

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Facultad de Ingeniería**

Escuela Profesional de Ingeniería en Informática y Sistemas

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN DE  
CERTIFICADOS DE ESTUDIOS BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DEL  
CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
EMBLEMÁTICA CORONEL BOLOGNESI,  
TACNA 2016”**

**TESIS**

Presentada por:

Bach. Yéssica Magaly Sacari Casani

Para optar el Título Profesional de:

**INGENIERO EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS**

TACNA – PERÚ  
2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA  
FACULTAD DE INGENIERÍA

**JURADO CALIFICADOR Y CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

TESIS N° \_\_\_\_\_

**TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniero en Informática y Sistemas**

La Secretaría académico de la Facultad de Ingeniería, por resolución de Facultad N°03939-2016-FAIN/UNJBG, designó jurado para la sustentación oral de la Tesis titulada: "EVALUACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ESTUDIOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA CORONEL BOLOGNESI, TACNA 2016"

**El mismo que está conformado por:**

Presidente: Mgtr. Gianfranco Alexey Málaga Tejada

Secretario: Dr. Edwin Antonio Hinojosa Ramos

Vocal: MSc. Edgar Aurelio Taya Acosta

Para calificar la sustentación de la tesis en acto público el día 30 de Diciembre del 2016, presentado por la Bachiller Yéssica Magaly Sacari Casani, de la Escuela Profesional de Ingeniería en Informática y Sistemas.

El jurado Calificador en forma secreta e individual emitió su opinión sobre el tema de la tesis expuesta y procedió a obtener el promedio que arrojó el calificativo de aprobado con la nota de Doce (12) – promedio regular.

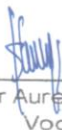
Para ratificar lo detallado firman:



Mgtr. Gianfranco Alexey Málaga Tejada  
Presidente



Dr. Edwin Antonio Hinojosa Ramos  
Secretario



MSc. Edgar Aurelio Taya Acosta  
Vocal

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

Facultad de Ingeniería

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS

“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ESTUDIOS BASADO EN LA NO ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA CORONEL BOLOGNESI, TACNA 2016”

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 30 DE DICIEMBRE DEL 2016 ESTANDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Presidente :   
Mgtr. Gianfranco Alexey Málaga Tejada

Secretario :   
Dr. Edwin Antonio Hinojosa Ramos

Vocal :   
MSc. Edgar Aurelio Taya Acosta

Asesor :   
Dr. Erbert Francisco Osco Mamani

## **Agradecimientos**

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y sobre todo porque ha estado conmigo en cada paso que doy.*

*A mi asesor al Mgr. Ebert Osco, que siempre estuvo dispuesto a escucharme y a ofrecerme las claves que me han permitido afrontar las dificultades surgidas, y por haber compartido sus conocimientos.*

*A mi familia, por darme todo su apoyo y quererme por sobre todas las cosas, por haberme inculcado valores, gracias a ellos tuve la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.*

## **Dedicatoria**

*A mi amada madre Benita, por ser el pilar más importante de mi vida y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.*

*A mi adorada Victoria, por amarme y cuidarme con el amor de una madre, gracias por siempre darme la mano y una sonrisa para levantarme de las adversidades.*

*A mi querido padre, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional, gracias por demostrarme que no hay adversidad que exista cuando el motivo es tu familia.*

*A mis hermanos Leonel, Yuliana y José Luis por ser el mejor regalo que Dios me pudo enviar a mi vida, su existencia es mi motor y motivo por el cual debo esforzarme a ser una mejor persona.*

*Y a mi persona favorita Yerson Yosimar, por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.*

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	xi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	xiv
<b>RESUMEN</b>	xvi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I</b>	3
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b>	3
1.1 Descripción del problema	3
1.1.1. Antecedentes del problema	3
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Justificación	13
1.4 Alcances y limitaciones	15
1.4.1. Alcances	15
1.4.2. Limitaciones	16

1.5	Objetivos	17
1.5.1.	Objetivo general	17
1.5.2.	Objetivos específicos	17
1.6.	Hipótesis	17
1.6.1.	Hipótesis global	17
1.7.	Variable única	19
1.7.1.	Identificación de la variable única	19
1.7.2.	Definición de la variable única	19
1.7.3.	Operacionalización de la variable única	19
1.7.4.	Clasificación de la variable única	22
1.8.	Diseño de la investigación	22
1.8.1.	Tipo de diseño	22
1.8.2.	Población y muestra	23
1.8.3.	Técnicas e instrumento para recolección de datos	25
1.8.4.	Validación y confiabilidad de instrumento	27
1.8.5.	Análisis de datos	28
	<b>CAPÍTULO II</b>	<b>29</b>

<b>MARCO TEÓRICO</b>	29
2.1. Bases teóricas	29
2.1.1. Calidad de atención al cliente	29
2.1.2. Norma ISO 9001:2015	32
<b>CAPÍTULO III</b>	46
<b>DESARROLLO</b>	46
3.1. Planificación del diagnóstico para determinar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso	46
3.1.1. Objetivos del diagnóstico	46
3.1.2. Recolección de información	49
3.2. Propuesta para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad	50
<b>CAPÍTULO IV</b>	74
<b>RESULTADOS</b>	74
4.1. Resultados descriptivos de la evaluación del proceso basado en la Norma ISO 9001:2015	74
<b>DISCUSIONES</b>	85
<b>CONCLUSIONES</b>	87
<b>RECOMENDACIONES</b>	89

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	91
<b>ANEXOS</b>	95

## **ANEXOS**

ANEXO N°01 Matriz de consistencia	96
ANEXO N°02 Cuestionario para determinar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	97
ANEXO N°03 Resumen del cuestionario de la norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	99
ANEXO N°04 Cuestionario aplicado al personal administrativo de la I.E.E. Coronel Bolognesi	100
ANEXO N°05 Fotos de la documentación para el análisis de la información	110

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Investigación no experimental, descriptivo simple	23
Figura 2.	El triángulo del servicio	31
Figura 3.	Modelo del sistema de gestión de la calidad basado en procesos, donde se muestran los vínculos con las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015	41
Figura 4.	Modelo de mapa de procesos de la Norma ISO 9001:2015	43
Figura 5.	Círculo de Deming	44
Figura 6.	Mapa del proceso de emisión de certificado de estudio de la I.E.E. Coronel Bolognesi	52
Figura 7.	Nivel 0 del proceso actual de emisión de certificado de estudio, mediante el programa <i>BPWin</i>	54
Figura 8.	Nivel 1 del proceso actual de emisión de de certificado de estudio, mediante el programa <i>BPWin</i>	55
Figura 9.	Nivel 2 proceso actual operativo, mediante el programa <i>BPWin</i>	56
Figura 10.	Propuesta del mapa del proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi	58

Figura 11.	Nivel 0 del proceso de emisión de certificado de estudio, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	61
Figura 12.	Nivel 1 del proceso de proceso de emisión de certificado de estudio, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	62
Figura 13.	Nivel 2 proceso de operativo, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	63
Figura 14.	Nivel 3 proceso solicitar requerimiento del cliente, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	64
Figura 15.	Nivel 3 proceso gestionar la documentación, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	65
Figura 16.	Nivel 3 proceso de planificar la emisión del certificado de estudio, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	66
Figura 17.	Nivel 3 proceso de elaborar del certificado de estudio, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	67
Figura 18.	Nivel 3 proceso de aplicar sistema de gestión de calidad para la elaboracion del certificado de estudio, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	68
Figura 19.	Nivel 3 del proceso de legalizar el certificado de estudio, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i>	69
Figura 20.	Nivel 3 proceso de liberar y entregar el certificado de estudio, propuesto mediante el programa <i>BPWin</i> .	70

Figura 21.	Diagnóstico por indicadores del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, en el proceso de emisión certificados de estudios	76
Figura 22.	Cuadro de porcentaje del cumplimiento por dimensiones de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	78
Figura 23.	Cuadro de porcentaje del cumplimiento de la dimensión 1 de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	79
Figura 24.	Cuadro de porcentaje del cumplimiento de la dimensión 2 de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	81
Figura 25.	Cuadro de porcentaje del cumplimiento de la dimensión 3 de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de la variable única	21
Tabla 2.	Personal administrativo de la Oficina de la Secretaría General de la I.E.E. Coronel Bolognesi	24
Tabla 3.	Criterio de análisis para determinar el nivel de implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	28
Tabla 4.	Criterio de evaluación para determinar la implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso	49
Tabla 5.	Correspondencia de los indicadores de la Norma ISO 9001:2015 y el mapa actual del proceso de emisión de certificados de estudios	53
Tabla 6.	Propuesta de la correspondencia de los indicadores de la Norma ISO 9001:2015 con el mapa del proceso de emisión de certificados de estudios	59
Tabla 7.	Diagnóstico por indicadores del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, en el proceso de emisión de certificados de estudios	75

Tabla 8.	Diagnóstico por dimensiones del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	77
Tabla 9.	Diagnóstico de la dimensión 1 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	79
Tabla 10.	Diagnóstico de la dimensión 2 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	81
Tabla 11.	Diagnóstico de la dimensión 3 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios	83
Tabla 12.	Resultados del cuestionario aplicado en la I.E.E. Coronel Bolognesi	99

## **RESUMEN**

En la tesis se presenta la “Evaluación del proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad para la atención del cliente en la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi, Tacna 2016”, que tiene como objetivo evaluar el proceso actual de la emisión de certificados de estudios que se lleva a cabo en la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi, la evaluación está basado en la Norma ISO 9001:2015 en su fase de “Planificación” del círculo de Deming, el cual está dirigido para el mejoramiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo simple, este diseño busca y recoge información actual con respecto a una situación previamente determinada, es decir busca conseguir información para poder tomar una decisión. El instrumento que se utilizó para medir el nivel de cumplimiento que tiene actualmente el proceso de emisión de certificados de estudios, fue a través de un cuestionario de requisitos basado en la Norma ISO 9001:2015.

Los resultados obtenidos de la evaluación del proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015, muestra

que existe actualmente un porcentaje del 37,5 % del nivel de cumplimiento en la norma en la fase de “Planificación” del círculo de Deming. Asimismo se demuestra el cumplimiento de los requisitos de la norma por dimensiones: Dimensión 1 (contexto de la organización) con un 25 % obtenido, dimensión 2 (liderazgo) con un 66,6 % y dimensión 3 (planificación) con un 25 %, demostrando que este proceso se encuentra en una etapa básica de implementación de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

## **INTRODUCCIÓN**

La situación de hoy en día ha demostrado que las empresas de cualquier rubro deben contar con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el cual asegure la garantía de cada uno de sus productos y sus servicios ofrecidos, asimismo mejora la organización de la compañía y permite controlar el desempeño de los procesos externos e interno de la organización.

Es por ello que se considera la Norma 9001:2015, la cual establece los requisitos para implementar y mantener un buen Sistema de Gestión de Calidad, dicha norma proporciona las reglas para concebir y mejorar la calidad de la organización, en consecuencia lograr la satisfacción de los clientes.

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad evaluar el proceso de emisión de certificados de estudios emitidos por la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual permitió conocer el nivel de cumplimiento de dicha norma en su fase de “Planificación” según el círculo de Deming. El presente trabajo de investigación se divide en los siguientes capítulos:

En el capítulo I se describe los antecedentes del problema, se define el problema de la investigación, la formulación del problema, seguido de la justificación de la investigación, los alcances y limitaciones, se representa la variable única del estudio y el diseño de investigación.

En el capítulo II se presenta el sustento del marco teórico de la investigación, en donde se realiza la recopilación de información bibliográfica relacionados al tema de la investigación, en la cual se detallan las bases teorías que serán necesarias para el desarrollo del proyecto.

En el capítulo III se hace referencia a las técnicas e instrumentos de recolección de datos de la variable única, y la propuesta para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi.

En el capítulo IV se presenta los resultados obtenidos, a través del análisis descriptivo estadístico para la variable en estudio.

Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones del trabajo de investigación y anexos del mismo.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1.1 Descripción del problema**

##### **1.1.1. Antecedentes del problema**

Para apoyar la investigación se indagaron publicaciones, trabajos de investigación vinculados al proceso de emisión de certificados de estudios, así como la implementación de la Norma ISO 9001:2008 en organizaciones, siendo estos un gran aporte significativo para la presente investigación.

A **nivel internacional** se tiene la siguiente investigación, el trabajo de Olivares y Vera (2015) en su investigación “Análisis y Diseño de un Punto de Información Multimedia (PIM) para la Emisión de Certificados Académicos de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Administrativos Computarizados” desarrollado en la ciudad de Guayaquil (Universidad de Guayaquil), país de Ecuador, el trabajo de investigación de Olivares y Vera tuvo como objetivo principal para su investigación la implementación de un sistema para poder centralizar y automatizar los procesos académicos de la carrera de Ingeniería en Sistemas Administrativos Computarizados, ya que observaron que los procesos no estaban automatizados, es decir que

existía trámites que se ejecutan de forma manual, como era el caso de la emisión de certificados académicos, los cuales ocasionan molestias en los estudiantes, debido a los tiempos de espera que conlleva el solicitar un certificado. El método utilizado fue el muestreo estadístico y el instrumento de recolección de datos fue la encuesta.

El resultado obtenido fue la implementación del sistema de emisión de certificados académicos, el proceso fue cambiado a uno de digitalización, se adaptaron a las necesidades de los estudiantes de acuerdo a los requerimientos de los mismos, el objetivo fundamental fue la optimización en los tiempos de respuestas, lograron que el sistema sea interactivo lo cual proporcione que la información sea de forma rápida y atractiva, consiguieron que la carrera adopte nuevas tendencias tecnológicas, agilizando los trámites académicos.

Además en la investigación de Ballesteros (2013) en “Implementación de la Plataforma laescuelaenlinea.com en la Institución Educativa Técnica Agropecuaria y Empresarial Pozo Azul” desarrollada en la ciudad de Bogotá (Universidad de la Sabana), país Colombia, el trabajo de investigación de Ballesteros tuvo como objetivo principal tener información actualizada, disponible y veraz, para que entregaran informes académicos a tiempo a real, es decir que los estudiantes pudieran saber

sus notas sin necesidad de estar buscando a sus docentes y consultarles sus calificaciones, a su vez los docentes tuvieran sus registros de notas disponibles, Ballesteros planteo optimizar los procesos por medio de una plataforma que pudiera ser utilizada en muchas otras funciones, planteándose mejorar los niveles de aprendizaje para motivar a la Comunidad Educativa y darle un buen uso. El método que utilizo para la recolección de datos fue la encuesta, ya que a través de ese instrumento los estudiantes, docentes y directivos plasmaron abiertamente lo que piensan y sienten con respecto al tema del manejo de la información académica e Institucional de la Institución Técnica Agropecuaria y Empresarial Pozo Azul.

Los estudios de Ballesteros demostraron que la implementación de la plataforma brinda a todos los entes que conforman la comunidad educativa, una herramienta que permite la mejora de la calidad institucional que se imparte a los estudiantes, tener la información actualizada, veraz y disponible en el momento deseado. La investigación cumplió con los objetivos propuestos, la plataforma [laescuelaenlinea.com](http://laescuelaenlinea.com), es utilizada por docentes directivos y estudiantes, mostrando así una mejor organización con respecto a la información académica, interés en los estudiantes por utilizar esa herramienta, lo cual permitió realizar grandes cambios en la institución.

