollar un plan estratégico integral que incluya un sistema de calidad para el año 2015. Este plan debe abordar tanto los procesos de gestión como los académicos para garantizar la calidad de los servicios.
- Cuarto.** Es fundamental que el Colegio Internacional Nivel A de Juliaca considere la satisfacción laboral de todos los agentes directos al aplicar el sistema de calidad ISO 9001 en instituciones educativas. Mantener un nivel óptimo de satisfacción puede medirse mediante indicadores específicos.
- Quinto.** La implementación del enfoque basado en procesos propuesto facilitará a los directores de la escuela la delegación eficaz de responsabilidades y funciones. Además, se sugiere la formación de un equipo interno dedicado a la gestión de la calidad de los servicios educativos ofrecidos por el colegio.



- Sexto.** Es necesario que el Colegio Internacional Nivel A de Juliaca establezca una política de documentación que garantice la evidencia adecuada de toda la información procesada. Esta documentación debe estar disponible para el colegio y ser monitoreada y revisada de manera regular.
- Séptimo.** El Colegio Internacional Nivel A de Juliaca debería asignar parte de su presupuesto a la implementación del esquema basado en procesos propuesto por la norma ISO 9001:2015. A largo plazo, esta inversión mejorará la calidad de los servicios, generando resultados más favorables.
- Octavo.** Se recomienda al Colegio Internacional Nivel A de Juliaca aplicar el Sistema de Calidad ISO 9001 (2015) como herramienta de gestión. La implementación efectiva de procesos de concientización dirigidos a todo el personal del colegio y a los clientes es esencial. Esto asegurará que estén informados y comprendan claramente los objetivos de calidad, lo que resultará en una mayor aceptación y, en última instancia, en la mejora de los servicios educativos.



## BIBLIOGRAFÍA

- Carriel, R., Barros, C. y Fernández, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad/Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)*. ICB, S.L.
- Diccionario de la Lengua Española. (2014). Desempeñar. Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/desempeño?m=form>
- Diccionario de la Lengua Española. (2014). Evaluar. Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/evaluar>
- Diccionario de la Lengua Española. (2014). Planificación. Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/planificación?m=form>
- Diccionario de la Lengua Española. (2014). Planificar. Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/implementar>
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2).
- Fontalvo, T. y De La Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35-44.
- García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-2016.
- Hansen, B. (20 de noviembre de 2018). ¿Qué es la gestión de recursos y por qué es importante? Obtenido de Wrike: <https://www.wrike.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-recursos-y-por-que-es-importante/>
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.



ISO 9001. (2015). Sistemas de gestión de calidad-Requisitos. ISO.

ISOTools Excellence. (30 de marzo de 2017). ISO 9001 versión 2015: nuevos requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad. Obtenido de Blog Corporativo:  
<https://www.isotools.cl/iso-9001-version-2015-nuevos-requisitos-para-los-sistemas-de-gestion-de-la-calidad/>

Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. Educación y Educadores, 21(2).

Sánchez, S. (2017). Gestión de la calidad (ISO 9001/2015). Editorial Elearning, SL.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Método</b>
<b>General</b> •¿de qué manera la implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, ayudara en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023?	<b>General</b> •Ayudar a la implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, ayudara en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023	<b>General</b> •la implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, ayudara en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023	<b>Independiente</b> •Gestión de calidad ISO 9001:2015	Descripción: El interés del estudio es explicar la relación causal entre las variables. En otras palabras, la variable independiente Sistema de Calidad ISO 9001:2015 afecta a la variable dependiente calidad Académica.
<b>Específico</b> •¿Cómo se determinará las diferentes funcionalidades del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023?  •¿Cómo se evaluaremos la calidad educativa como factor de competencia del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2021?	<b>Específico</b> •determinar las diferentes funcionalidades del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023  •Analizar la calidad educativa como factor de competencia del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2021	<b>Específico</b> •Las funcionalidades del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015, influirá en la calidad educativa del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2023  •La calidad educativa es un factor de competencia del Colegio Internacional Nivel A, Juliaca, 2021	<b>Dependiente</b> •Calidad educativa	Descripción: el estudio describe las circunstancias, el contexto y los acontecimientos en los que se desarrollan las variables. Esto significa que se recopila información de forma independiente o conjunta de la variable independiente Sistema de Calidad ISO 9001:2015 y la variable dependiente calidad Académica.

## INSTRUMENTO

A continuación, se muestran los datos correspondientes a las 30 personas encuestadas en la tabla siguiente.

### Procesamiento de encuestados

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Para analizar la validez y confiabilidad del instrumento, se empleó el Alfa de Cronbach.

### Alfa de Crombach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	34

George y Mallery (2003), Recomendán:

- CA > 0.9 superior señala una fiabilidad excelente.
- CA > 0.8 mayor indica una fiabilidad buena.
- CA > 0.7 se considera una fiabilidad aceptable.
- CA > 0.6 es cuestionable en cuanto a fiabilidad.
- CA > 0.5 se considera una fiabilidad pobre.
- CA < 0.5 se considera inaceptable en términos de fiabilidad.

CA = es considerado como Coeficientes de alfa.

Por lo tanto, según los resultados de la tabla 16, Alfa de Crombach es de 0.976 cuyo valor se encuentra en excelente, esto indica que el instrumento es fiable.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E  
INFORMATICA

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS:

- a. Experto/Nombres : RAMIRO ARTURO RODRIGUEZ SARAVIA
- b. Especialidad : Ing. de sistemas
- c. Cargo Actual : Gerente Inv. YAEL
- d. Grado académico : Magister

II. TITULO DE MI TESIS: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables					X
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					X
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 23 de diciembre del 2024

Bach. ERIKA MARITZA AJAHUANA YAMPARA

  
 Ramiro Arturo Rodríguez Saravia  
 INGENIERO ESPECIALISTA  
 CIP. N° 126138  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI:01214015



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 22/04/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ERIKA MARITZA AJAHUANA YAMPARA

Dirección: Jr.Villa Quebrada Mz E lote 18

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74586790

Teléfono: 982 306 060 email: erikamaritzaajahuanayampara@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Mgtr. JACKELINE FLORES APAZA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:  
 Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO INTERNACIONAL NIVEL A JULIACA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Iso 9001, calidad educativa, gestión.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

1

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Titulo  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS P-25

Firma de Autor



huella digital

20 de junio del 2024

Fecha