Por otro lado se tiene la indagación de Portilla (2001) en “Sistematización de la Secretaria del Colegio Nuestra Señora de las Nieves – Guaitarilla – en los Procesos de Manejo de Matrícula, Listado de Estudiantes, Constancias de Estudios y Certificados de Notas” desarrollado en la ciudad de Nariño (Universidad de Nariño), país Colombia, el trabajo de investigación de Portilla tuvo como objetivo principal mejorar el manejo de la información que existe en la secretaria de la institución Nuestra Señora de las Nieves, con el fin de hacer más eficientes las tareas de esa dependencia, prestando una mejor atención al público, hecho que pretende favorecer a toda la comunidad educativa, mediante la propuesta de un sistema de procesamiento de datos, para que la institución pueda prestar un servicio eficiente. El método que utilizó Portilla fue el Ciclo de Vida, ya que los requerimientos que estudió eran predecibles, para la elaboración del diseño abordó dos etapas el diseño lógico y la construcción física del sistema.

Portilla concluyó su investigación con la sistematización de la secretaria del colegio Nuestra Señora de las Nieves, permitiendo a la parte administrativa de la secretaria manipular de forma rápida, eficiente y segura la información que necesitaban para ejecutar cada uno de los procesos mencionados, esto hizo que disminuya notablemente el tiempo para

elaborar y administrar dichos procesos, así como también la prestación de un mejor servicio a la comunidad educativa.

A **nivel nacional** se encontró la siguiente investigación de Medina (2013) en “Propuesta para Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en una Empresa del Sector Construcción” desarrollado en la ciudad de Lima (Pontificia Universidad Católica del Perú), país Perú, el trabajo de investigación de Medina tuvo como objetivo principal proponer una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpliera los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, con el fin de brindar una mejora en la imagen de la empresa, rentabilidad, la productividad de la organización. En la investigación se basa en el sistema el Círculo de Deming (PHVA) el cual establece los plazos de avance de la implementación, creando en periodos diagramas de flujo, organigramas, perfiles, programas, registros y procedimientos escritos requeridos por la Norma ISO 9001:2008.

En conclusión el investigador Medina logró obtener la propuesta para la implementar de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, siendo este trabajo de investigación viable para las organizaciones que se dediquen al Sector de Construcción.

Asimismo en la investigación de Ugaz (2012) en “Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías” desarrollado en la ciudad de Lima (Pontificia Universidad Católica del Perú), país Perú, el trabajo de investigación de Ugaz tuvo como objetivo principal analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Para este trabajo se abordó un exhaustivo análisis de la situación actual de la empresa, consiguiendo detectar las falencias existentes en sus procesos, posteriormente rediseño los procesos que lo requerían de forma que cumpliera con los requisitos de la norma.

El resultado de la investigación de Ugaz fue la propuesta de una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad la cual pretende mejorar la imagen corporativa de la empresa y fortalecer los vínculos de confianza y fidelidad de los cliente con la organización, a su vez se creó una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, que le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de

decisiones asegurando una planeación estratégica y mejoras en mejor tiempo.

Por otro lado en la investigación de Illia (2007) en “Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su Relación con la Gestión Estratégica por Indicadores *Balanced Scorecard* Aplicado a un Operador Logístico” desarrollado en la ciudad de Lima (Pontificia Universidad Católica del Perú), país Perú, el trabajo de investigación de Illia tuvo como objetivo principal proponer un modelo para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9001 y paralelamente proponer una implementación de la herramienta de gestión estratégica *Balanced Scorecard*. Precedente Illia indagó las carencias y deficiencia que desea combatir con el modelo propuesto a través de las siguientes acciones: Procesamiento de pedido, control de inventarios, despacho y distribución, transporte, recursos humanos y procesos bajo estándares de Normas ISO 9001.

De la investigación se puede concluir que Illia logró realizar la propuesta para la implementación de un Sistema de Calidad ISO 9001 tanto a su vez como la propuesta de la implementación de la herramienta de gestión estratégica *Balanced Scorecard*, brindando una propuesta para los beneficios a la organización tales como estandarización de procesos,

incremento de la productividad, incremento de la demanda de productos, promoción de la mejora continua, reducción del tiempo de procesamiento de pedido, rentabilidad de la inversión, incremento de la confianza de clientes internos y externos.

### **1.1.2. Problemática de la investigación**

A nivel internacional se tiene la problemática de que algunos países no estarían tomando la debida importancia a la implementación de un *software* que pueda apoyar al manejo de datos a nivel de procesos educativos, los cuales estarían siendo llenados manualmente en la actualidad, resultando así una déficit en los procesos trascendentes de las instituciones educativas, tal es el caso de la Institución Educativa Técnica Agropecuaria y Empresarial Pozo Azul (Sabana - Colombia) en el cual manifiesta deficiencias en sus procesos administrativos, por la ausencia de un *software* enfocado a la emisión de notas, en la cual se detalla en la investigación de Ballesteros (2013).

A Nivel Nacional se tiene la problemática de no contar con los beneficios de la estandarización de los procesos trascendentes en el ámbito educativo, causando así la insatisfacción del cliente respecto al servicio prestado por las instituciones educativas.

A nivel local se tiene la problemática de la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi, en la cual se puede evidenciar deficiencias en el proceso de emisión de los certificados de estudios, debido a que este proceso conlleva altos tiempos de espera para la emisión de los certificados de estudios, causando la insatisfacción de los clientes que solicitan el servicio brindado por la institución educativa.

En la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi se observaron los siguientes problemas:

- El procedimiento de la emisión de los certificados de estudios se realiza de forma manual, existiendo antecedentes de errores al momento de la transcripción del registro de notas.
- Los certificados de estudios por año académico están consolidados en libros, estos se encuentran almacenados en carpetas físicas en una oficina, los cuales son susceptibles de ser deteriorados, humedecidos por el ambiente o perderse simplemente.
- Datos incompletos y falta de actualización de información en la base de datos del sistema emisión de certificados de estudios, de los registros del año 1987 al 2014.

- Dificultad en la búsqueda de un certificado de estudio en los registros consolidados, ya que es compleja la búsqueda entre tantos registros.
- Falta de disponibilidad de tiempo del personal administrativo para realizar la emisión de certificado de estudios.

De persistir con los problemas descritos, existirá la posibilidad de que los clientes hagan uso de la Ley N° 29060 Silencio Administrativo, el cual se da en casos de procedimientos iniciados a instancias del interesado o por su solicitud en los que la organización tiene que responder a la petición del usuario.

Es por ende que el propósito de la presente investigación se centra en una evaluación del proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015 en su fase de “Planificación” del círculo de Deming, con el fin de hacer eficientes las tareas de la institución educativa, prestando una mejor atención al público, hecho favorable a toda la comunidad educativa.

## **1.2 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cómo es el proceso de emisión de certificados de estudios en la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi para la atención al cliente basado en la Norma ISO 9001:2015?

### **Problemas específicos**

- a) ¿Cómo es el contexto de la organización con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi?
- b) ¿Cómo es el liderazgo con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi?
- c) ¿Cómo es la planificación con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi?

## **1.3 Justificación**

Hoy en día las organizaciones están tomando un nuevo enfoque hacia la calidad de sus servicios, siendo este un factor importante que genera satisfacción en sus clientes, empleados y asociados, para esto buscan la mejora continua, consiguiendo así tener sus procesos totalmente planificados, mejora de su imagen externa de la organización, reducción de costes asociados a procesos deficientes, entre otros.

Una organización enfocada al cliente, como una base para definir un negocio, que existe para ofrecer sus servicios y atender sus necesidades del cliente. De esta forma, el personal comprometido de la atención del cliente se convierte en el elemento fundamental para conseguir su objetivo, siendo este el desempeño de la calidad del servicio a sus clientes. (Parra, 2013)

La presente investigación tiene importancia ya que se evaluó el proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi en su fase de “Planificación” del círculo de Deming, teniendo como objetivo formular acciones de mejoramiento que se necesitan para que la institución alcance altos niveles de calidad y confiabilidad de los servicios institucionales, correspondientes hacia los clientes que soliciten sus certificados de estudios. Para apoyar la presente investigación se basó en una Norma ISO 9001:2015 para Sistemas de Gestión de la Calidad, el cual busca la estandarización con calidad de todos los procesos dentro de la organización.

Por lo expuesto, se considera que la propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del proceso de emisión de certificados de estudios, es de suma utilidad e importancia para la mejora de la calidad del servicio de atención de la Institución Educativa

Emblemática Coronel Bolognesi hacia los clientes que soliciten su certificado de estudio, propuesta que fue fundamentado en las buenas prácticas de la Norma ISO 9001:2015.

## **1.4 Alcances y limitaciones**

### **1.4.1. Alcances**

El alcance de la presente investigación se ciñó en evaluar el proceso de emisión de certificados de estudios emitidos por la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi, basándose en las buenas prácticas de la Norma ISO 9001:2015 en su fase de "Planificación" del círculo de Deming, dicha evaluación permitió conocer el estado de implementación de su SGC que tiene actualmente el proceso de emisión de certificados de estudios basado en los requisitos de dicha norma. Conociendo todos esos índices se pudo proponer una mejora del proceso actual, el cual será una propuesta para que la institución educativa pueda alcanzar altos niveles de calidad y confiabilidad de los servicios institucionales, agilizando los procedimientos tradicionales de forma rápida y segura, disminuyendo el tiempo de entrega de los certificados.

### **1.4.2. Limitaciones**

Como una de las limitaciones de la investigación fue la evaluación del proceso de emisión de certificados de estudios en el nivel secundario de la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi.

Otra restricción de la investigación fue delimitar el estudio basándose en tres requisitos de la Norma ISO 9001:2015 los cuales conforman la fase de “Planificación” del círculo de Deming, estos fueron los siguientes niveles: Requisito 4 (contexto de la organización), 5 (liderazgo) y 6 (Planificación), ya que la investigación se basó en la planificación de los objetivos del sistema y sus procesos. No se consideró los tres primeros niveles ya que son de carácter introductorio (objetivo y campo de aplicación, referencias normativas, y finalmente términos y definiciones), los cuales no toman una mayor relevancia para la presente investigación. Así como también no se consideró los requisitos 7 (apoyo), 8 (operación), 9 (evaluación del desempeño) y 10 (mejora), ya que estos niveles de madurez consideran la implementación de la Norma ISO 9001:2015.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar el proceso de emisión de certificados de estudios para la atención al cliente en la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi basado en la Norma ISO 9001:2015.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Analizar el contexto de la organización con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi.
- b) Analizar el liderazgo de la organización con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi.
- c) Analizar la planificación de la organización con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis global**

La hipótesis se utiliza a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observarse. Cabe mencionar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esa clase o que sean afirmaciones más generales. (Hernandez, Fernández & Baptista, 2010)

La investigación descriptiva se refiere a la etapa iniciadora del trabajo científico, que permite ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. Ese tipo de investigación no tiene hipótesis explícitas. (Pineda, De Canales & Alvarado, 1994).

La investigación descriptiva se basa en la información conseguida, a ordenar los rasgos, atributos o características de la realidad observada con respecto al problema indagado, la descripción permite reunir los resultados de la observación en una exposición relacionada de los rasgos del fenómeno que se estudia de acuerdo con criterios que le den coherencia y orden a la exposición de los datos. En el nivel descriptivo de la investigación no se plantean claramente la hipótesis, por consiguiente no es una condición necesaria para la investigación cualitativa la formulación de hipótesis. (Monje, 2011)

Considerando las anteriores citas, en la presente investigación no se formuló hipótesis ya que por medio de los datos estudiados conseguimos llegar a los objetivos definidos, asimismo se realizó una propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Calidad como aporte del trabajo de investigación que se encuentra en el capítulo de desarrollo.

## **1.7. Variable única**

### **1.7.1. Identificación de la variable única**

La variable para el estudio de la investigación es:

#### **Variable única:**

Proceso de emisión de certificados de estudios Norma ISO 9001:2015.

### **1.7.2. Definición de la variable única**

#### **Proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015**

Se define proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015, a la evaluación que se realiza a dicho proceso en su fase de “Planificación” según el círculo de Deming, la cual está basada en las buenas prácticas que aplica la Norma ISO a los sistemas de gestión de la calidad, con el fin de identificar las deficiencias que tiene el proceso, de acuerdo a los requisitos que propone dicha norma.

### **1.7.3. Operacionalización de la variable única**

Se detalla en la Tabla 1 la operacionalización de la variable en estudio, donde se define conceptualmente la variable única (proceso de

emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015),  
asimismo se identifican sus dimensiones e indicadores y la forma de  
medición de cada una de ellas.

Tabla 1  
Operacionalización de la variable única

Variable única	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
Variable única: Proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015.	Se define proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015, a la evaluación que se realiza a dicho proceso basándose en las buenas prácticas que aplica la Norma ISO a los sistemas de gestión de la calidad, con el fin de identificar las deficiencias que tiene el proceso, de acuerdo a los requisitos que propone dicha norma.	D1: Contexto de la Organización	I1: Conocimiento de la organización y de su contexto	P1	Ordinal
			I2: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	P2	
			I3: Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	P3	
			I4: Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	P4	
		D2: Liderazgo	I1: Liderazgo y compromiso	P5	
			I2: Política	P6	
			I3: Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	P7	
		D3: Planificación	I1: Acciones para abordar riesgos y oportunidades	P8	
			I2: Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	P9	
			I3: Planificación de los cambios	P10	

Fuente: Elaboración propia

#### **1.7.4. Clasificación de la variable única**

Se detalla la clasificación de la variable única conforme a su naturaleza y su escala de medición.

- **Variable única:** Proceso de emisión de certificados de estudios basada en la Norma ISO 9001:2015.

**Por su naturaleza:** Cualitativo

**Por su escala:** Ordinal

### **1.8. Diseño de la investigación**

#### **1.8.1. Tipo de diseño**

La investigación que se realiza sin manipularse intencionadamente las variables, se trata de estudios donde no hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su consecuencia sobre las otras variables. Es decir se observa fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernandez, Fernández & Baptista, 2010)

#### **Diseño descriptiva simple**

El diseño de investigador busca y recoge información actual con respecto a una situación previamente determinada, no presentándose la

administración o control de un tratamiento, es decir que se busca conseguir información para poder tomar una decisión. (Olano M., 2010)

Para el presente trabajo de investigación se consideró el diseño de la investigación descriptiva simple, el cual fue se esquematiza de la siguiente forma:



Figura 1. Investigación no experimental descriptivo simple  
Fuente: Diseño de Investigación Educativa – Atilio G. Olano Martínez.

**M:** Representa la muestra sacada de la oficina de la secretaria general de la I.E.E. Coronel Bolognesi.

**O:** Representa la información recogida de la muestra.

Debido a esos fundamentos expuestos se debe tener en cuenta en la investigación, que sólo se basó en la recolección de información actual con respecto a una situación objeto de estudio.

### 1.8.2. Población y muestra

Para la presente investigación se definió los conceptos significativos que se tienen de la población y la muestra.

- **Población:** La población es el conjunto de personas, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un instante determinado, es decir serán las personas que intervienen en la investigación a efectuar. (Supo, 2015)
- **Muestra:** La muestra se define como un conjunto de objetos y sujetos procedentes de una población, es decir que el conjunto de elementos seleccionado cumplen con determinadas especificaciones. (Monje, 2011)

La realización de una muestra se da en la mayoría en casos donde se tiene una población exuberante, es decir la muestra es utilizada para reducir en cierta manera los costos de la investigación, apresurar la recopilación de datos y reducir el tiempo empleado en ella. A continuación se muestra la población del personal administrativo que labora en la oficina de la secretaría general de la I.E.E. Coronel Bolognesi (nivel secundario):

Tabla 2  
*Personal administrativo de la Oficina de la Secretaría General de la I.E.E. Coronel Bolognesi*

<b>Personal</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Secretaria	1	20 %
Auxiliar administrativo	2	40 %
Personal de servicios administrativos	1	20 %
Técnico administrativo	1	20 %
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia.

Para la presente investigación se usó el muestreo no probabilístico utilizando la técnica del muestreo por juicio, debido a que la población es bastante reducida, no se consideró tomar una muestra ya que es posible recolectar toda la información necesaria de la población existente en la oficina de la secretaría general, por consiguiente la cantidad de la población será igual a la muestra ( $N=n=5$  personas administrativas; “N” es la población, “n” es la muestra), asimismo cabe recalcar que solo la oficina de la secretaría general participa directamente en el proceso de emisión de certificados de estudios, es decir que no fueron consideradas otras áreas que no se encuentran involucradas con dicho proceso.

### **1.8.3. Técnicas e instrumento para recolección de datos**

#### **Técnica**

Los autores Pineda, De Canales y Alvarado (1994) indican que “La técnica se entiende como el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación.” (p. 125)

- **Encuesta**

Es una averiguación o indagación, acopio de datos obtenidos mediante consulta o preguntas, referentes a estados de opinión, nivel económico o cualquier otro aspecto de la actividad humana,

esta se puede clasificar en abiertas, cerrada y de elección múltiple.  
(Pestana & Stracuzzi, 2012)

Se aplicó la técnica de la encuesta para determinar el nivel de implementación de la Norma ISO 9001:2015 (en su fase de “Planificación” del círculo de Deming) en el proceso de emisión de certificados de estudios, se obtuvo recopilaciones de datos, que ayudo a conocer el nivel de implementación que tiene el proceso acorde con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

### **Instrumento**

Los autores Pineda, De Canales y Alvarado (1994) indican que “El instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información: Entre estos se encuentran los formularios, las pruebas psicológicas, las escalas de opinión y de actitud, las listas y hojas de control, entre otros.” (p. 125)

Los instrumentos de medición para la técnica seleccionada de la investigación fue el siguiente:

- El instrumento de medición que se utilizó para determinar el nivel de implementación de la Norma ISO 9001:2015 (en su fase de “Planificación” del círculo de Deming) en el proceso de emisión

de certificados de estudios, fue el cuestionario de la Norma ISO el cual se aplicó al personal de la oficina de la secretaria general de la I.E.E. Coronel Bolognesi del nivel secundario, el cuestionario se encuentra en el Anexo 02.

#### **1.8.4. Validación y confiabilidad de instrumento:**

##### **Validación**

La validez de un instrumento radica en que mida lo que tiene que medir (autenticidad), al evaluar la validez es necesario saber a ciencia cierta qué rasgos o características se desean estudiar, a esta característica se le denomina variable criterio. (Corral , 2009)

##### **Confiabilidad**

De acuerdo con Hernandez, Fernández y Baptista (2010), “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p. 200)

- Se utilizó el cuestionario de la Norma ISO para determinar el nivel de implementación de la Norma ISO 9001:2015 (en su fase de “Planificación” del círculo de Deming) en el proceso de emisión de

certificados de estudios, dicha Norma Internacional está validada por expertos a nivel mundial y está aprobada por la Organización Internacional de Normalización, por consiguiente no fue necesario la validación y confiabilidad del cuestionario, ya que el desarrollo del mismo se basó en la Norma ISO 9001:2015.

### 1.8.5. Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el *software* de cálculos de datos *MS Excel 2013* el cual hizo fácil la comprensión del estudio de la variable única, se calculó del porcentaje total de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 (en su fase de “Planificación” del círculo de Deming) en el proceso de emisión de certificados de estudios explicándolo mediante cuadros de gráficas. A continuación se mostrará el criterio de análisis que se utilizó.

### Criterios de evaluación para la variable única

Tabla 3

*Criterio de análisis para determinar el nivel de implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios*

Criterio de evaluación	Escala
No diseñado	1
Diseño intermedio	2
Diseñado	3
Implementación intermedia	4
Completamente implementado	5

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Bases teóricas**

##### **2.1.1. Calidad de atención al cliente**

Según Pérez (2007) la calidad de atención al cliente “(...) representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.” (p. 8)

- **Servicio**

Según Bon (2008) el servicio lo define como “(...) un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos.” (p. 21)

- **Calidad en el servicio**

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta

comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. Pizzo (2011)

- **Cliente**

Thompson (2012) describe al cliente como “(...) la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”.

- **Atención al cliente**

Para Pérez (2007), “La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe el cliente.” (p. 6)

Pérez (2007), “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas,

logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.” (p. 8)

- **Protagonistas de la calidad en la atención al cliente**

Una forma de visualizar a los protagonistas de la calidad en la atención al cliente es el modelo del triángulo del servicio de Albrecht y Zemke (citado en Pérez, 2007, p. 11); quienes consideran útil pensar en la organización y el cliente como aspectos íntimamente vinculados en una relación triangular, representada por la estrategia de servicio, la gente y los sistemas, los cuales giran alrededor del cliente en una interacción creativa. Esta relación, más que una estructura constituye un proceso, que obliga a la organización a incluir al cliente en la concepción del negocio, el modelo se muestra a continuación:

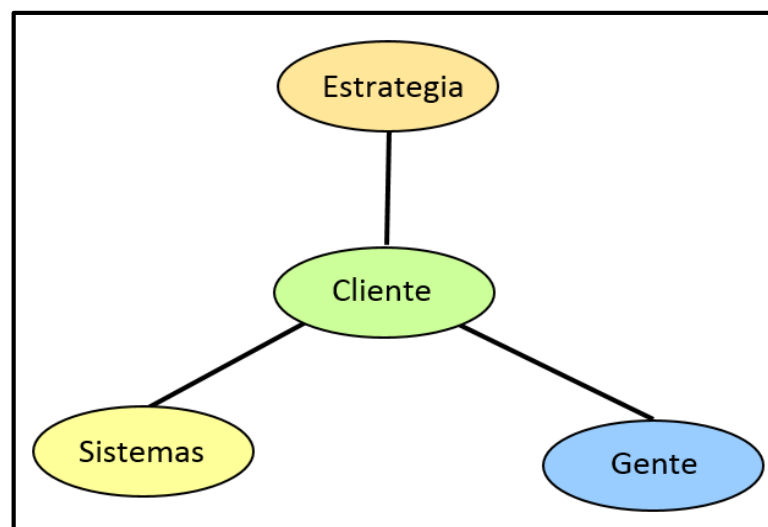


Figura 2. El triángulo del servicio  
Fuente: Albrecht y Zemke, (1990)

### **2.1.2. Norma ISO 9001:2015**

La Norma ISO 9001:2015 está definida según la Secretaría Central de la ISO (2015) como la norma que “(...) promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.” (p. 8)

#### **Estructura de la Norma ISO 9001:2015**

- **Alcance**

De acuerdo con la Secretaría Central de ISO (2015), “Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto suministrado.” (p. 12)

- **Referencias normativas**

Esta cláusula se incluye para mantener alineada la numeración de las cláusulas con otras normas de sistemas de gestión ISO. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Términos y definiciones**

En esta documentación, se definen los términos en que se basan en la Norma Internacional ISO 9001:2015 como por ejemplo: Riesgo,

información documentada, desempeño, contexto de la organización, entre otros. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Contexto de la organización**

- **Conocimiento de la organización y de su contexto:** Acorde a la Secretaría Central de ISO (2015, p. 12), “La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.”
- **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:** Conforme a la Secretaría Central de ISO (2015, p. 13), “Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del clientes y los legales y reglamentarios aplicables (...)”.
- **Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad:** El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y conservarse como información documentada, además el alcance debe establecer los tipos de

servicios y productos cubiertos, proporcionando la justificación para cualquier exigencia de la norma internacional que la organización establezca que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Sistema de gestión de la calidad y sus procesos:** La organización debe constituir, implementar, conservar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con las exigencias de la norma ISO 900:2015. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Liderazgo**

- **Liderazgo y compromiso:** La alta dirección debe manifestar liderazgo y compromiso con relación al sistema de gestión de la calidad tomando la responsabilidad y obligaciones de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, asimismo la alta dirección debe manifestar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente afirmando de que se alcancen y se cumplan regularmente las exigencias del cliente. (Secretaría Central de la ISO, 2015)
- **Política:** La alta dirección debe instituir, implementar y conservar una política de la calidad que sea adecuada al propósito y contexto

de la organización y apoye su dirección estratégica. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:** Según la Secretaría Central de ISO (2015, p. 15), “La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.”

- **Planificación**

- **Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** De acuerdo con la Secretaría Central de ISO (2015, p. 16), “Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.”
- **Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:** La organización debe implantar objetivos de la calidad para las funciones y niveles oportunos, los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, los objetivos deben ser coherentes con la política de la calidad, ser oportunos para la conformidad de los productos y servicio para el aumento de la satisfacción del cliente. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Planificación de los cambios:** Según la Secretaría Central de ISO (2015, p. 17), “Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.”
  
- **Apoyo**
  - **Recursos:** Acorde con la Secretaría Central de ISO (2015, p. 17), “La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.”
  
  - **Competencia:** Conforme con la Secretaría Central de ISO (2015, p. 19), “La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.”
  
  - **Toma de conciencia:** La organización debe asegurarse de que las personas que efectúan el trabajo bajo el control de la organización tomen conocimiento de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes y las discrepancias del incumplimiento de las exigencias del sistema de gestión de la calidad. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Comunicación:** La organización debe establecer las comunicaciones internas y externas oportunas al sistemas de gestión de la calidad que incluyan que informar, cuando informar, a quien informar, como informar. (Secretaría Central de la ISO, 2015)
- **Información documentada:** Como expone la Secretaría Central de ISO (2015, p. 20), “La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado y controlar.”
- **Operación**
  - **Planificación y control operativo:** Según la Secretaría Central de ISO (2015, p. 22), “La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.”
  - **Requisitos para los productos y servicios:** La organización debe asegurarse de que se solucionen las discrepancias existentes entre las exigencias del contrato o pedido y los expresados previamente, asimismo debe confirmar las exigencias del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no facilite una declaración

documentada de sus exigencias. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Diseño y desarrollo de los productos y servicios:** Como expone Secretaría Central de ISO (2015, p. 25), “La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos (...)”.
  
- **Control de la prestación externa de bienes y servicios:** La organización debe establecer y emplear criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para suministrar procesos o productos y servicios de acuerdo con las exigencias, a su vez la organización debe almacenar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que salga de las evaluaciones. (Secretaría Central de la ISO, 2015)
  
- **Producción y provisión del servicio:** La organización debe utilizar los medios convenientes para identificar las salidas, cuando sea preciso, para asegurar la conformidad de los productos y

servicios, identificando el estado de las salidas con respecto a las exigencias de seguimiento y cálculo a través de la producción y prestación del servicio. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

- **Liberación de los productos y servicios:** Conforme con la Secretaría Central de ISO (2015, p. 28), “La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios.”
- **Control de las salidas no conformes:** La organización debe tomar las acciones apropiadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su consecuencia sobre la conformidad de los productos y servicios, esto se debe emplear también a los productos y servicios no conformes detectados posteriormente de la entrega y durante la provisión del servicio. (Secretaría Central de la ISO, 2015)
- **Evaluación del desempeño**
  - **Seguimiento, medición, análisis y evaluación:** Conforme con la Secretaría Central de ISO (2015, p. 29), “La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la

calidad”. Asi como tambien deben examinar y evaluar los datos y la información adecuada que surgen por el seguimiento y la medición.

- **Auditoría Interna:** Las organizaciones deben llevar a cabo audiencias internas a intervalos planeados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es acorde a la norma ISO 9001:2015, a su vez deben definir los criterios de la auditoria y el alcance que este debe tener dentro de la organización. (Secretaría Central de la ISO, 2015)
  
- **Revisión por la dirección:** De acuerdo con la Secretaría Central de ISO (2015, p. 29), “La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.”
  
- **Mejora**
  - **Generalidades:** Según la Secretaría Central de ISO (2015, p. 32), “Las organizaciones deben determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementación cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.”

- **No conformidad y acción correctiva:** La norma señala la necesidad de manipular toda la información aprovechable para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. (Secretaría Central de la ISO, 2015)

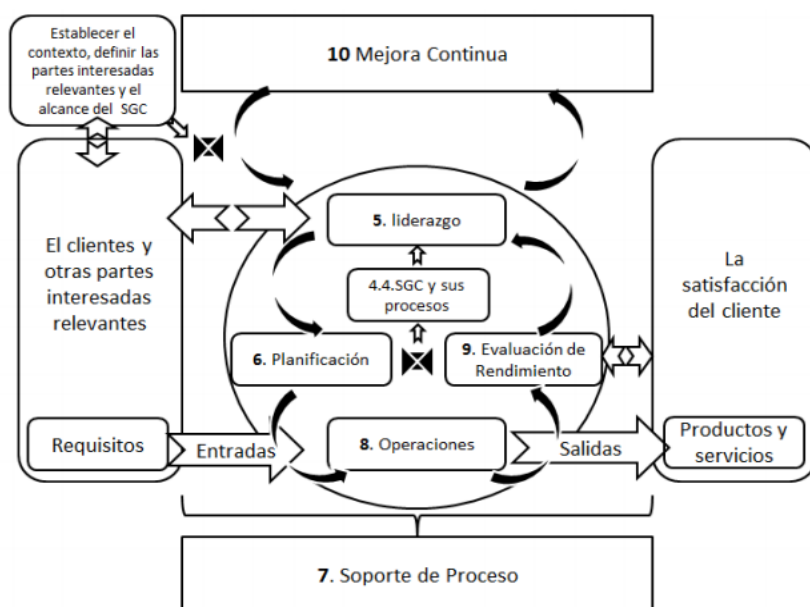


Figura 3. Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos, donde se muestra los vínculos con las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015  
Fuente: Secretaría Central de la ISO.

### Mapa de proceso de la Norma ISO 9001:2015

Es una herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se realizan los procesos de una organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura, por ende se construye un mapa de procesos adaptado a todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. (Excellence, 2016)

- **Proceso Estratégico**

Son aquellos procesos que se encuentran vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y primordialmente planificados a largo plazo, asimismo están enfocados principalmente a todos los procesos de planificación y los que se consideren que están ligados a los factores claves y estratégicos. Los procesos estratégicos guían a los operativos, mediante las pautas de gestión estratégicas (Excellence, 2016)

- **Proceso Operativo**

Los procesos operativos normalmente ocupan el bloque central en un mapa de procesos, crean valor y tienen impacto en el cliente final, son procesos de realización del servicio y sus actividades están enfocadas que se trate cuentan con una visión del cliente muy completa, desde el conocimiento de los requisitos, hasta la realización de un análisis de satisfacción, además una vez que ha sido recibido el producto o servicio. (Excellence, 2016)

- **Proceso de Apoyo**

Son aquellos procesos que sirven de soporte a los procesos operativos, su valor es indirecto y generalmente sus clientes son internos, también se les denomina procesos orientados al soporte. (Excellence, 2016)



Figura 4. Modelo de mapa de procesos de la Norma ISO 9001:2015  
Fuente: Elaboración propia.

### Círculo de Deming

El ciclo de Deming (de Edwards Deming), también conocida como la metodología PDCA (siglas en inglés *plan-do-check-act*, en español, planificar-hacer-verificar-actuar), es una secuencia cíclica de acciones que se hacen a lo largo del ciclo de vida de un servicio o producto para planificar su calidad. Esta estrategia de mejora continua de la calidad se da en cuatro pasos, es muy utilizado por los sistemas de gestión de calidad (SGC) y los sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGI). (Metodos, 2016)



Figura 5. Circulo de Deming  
Fuente: Elaboración propia.

- **Planificar:** En esta etapa se establece las actividades necesarias del proceso para conseguir resultados acuerdo con los proyectados, es decir buscan posibles mejoras que se pueden realizar entre grupos de trabajo, opiniones de los trabajadores, buscan nuevas tecnologías mejores a las que se estaban utilizando en el proceso. (Metodos, 2016)
- **Hacer:** En esta etapa se realizan cambios para implantar la mejora propuesta, a su vez se recopilan datos para el mapeo y análisis de las próximas etapas a seguir, es decir se puede hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. (Metodos, 2016)

- **Verificar:** Una vez que se implante la mejora, los datos de control son recopilados y analizados, ellos a su vez son comparados con los requisitos especificados inicialmente, el cual es necesario conocer para saber si la mejora cumple con las expectativas proyectadas, caso contrario se tendrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados. (Metodos, 2016)
- **Actuar:** Por último en esta etapa, se debe estudiar los resultados obtenidos y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora, si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar al propósito deseado o desecharla. Finalmente terminada esta etapa, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar las mejoras. (Metodos, 2016)

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO**

#### **3.1 Planificación del diagnóstico para determinar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso**

##### **3.1.1. Objetivos del diagnóstico**

El presente diagnóstico tuvo como objetivos:

- Conocer el contexto actual de la I.E.E. Coronel Bolognesi con el fin de evaluar sus fortalezas y oportunidades de mejora en materia de gestión de calidad, con respecto a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.
- Orientar a la I.E.E. Coronel Bolognesi acerca de la preparación y acciones necesarias para alcanzar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad a ser posiblemente implementado respecto a los estándares referidos.
- Elaborar una propuesta de mejora del proceso de emisión de certificados de estudios, y asimismo orientado específicamente a las necesidades de la I.E.E. Coronel Bolognesi.

## **Metodología**

Fue necesario el uso del cuestionario con las preguntas de la fase de “Planificación” del círculo de Deming de la Norma ISO 9001:2015 aplicada al cinco personas administrativo de la I.E.E. Coronel Bolognesi, asimismo se considerará la revisión de documentos y registros que se manejen en los procesos activos, para así obtener mediante un muestreo lo siguiente:

- Información acerca de las actividades que realiza la institución educativa, procedimiento y prácticas de trabajo.
- Comprensión sobre el sistema interno de información y la existencia de los documentos y registros.

De esta manera se logró calificar el estado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad que viene cumpliendo la I.E.E. Coronel Bolognesi en cuanto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Se obtuvo un diagnóstico en el cual se demostró en qué nivel se encontró implementado el Sistema de Gestión de Calidad en la I.E.E. Coronel Bolognesi, mediante la evaluación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

La metodología se basó en calificar el estado de los sucesos, variables, conducta, desempeños en función de una escala de Likert aplicando cinco opciones que van de menor a mayor.

- **No Diseñado:** Las actividades demuestran carencias de existencia acorde a los requisitos de la Normal ISO 9001:2015.
- **Diseño intermedio:** Las actividades manifiestan que se encuentran bien definidas, pero no del todo conforme con el requisito de la Normal ISO 9001:2015
- **Diseñado:** Las actividades son acorde con el requisito de la Normal ISO 9001:2015, pero sin certeza de aplicación.
- **Implementación intermedia:** Las actividades son acorde con el requisito de la Normal ISO 9001:2015, pero con escasas certeza de aplicación.
- **Completamente implementado:** Las actividades son acorde con el requisito de la Normal ISO 9001:2015, y cuenta con certeza de aplicación permanente.

Tabla 4  
*Criterio de evaluación para determinar la implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso*

<b>Criterio de evaluación</b>	<b>Escala</b>	<b>Valorización</b>
No diseñado	1	0 %
Diseño intermedio	2	25 %
Diseñado	3	50 %
Implementación intermedia	4	75 %
Completamente implementado	5	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Se evaluó las dimensiones 1 (Contexto de la organización), 2 (Liderazgo) y 3 (Planificación) de la variable única, de acuerdo a la valorización correspondiente de la Tabla 4 las cuales fueron evaluadas al criterio de los encuestados (personal administrativo), entendiéndose que el puntaje máximo era de 100 % y el puntaje mínimo del 0 %.

### **3.1.2. Recolección de información**

El cuestionario se realizó a cinco personas con cargos administrativos del nivel secundario de la I.E.E. Coronel Bolognesi. Las preguntas del cuestionario fueron formuladas en base al cuestionario de la Norma ISO 9001:2015, el cual se puede ver en el Anexo 02.

Asimismo se consideró importante la revisión de documentos y registros que se manejen dentro de la I.E.E. Coronel Bolognesi para así conocer detalladamente como se llevan a cabo los procesos activos.

### **3.2 Propuesta para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad**

El objetivo de la propuesta es mejorar y reforzar las actividades actuales que están realizándose en el proceso de emisión de certificados de estudios en la I.E.E. Coronel Bolognesi (Tabla 7), basándose en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 el cual llevará a una mejora de la eficiencia de los procesos involucrados y la calidad del servicio brindado al cliente, mediante el Sistema de Gestión de Calidad propuesto, el cual está enfocado hacia la mejora continua.

Las actividades que se recomiendan implementar, fomentar y evaluar periódicamente están basadas en la Norma ISO 9001:2015, dicha norma garantizará un desempeño óptimo de los procesos dentro de la institución educativa. Asimismo complementará los procesos que se encuentran deficientes y se crearán procesos que se encuentran inexistentes (Tabla 7) dentro del proceso de emisión de certificados de estudios en la I.E.E. Coronel Bolognesi.

Para demostrar el modelamiento del proceso se apoyó en la herramienta del programa *BPWin*, el cual permitió capturar las interacciones de las actividades de la institución educativa (proceso de emisión de certificados de estudios), asimismo favorece para comprender mejor el modelamiento propuesto y el modelamiento actual.

### **3.2.1 Mapa actual del proceso de emisión de certificados de estudios**

A continuación se presente el mapa actual del proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015, manifestando los procesos involucrados en los tres niveles del mapa de proceso (proceso estratégico, proceso operativo y proceso de apoyo).

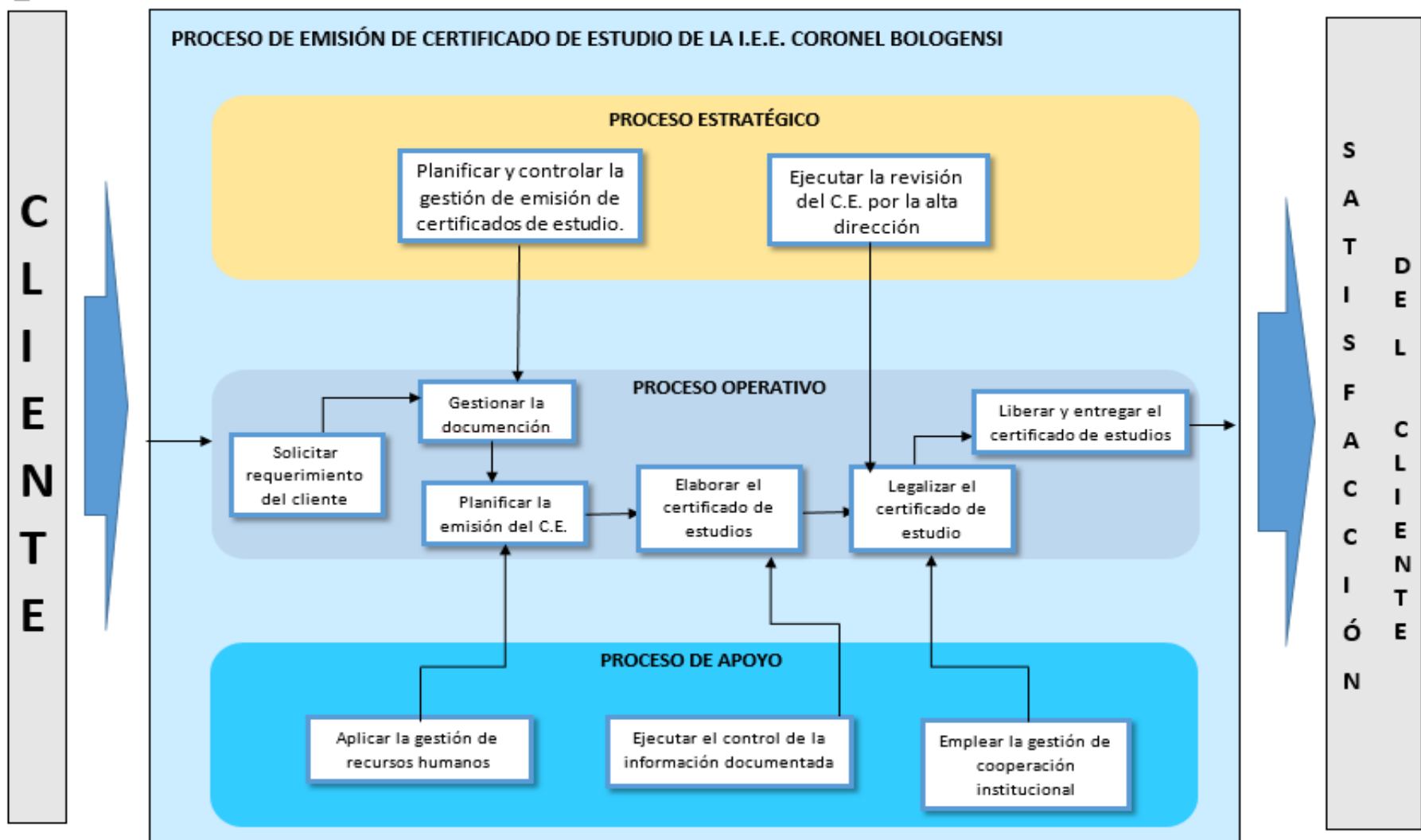


Figura 6. Mapa actual del proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi  
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

*Correspondencia de los indicadores de la Norma ISO 9001:2015 y el mapa actual del proceso de emisión de certificados de estudios*

<b>Correspondencia de los indicadores de la Norma ISO 9001:2015 con el mapa actual del proceso de emisión de certificados de estudios</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Nivel de implementación</b>	<b>Procesos</b>
D1	I1	Conocimiento de la organización y de su contexto	Diseño intermedio	PR – Planificar y controlar la gestión de emisión del certificado.
	I2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Diseño intermedio	PR – Solicitar requerimiento del cliente
	I3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	No diseñado	PR – Legalizar el certificado de estudio
	I4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Diseñado	PR – Ejecutar la revisión por la alta dirección PR – Emplear la gestión de recursos institucional
D2	I1.	Liderazgo y compromiso	Diseñado	PR – Ejecutar el control de la información documentada
	I2.	Política	Implementación intermedia	PR – Planificar la emisión del certificado de estudio.
	I3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Implementación intermedia	PR – Aplicar la gestión de recursos humanos
D3	I1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Diseño intermedio	PR – Elaborar el certificado de estudio
	I2.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Diseño intermedio	PR - Liberar y entregar el certificado de estudio
	I3.	Planificación de los cambios	Diseño intermedio	PR – Gestionar la documentación

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

En la Figura 6 se muestra el mapa actual del proceso de emisión de certificados de estudios, en el cual se demuestra el flujo global de todos los procesos en la institución educativa, tales como los procesos estratégicos en los cuales incluyen procesos vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección, los procesos operativos donde incluyen procesos directamente con la prestación del servicio y finalmente los procesos de apoyo que son aquellos que da soporte a los procesos operativos.

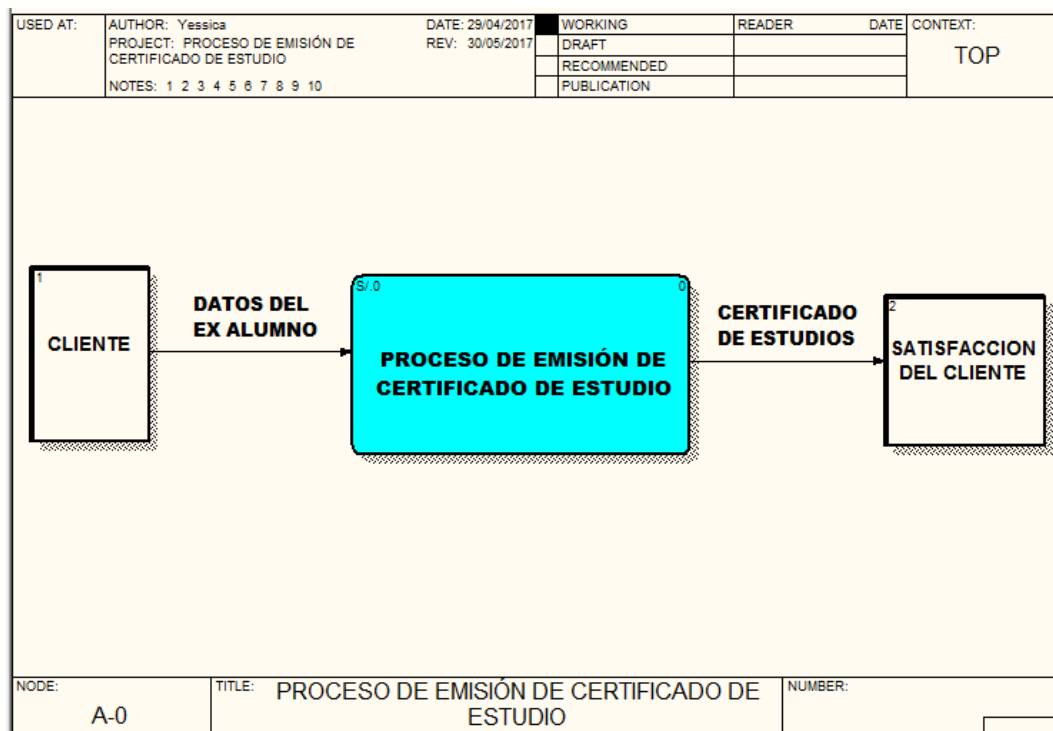


Figura 7. Nivel 0 del proceso actual de emisión de certificado de estudio mediante el programa *BPWin*.

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 7 se muestra el proceso actual de la emisión de certificado de estudio con la entrada y salida de las acciones del proceso, que viene siendo el nivel cero.

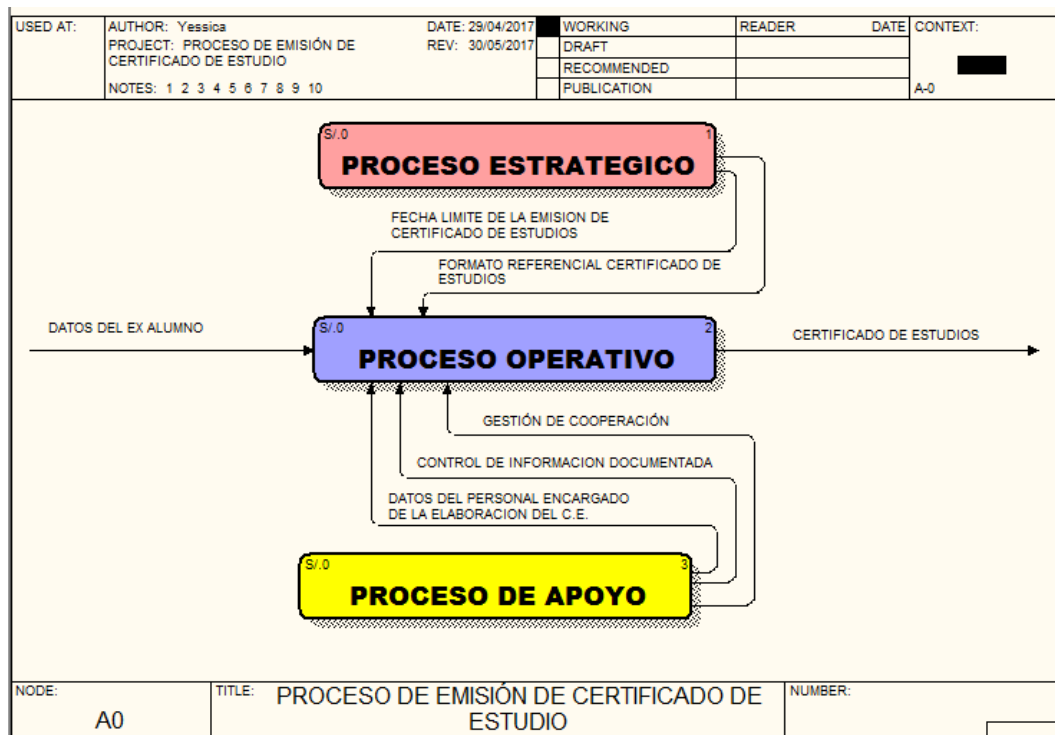


Figura 8. Nivel 1 del proceso actual de emisión de certificado de estudio, mediante el programa *BPWin*.

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 8 se muestra el estado actual de la interacción entre los tres procesos (proceso estratégico, proceso operativo y proceso de apoyo)



### **3.2.2 Propuesta del mapa del proceso de emisión de certificados de estudios**

A continuación se presente la propuesta del mapa del proceso de emisión de certificados de estudios basados en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, el cual dicho mapa del proceso está conformada por tres niveles de sub procesos (proceso estratégico, proceso operativo y proceso de apoyo), los cuales serán necesarios para lograr los objetivos de mejorar la eficiencia de la optimización de recursos, que tengan la suficiente flexibilidad como para adaptarse a los cambios del contexto de la institución educativa, y que sean medibles, a fin de favorecer su control y mejora del proceso.

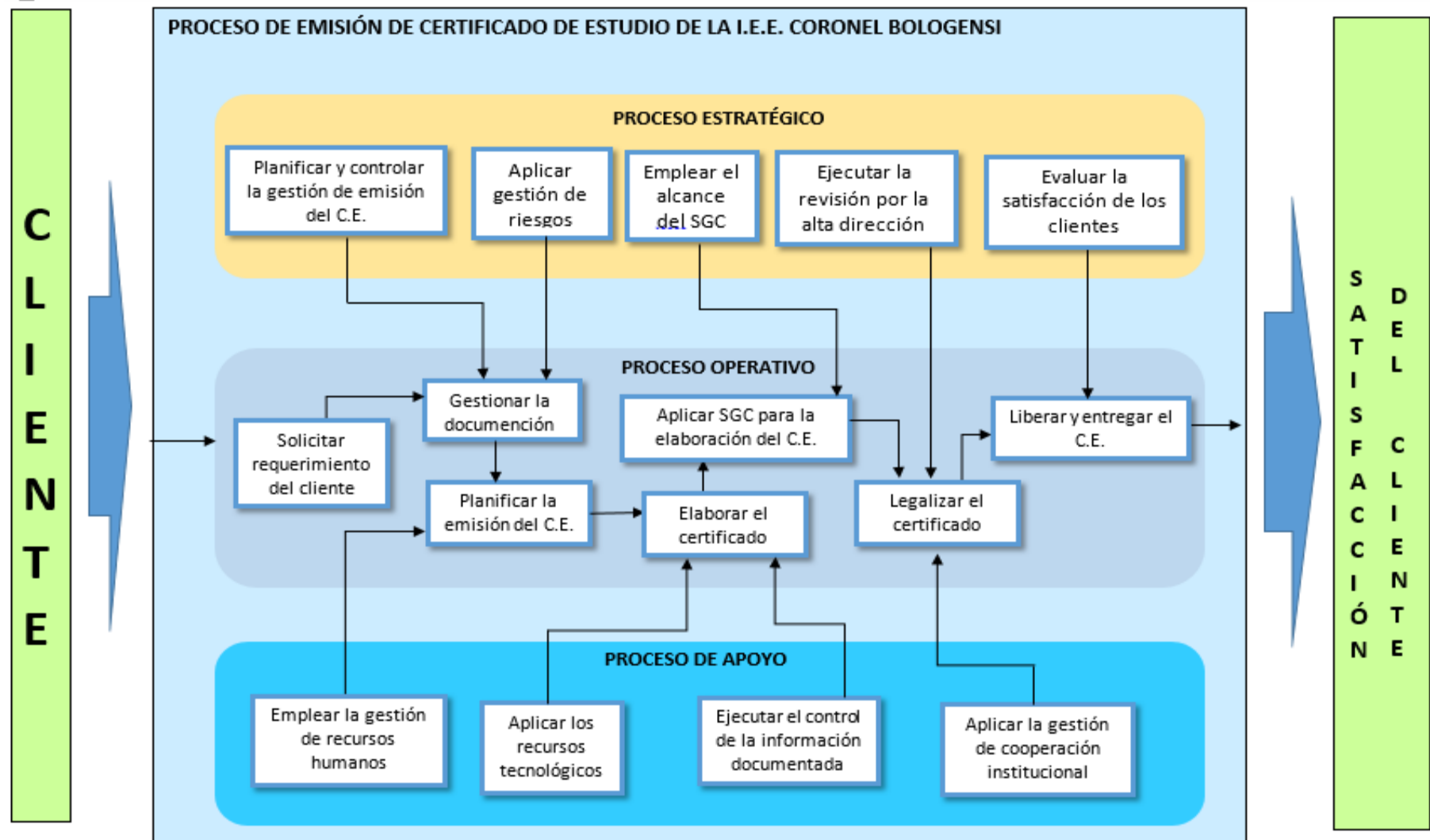


Figura 10. Propuesta del mapa del proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel  
 Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

*Propuesta de la correspondencia de los indicadores de la Norma ISO 9001:2015 con el mapa del proceso de emisión de certificados de estudios*

Dimensión	Indicador	Descripción	Procesos
D1	I1	Conocimiento de la organización y de su contexto	PR – Planificar y controlar de la gestión de emisión del certificado.
	I2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	PR – Solicitar requerimiento del cliente PR – Legalizar el certificado de estudio PR – Evaluar la satisfacción de los clientes
	I3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	PR – Aplicar la gestión de Riesgos PR – Emplear el alcance del SGC PR – Aplicar SGC para la elaboración del certificado de estudio
	I4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	PR – Ejecutar la revisión por la alta dirección PR – Aplicar la gestión de cooperación institucional
D2	I1.	Liderazgo y compromiso	PR – Ejecutar el control de la información documentada
	I2.	Política	PR – Planificar la emisión del certificado de estudio
	I3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	PR – Emplear la gestión de recursos humanos
D3	I1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	PR – Elaborar el certificado de estudio PR – Aplicar los recursos tecnológicos
	I2.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	PR – Liberar y entregar el certificado de estudio
	I3.	Planificación de los cambios	PR – Gestionar la documentación

Fuente: Elaboración propia.

## **Interpretación**

En la Figura 10 se muestra la propuesta del mapa de proceso de la emisión de certificados de estudios, en la cual se complementan procesos en todos los niveles (proceso estratégico, proceso operativo y proceso de apoyo), los cuales fueron consideradas para reforzar el mapa actual del proceso de emisión de certificados de estudios que se encuentran actualmente deficientes o inexistentes (Tabla 7).

Asimismo se presenta en la Tabla 6, la propuesta de la correspondencia de los indicadores de la Norma ISO 9001:2015 con el mapa del proceso de emisión de certificados de estudios, en el cual se describe los procesos que reforzaran cada nivel (proceso estratégico, proceso operativo y el proceso de apoyo).

A continuación se muestran los procesos significativos y necesarios que deben seguirse para conseguir un lineamiento hacia la Norma ISO 9001:2015 y poder alcanzar un Sistema de Gestión de Calidad óptimo para la I.E.E. Coronel Bolognesi.

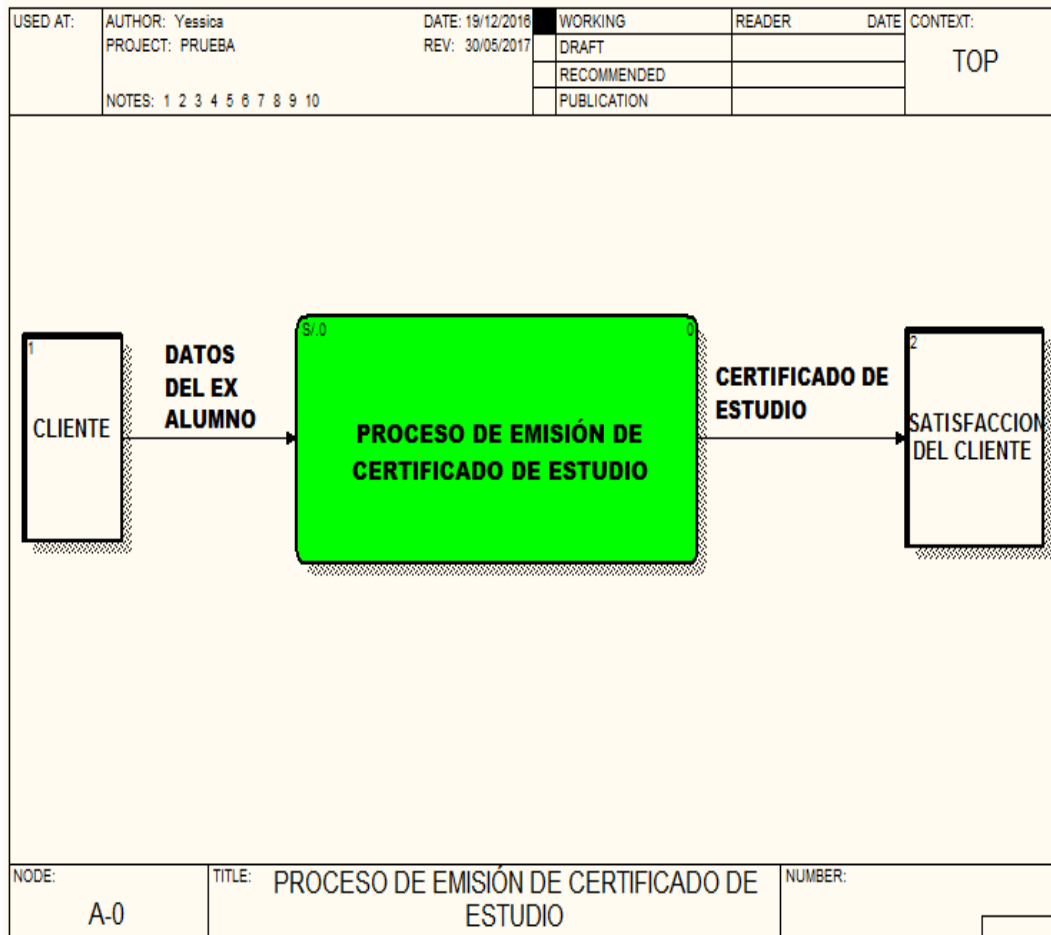


Figura 11. Nivel 0 del proceso de emisión de certificado de estudio, propuesto mediante el programa *BPWin*

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 11 se muestra la propuesta del proceso de emisión de certificados de estudios con la entrada y salida de las acciones del proceso, que con lleva a la satisfacción del cliente, que viene siendo el nivel cero.

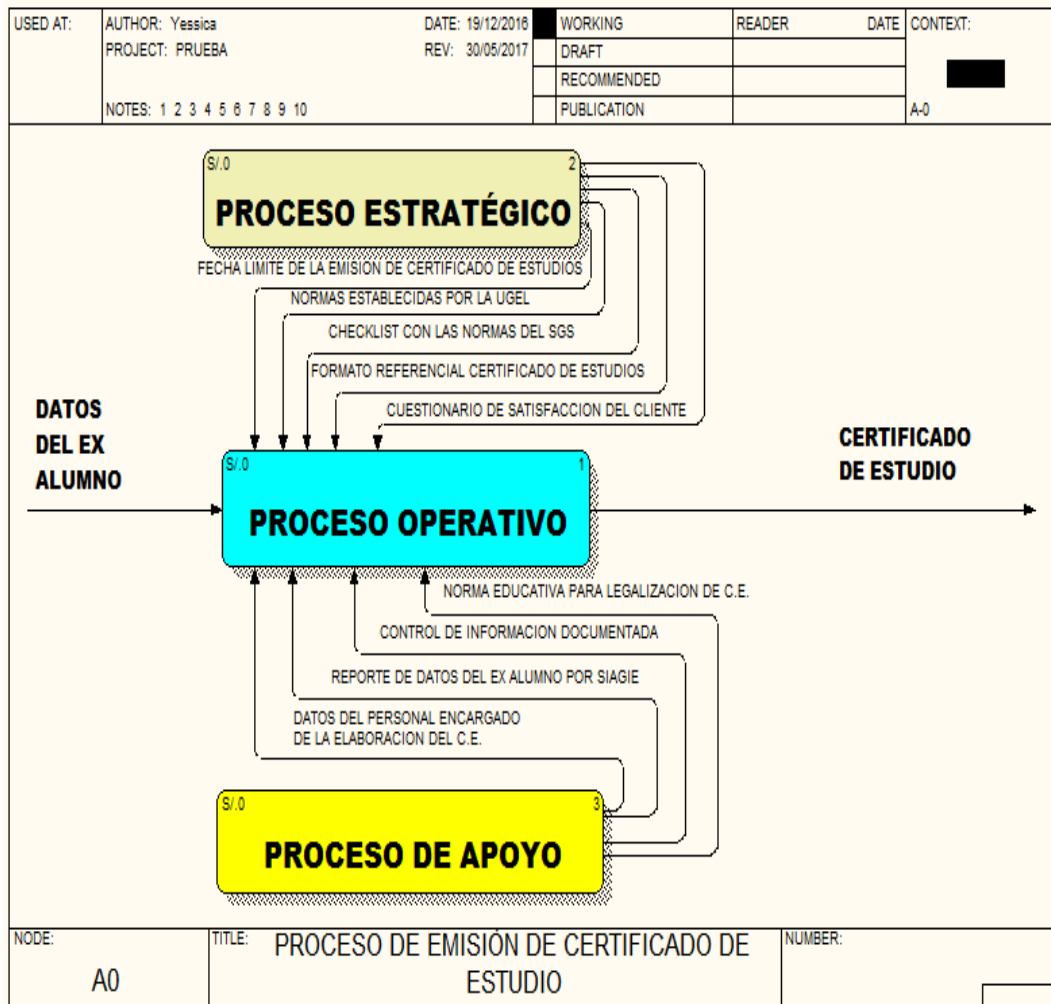


Figura 12. Nivel 1 del proceso de emisión de certificado de estudio, propuesto mediante el programa *BPWin*

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Figura 12 se muestra la propuesta de la interacción entre los tres procesos (proceso estratégico, proceso operativo y proceso de apoyo), que conforman a su vez el proceso de emisión de certificado de estudio, que viene siendo el nivel uno.

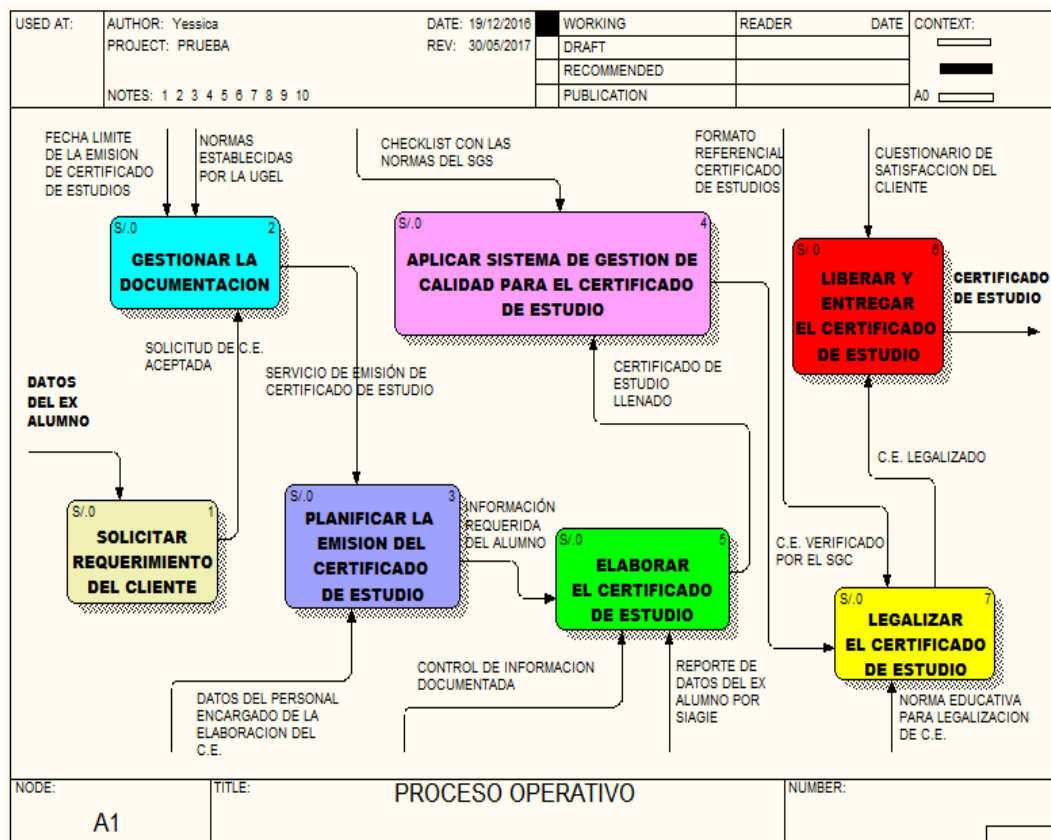


Figura 13. Nivel 2 proceso operativo, propuesto mediante el programa *BPWin*  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Figura 13 se muestra la propuesta del proceso operativo, encontrándose siete procesos internos los cuales son: Solicitar requerimiento del cliente, gestionar la documentación, planificar la emisión del certificado de estudio, elaborar el certificado de estudio, aplicar sistema de gestión de calidad para el certificado de estudio, legalizar el certificado de estudio, y finalmente el proceso de liberar y entregar el certificado de estudios.

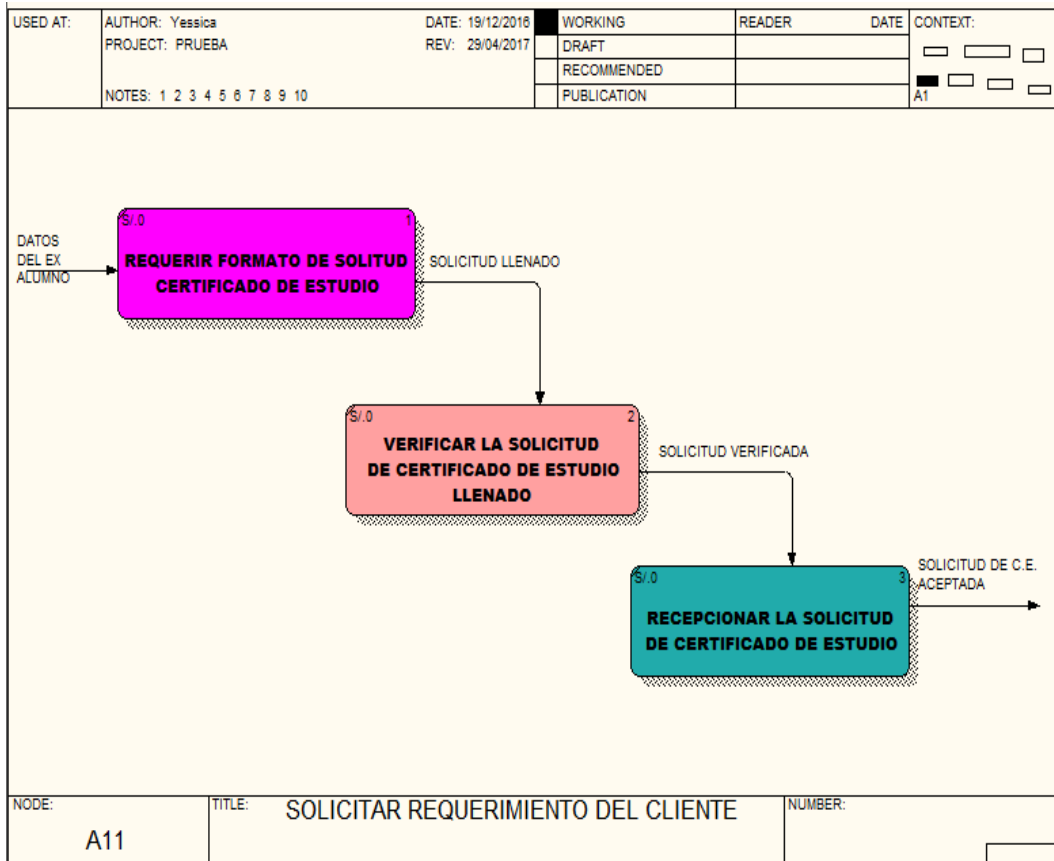


Figura 14. Nivel 3 proceso solicitar requerimiento del cliente, propuesto mediante el programa *BPWin*.

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 14 se muestra la propuesta para el proceso de solicitar requerimiento del cliente, el cual interactúan tres procesos internos los cuales son: Requerir formato de solicitud del certificado de estudio, verificar la solicitud del certificado de estudio y la recepcionar la solicitud de certificado de estudio, asimismo el proceso emite la solicitud del certificado de estudio aceptada.

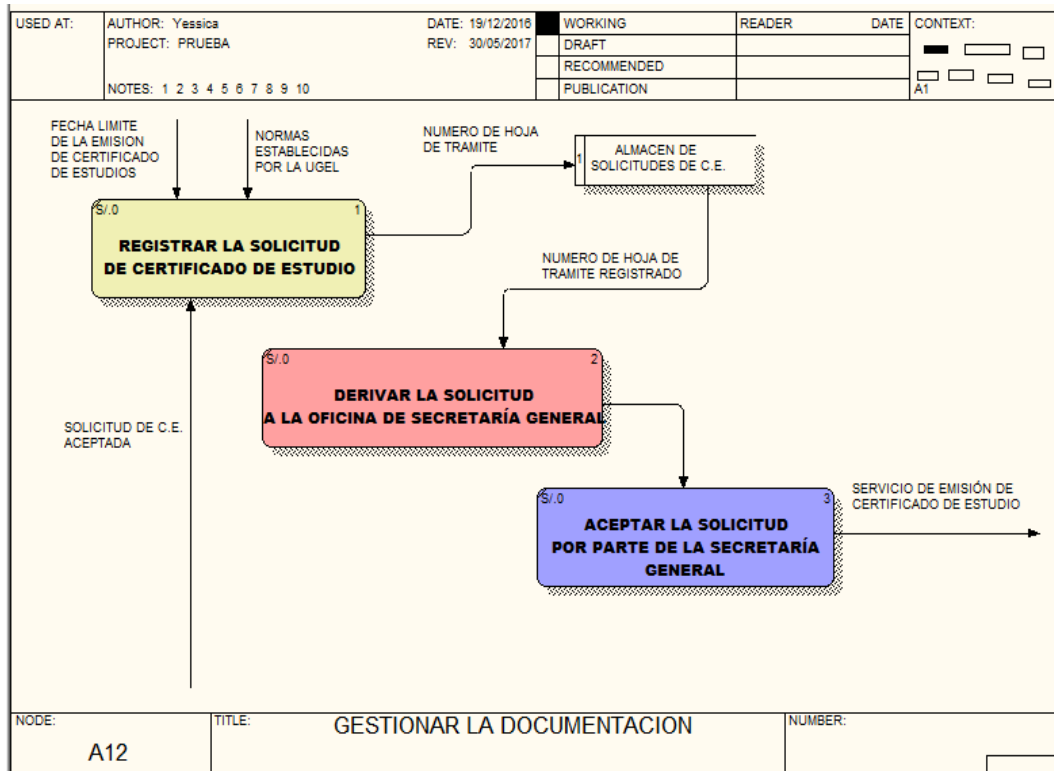


Figura 15. Nivel 3 proceso gestionar la documentación, propuesta mediante el programa *BPWin*.  
Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 15 se muestra la propuesta para el proceso de gestionar la documentación, el cual interactúan tres procesos internos los cuales son: Registrar la solicitud del certificado de estudio, el cual se registra en un almacén de solicitudes (documento en Excel), el siguiente proceso es derivar la solicitud a la oficina de secretaría general y finalmente el proceso de aceptar la solicitud de certificado de estudio por parte de la secretaría general, asimismo el proceso proyecta el servicio de emisión de certificado de estudio.

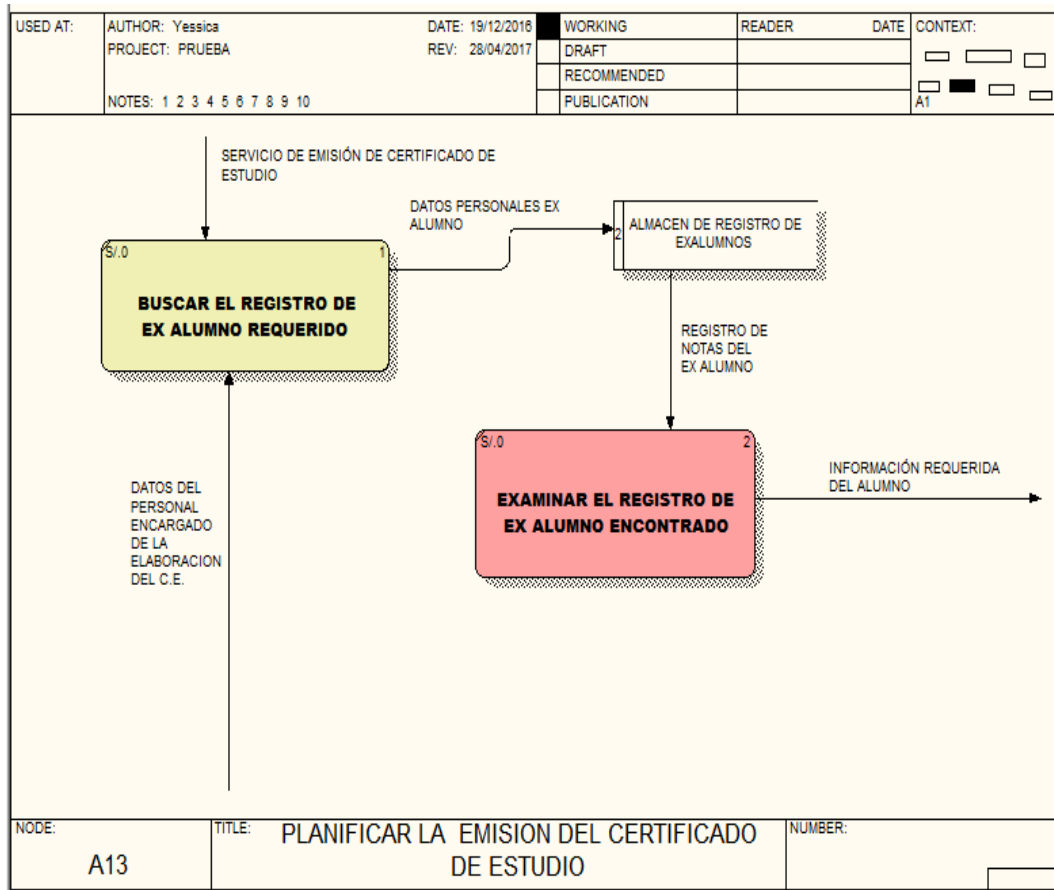


Figura 16. Nivel 3 proceso de planificar la emisión del certificado de estudio, propuesto mediante el programa *BPWin*  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Figura 16 se muestra la propuesta para el proceso de planificar la emisión del certificado de estudio, el cual interactúan dos procesos internos los cuales son: Buscar el registro de ex alumno requerido, donde se realiza la búsqueda en el almacén de registros de los ex alumnos y posteriormente el siguiente proceso es examinar el registro del ex alumno encontrado, asimismo el proceso emite la información requerida del cliente.

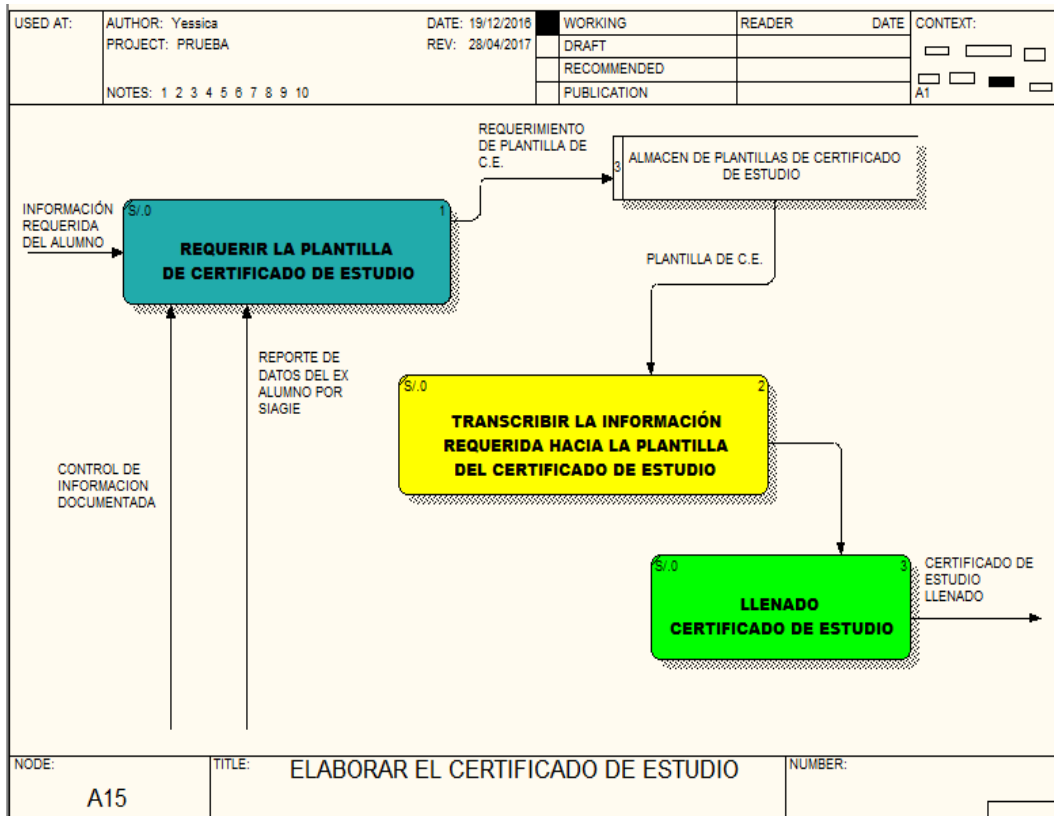


Figura 17. Nivel 3 proceso de elaborar el certificado de estudio, propuesto mediante el programa *BPWin*.

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 17 se muestra la propuesta para el proceso de elaborar el certificado de estudio, el cual interactúan tres procesos internos los cuales son: Requerir la plantilla de certificado de estudio, el cual se extrae del almacén de plantillas de certificados de estudios, posteriormente se pasa al proceso de transcribir la información requerida hacia la plantilla del certificado de estudios y el llenado del certificado de estudio, asimismo el proceso emite el certificado de estudio llenado.

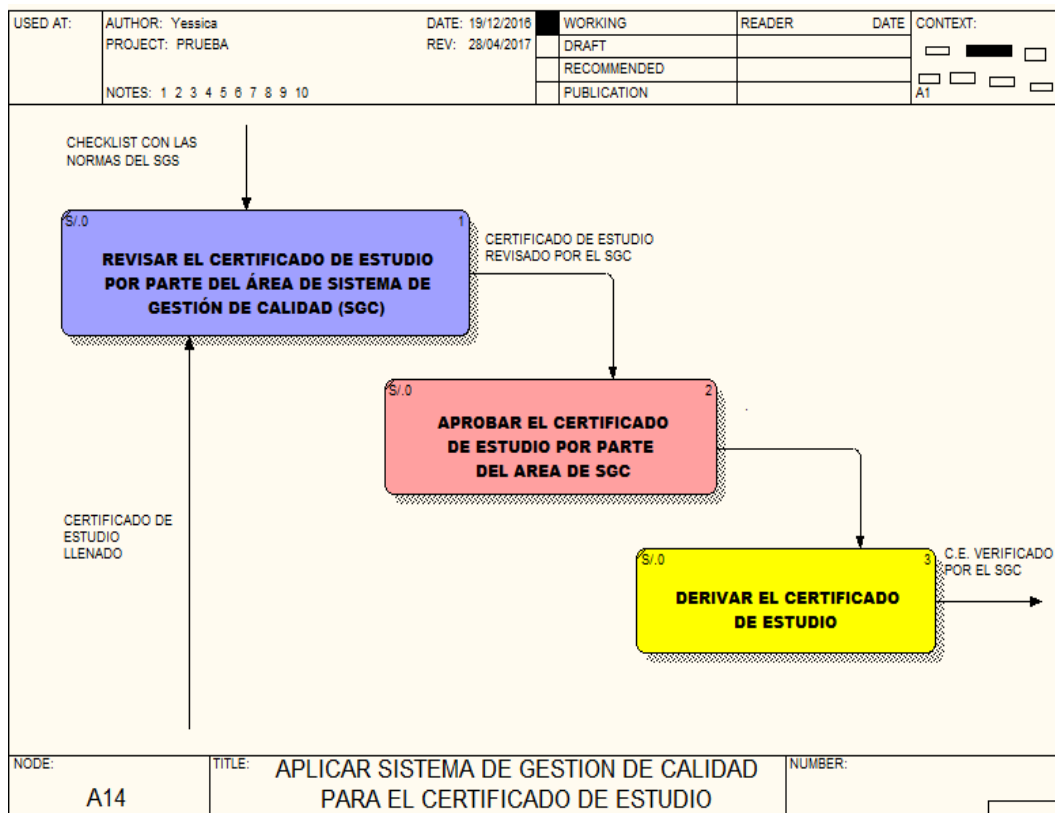


Figura 18. Nivel 3 proceso de aplicar sistema de gestión de calidad para el certificado de estudio, propuesto mediante el programa *BPWin*  
Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 18 se muestra la propuesta para el proceso de aplicar sistema de gestión de calidad para el certificado de estudio, el cual interactúan tres procesos internos los cuales son: Revisar el certificado de estudio por parte del área de sistema de gestión de la calidad, aprobar el certificado de estudio por parte del área del SGC y la derivar el certificado de estudio, asimismo el proceso emite el certificado de estudio verificado por el área SGC.

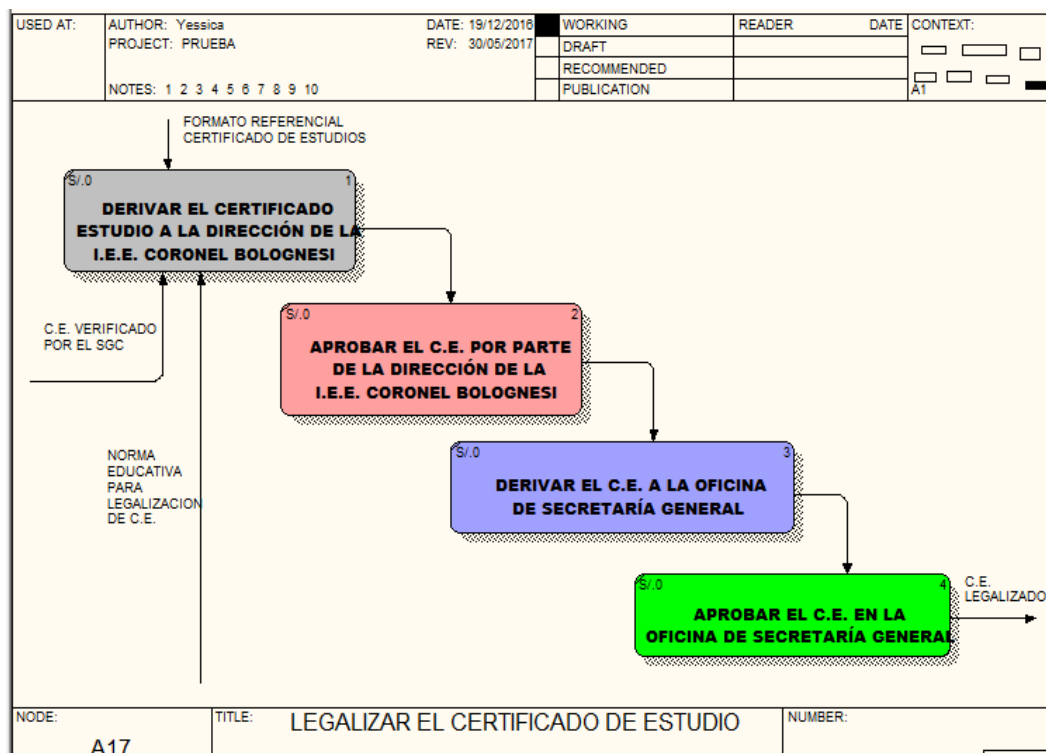


Figura 19. Nivel 3 proceso de legalizar el certificado de estudio, propuesto mediante el programa *BPWin*.

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 19 se muestra la propuesta para el proceso de legalizar del certificado de estudio, el cual interactúan cuatro procesos internos los cuales son: Derivar el certificado de estudio a la dirección de la I.E.E. Coronel Bolognesi, aprobar el certificado de estudio por parte de la dirección de la I.E.E. Coronel Bolognesi, derivar el certificado a la oficina de secretaría general, y aprobar el certificado de estudio en la oficina de secretaría general, asimismo el proceso emite el certificado de estudio legalizado.

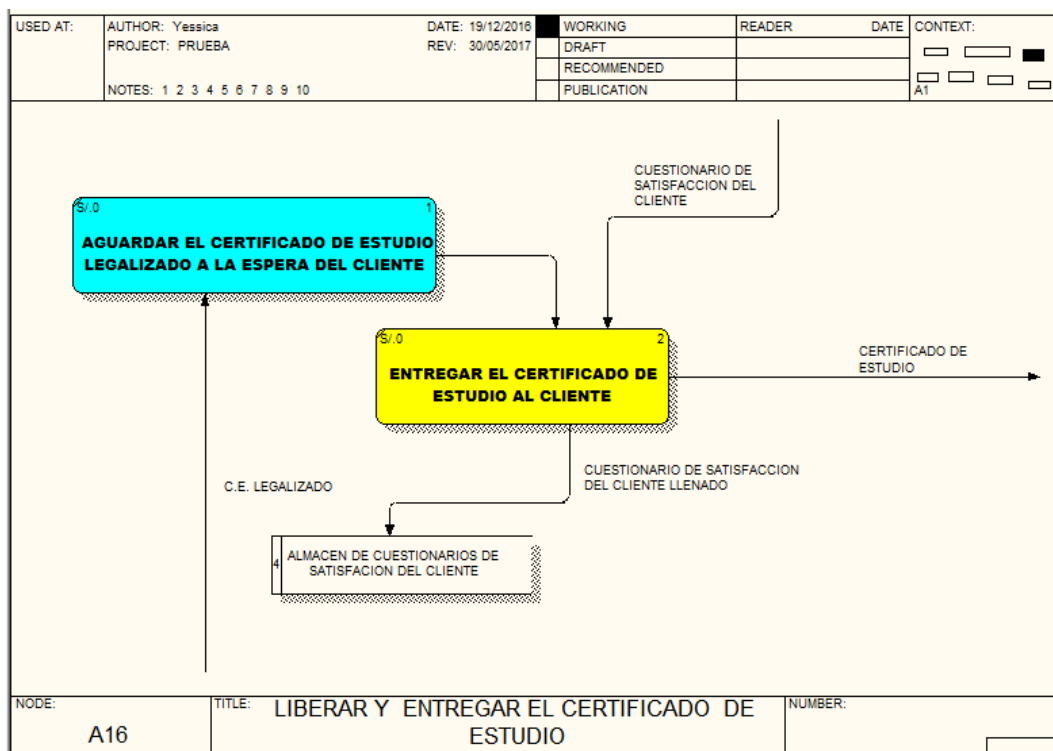


Figura 20. Nivel 3 proceso de liberar y entregar el certificado de estudio, propuesto mediante el programa *BPWin*  
Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Figura 20 se muestra la propuesta para el proceso de liberar y entregar el certificado de estudio, el cual interactúan tres procesos internos los cuales son: Aguardar el certificado de estudio legalizado a la espera del cliente, entrega del certificado de estudio al cliente y transmitir los resultados al cliente, posteriormente se le hace una encuesta al cliente del servicio brindado por la institución educativa, para así guardarlo en un almacén de cuestionarios de satisfacción del cliente, finalmente el proceso emite el certificado de estudio legalizado para satisfacer con el servicio al cliente.

## **Propuesta de actividad para mejorar el SGC basado en la Norma ISO 9001:2015**

- **Contexto de la organización**

La dirección de la institución educativa debe reforzar el Sistema de Gestión de Calidad del proceso de emisión de certificados de estudios, mediante el compromiso real y visible de toda la institución educativa para buscar satisfacer los requisitos del cliente, en mantener la competitividad de la I.E.E. Coronel Bolognesi.

Se debe evaluar las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad producidas por el personal administrativo y usuarios externos que estén involucrados con el proceso de la emisión de los certificados de estudios.

Se debe evaluar periódicamente el mapa de procesos de la I.E.E. Coronel Bolognesi, este tiene que ser aprobado por la alta dirección, posteriormente tiene que ser difundido y comunicado a toda la institución educativa.

- **Liderazgo**

Se debe definir mecanismos para la comunicación de las funciones, responsabilidades y autoridades de cada puesto de trabajo dentro de la I.E.E. Coronel Bolognesi.

La dirección de la institución educativa debe confirmar su compromiso estableciendo la política de calidad en el proceso de emisión de certificados de estudios, asimismo los objetivos de la calidad del proceso, realizando la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad periódicamente.

La alta dirección debe completar la descripción de funciones y responsabilidades del personal involucrado en el cumplimiento de los requisitos de los servicios que se encuentran en el alcance del sistema de Gestión de Calidad y asegurarse que cumplan sus funciones y responsabilidades periódicamente.

- **Planificación**

Se deben planificar los cambios que pueden llegar a acontecer en el proceso de emisión de certificados de estudios de acuerdo en el Sistema de Gestión de la Calidad, de manera que sea adecuado para la institución educativa, estableciendo los compromisos y que sea posible de ser ampliado según las necesidades y expectativas de la I.E.E. Coronel Bolognesi.

Se deben elaborar un procedimiento documentado para el control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de emisión de certificados de estudios, verificando el cumplimiento de los

requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, éste debe considerar tanto registros físicos como digitales, a su vez estos deben ser almacenados en *backup*.

Se deben establecer criterios para la elaboración de los objetivos de la calidad del servicio brindado al cliente que soliciten su certificado de estudio, se considera los objetivos como las herramientas de apoyo que orientan la I.E.E. Coronel Bolognesi hacia el cumplimiento de la política del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Resultados descriptivos de la evaluación del proceso basado en la Norma ISO 9001:2015**

Se representan a continuación los resultados de la evaluación de las tres dimensiones de la variable única: Dimensión 1 (contexto de la organización), dimensión 2 (liderazgo) y dimensión 3 (planificación) del proceso de emisión de certificados de estudios, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se muestran aquellos aspectos que están parcialmente o ausentes completamente dentro del proceso de emisión de certificados de estudios.
- Se plasma esquemáticamente el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios.
- Se presenta el diagnóstico encontrado en el proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi basado en la Norma 9001:2015.

#### 4.1.1 Resultados de la evaluación del proceso basado en la Norma ISO 9001:2015 por indicadores

Tabla 7  
*Diagnóstico por indicadores del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, en el proceso de emisión de certificados de estudios*

<b>Resultado del diagnóstico por indicadores del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios</b>				
<b>Dim.</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje total esperado (%)</b>	<b>Puntaje total obtenido (%)</b>
D1	I1	Conocimiento de la organización y de su contexto	100	25
	I2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100	25
	I3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	100	0
	I4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	100	50
D2	I1.	Liderazgo y compromiso	100	50
	I2.	Política	100	75
	I3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	100	75
D3	I1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	100	25
	I2.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	100	25
	I3.	Planificación de los cambios	100	25
<b>Puntaje Total Obtenido</b>			<b>100 %</b>	<b>37,5 %</b>

Fuente: Elaboración propia

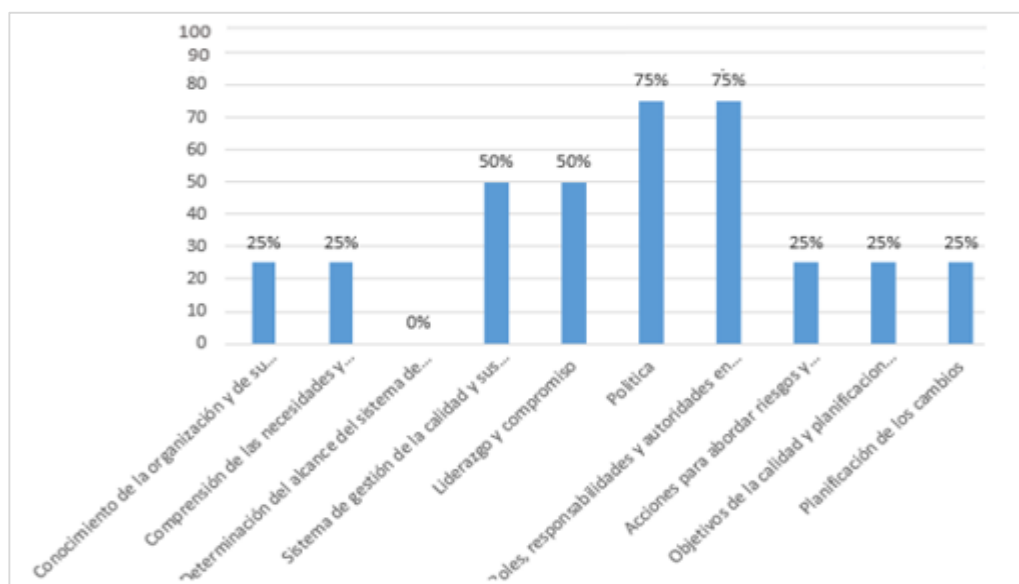


Figura 21. Diagnóstico por indicadores del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

En la Tabla 7 se muestra el resumen del diagnóstico por indicadores del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios, donde se muestra que existe un 37,5 % del cumplimiento en la fase de “Planificación” del Círculo de Deming, lo cual significa que existe aspectos deficientes que se deben mejorar y otros requisitos que deben ser implementados según la norma para que el proceso se encuentre totalmente alineada en dichos niveles de la Norma ISO 9001:2015.

Asimismo se demuestra en la Figura 21, el cuadro de barras del diagnóstico por indicadores del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015

en el proceso de emisión de certificados de estudios, exponiendo los porcentajes sobre el cumplimiento de cada uno de ellos, se muestran dos indicadores con mayor cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 los cuales son: Indicador 2 (política) con un porcentaje de cumplimiento del 75 %, y el indicador 3 (roles, responsabilidades y autoridades en la organización) con un porcentaje de cumplimiento del 75 %, ambos indicadores de la dimensión 2 (liderazgo).

Por otro lado el indicador con menor cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 es el indicador 3 (determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad), con un porcentaje de cumplimiento del 0 % este indicador pertenece a la dimensión 1 (contexto de la organización).

#### 4.1.2 Resultados de la evaluación del proceso basado en la Norma ISO 9001:2015 por dimensiones

Tabla 8  
*Diagnóstico por dimensiones del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios*

<b>Resultado del diagnóstico por dimensiones del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Porcentaje del cumplimiento</b>
Dimensión 1	Contexto de la organización	25 %
Dimensión 2	Liderazgo	66,6 %
Dimensión 3	Planificación	25 %
	<b>Promedio</b>	<b>37,5 %</b>

Fuente: Elaboración propia

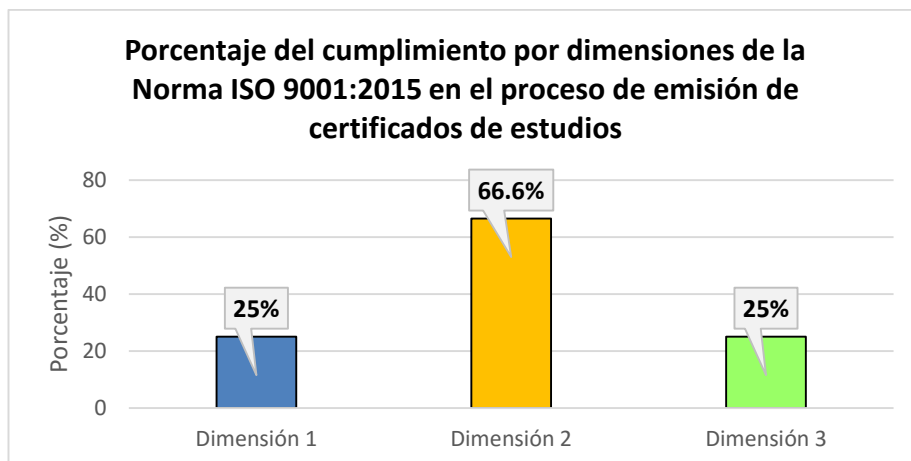


Figura 22. Cuadro de porcentaje del cumplimiento por dimensiones de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios  
Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Tabla 8 se muestra el resumen del diagnóstico por dimensiones de la evaluación del proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015, obteniendo un 37,5 % del nivel de cumplimiento en la norma en la fase de “Planificación” del círculo de Deming.

Se muestra en la Figura 22 el cuadro de barras por dimensiones de la variable única, el cumplimiento obtenido respecto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 en la fase de “Planificación” del círculo de Deming, resulta de la siguiente manera: Cumplimiento de la dimensión 1 (contexto de la organización) con un 25 %, dimensión 2 (liderazgo) con un 66,6 % y dimensión 3 (planificación) con un 25 %. Asimismo se muestra el

requisito con mayor cumplimiento dentro del proceso el cual es el requerimiento del liderazgo.

Tabla 9

*Diagnóstico de la dimensión 1 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios*

<b>Resultado del diagnóstico de la dimensión 1 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje obtenido (%)</b>
D1	I1	Conocimiento de la organización y de su contexto	25
	I2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	25
	I3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0
	I4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	50
<b>Porcentaje total de la dimensión 1</b>			<b>25 %</b>

Fuente: Elaboración propia

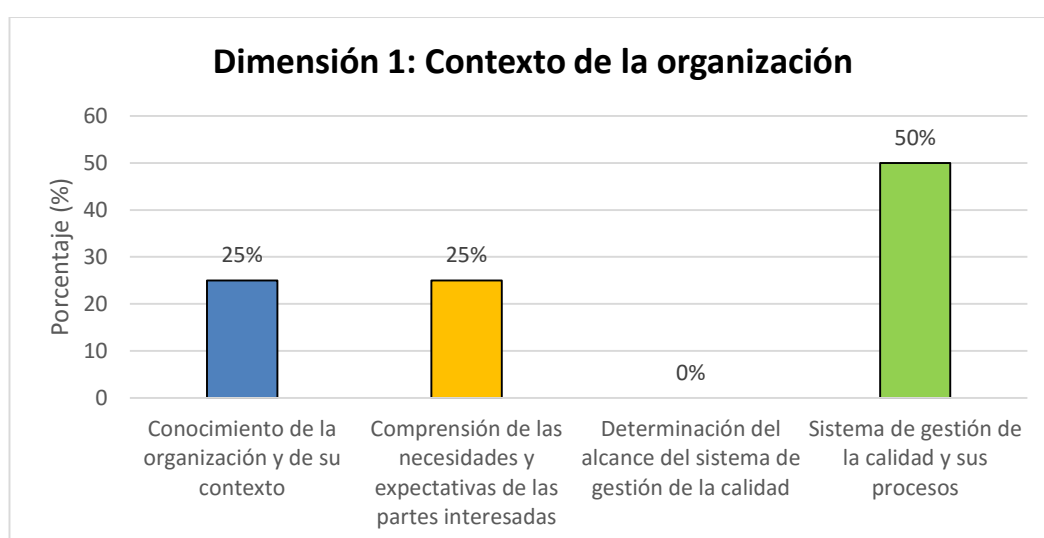


Figura 23. Cuadro de porcentaje del cumplimiento de la dimensión 1 de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

En la Tabla 9 se muestra el diagnóstico de la dimensión 1 (contexto de la organización) del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la fase de “Planificación” del círculo de Deming, en el proceso de emisión de certificados de estudios, obteniendo en la evaluación un porcentaje total del 25 % del cumplimiento de la Norma ISO, es decir que este requisito se encuentra en desarrollo según lo establecido por la norma, asimismo se encontraron que las actividades tales como: Conocimiento de la organización y de su contexto, como la actividad comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, son actividades que se encuentran definidas pero no se están totalmente alineadas al requerimiento de la norma, por otro lado la actividad para determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad se encuentra inexistente dentro del proceso mencionado, y finalmente la actividad de sistema de gestión de calidad y sus procesos, se encuentra acorde a los requisitos establecidos por la Norma ISO, pero sin certeza de aplicación, es este caso la actividad no se encuentra documentada.

Asimismo se demuestra en la Figura 23, el cuadro de barras de los indicadores de la dimensión 1 y su porcentaje correspondiendo de acuerdo a la evaluación realizada, demostrando que la actividad con mayor cumplimiento es el sistema de gestión de calidad y sus procesos.

Tabla 10

*Diagnóstico de la dimensión 2 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios*

<b>Resultado del diagnóstico de la dimensión 2 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje obtenido (%)</b>
D2	I1	Liderazgo y compromiso	50
	I2.	Política	75
	I3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	75
<b>Porcentaje total de la dimensión 2</b>			<b>66,6 %</b>

Fuente: Elaboración propia

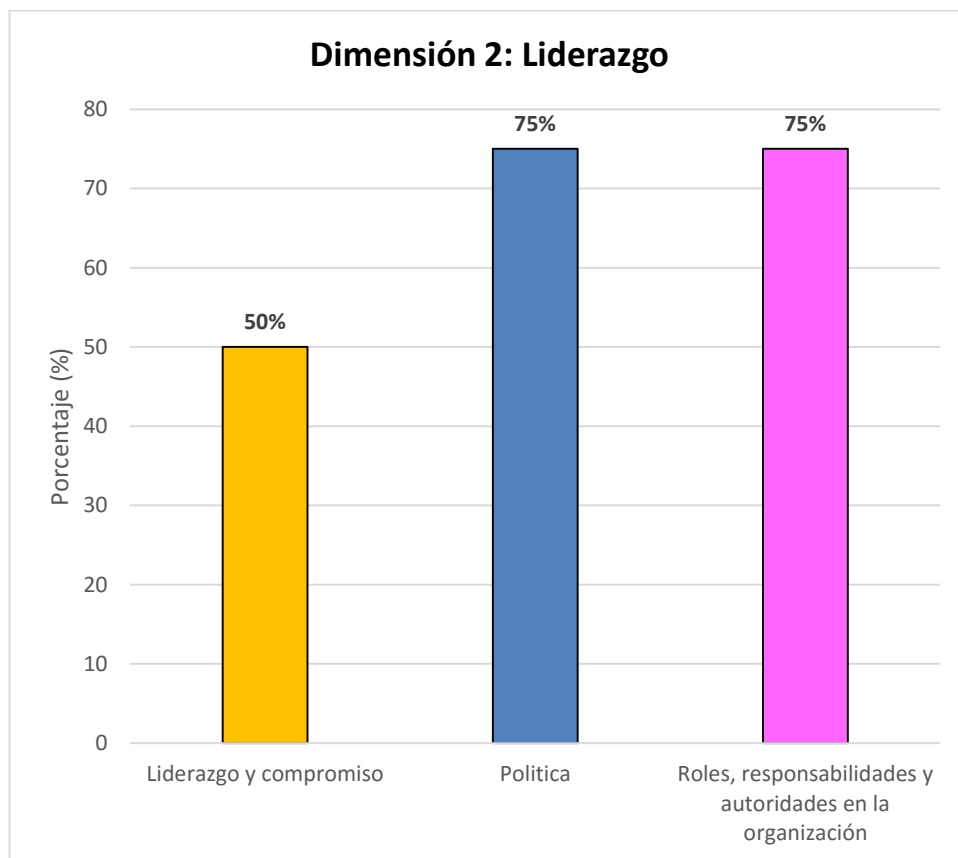


Figura 24. Cuadro de porcentaje del cumplimiento de la dimensión 2 de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

En la Tabla 10 se muestra el diagnóstico de la dimensión 2 (liderazgo) del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la fase de “Planificación” del círculo de Deming, en el proceso de emisión de certificados de estudios, obteniendo en la evaluación un porcentaje total del 66,6 % del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en dicho proceso, es decir que este criterio se encuentra en un nivel de implementación intermedia, demostrando que las actividades que se encuentran dentro de este requisito se encuentran acorde con lo establecido por la Norma ISO 9001:2015, sin embargo no están siendo controladas, asimismo se encontró el estado de las actividades tales como: Liderazgo y compromiso, esta actividad se encuentra acorde a los lineamientos de la norma, pero no se encuentra totalmente documentada, seguidamente las dos últimas actividades política, y a su vez la actividad roles, responsabilidades y autoridades en la organización, son actividades que cumplen los lineamientos de dicha norma, sin embargo no se encuentran debidamente aplicadas en el proceso.

También se demuestra en la Figura 24, el cuadro de barras de los indicadores de la dimensión 2 y su porcentaje correspondiendo de acuerdo a la evaluación realizada, demostrando que las actividades con mayor

cumplimiento son: Política y la actividad roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Tabla 11

*Diagnóstico de la dimensión 3 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios*

<b>Resultado del diagnóstico de la dimensión 3 del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios</b>			
<b>Dim.</b>	<b>Indic.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje obtenido (%)</b>
D3	I1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	25
	I2.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	25
	I3.	Planificación de los cambios	25
<b>Porcentaje total de la dimensión 3</b>			<b>25 %</b>

Fuente: Elaboración propia

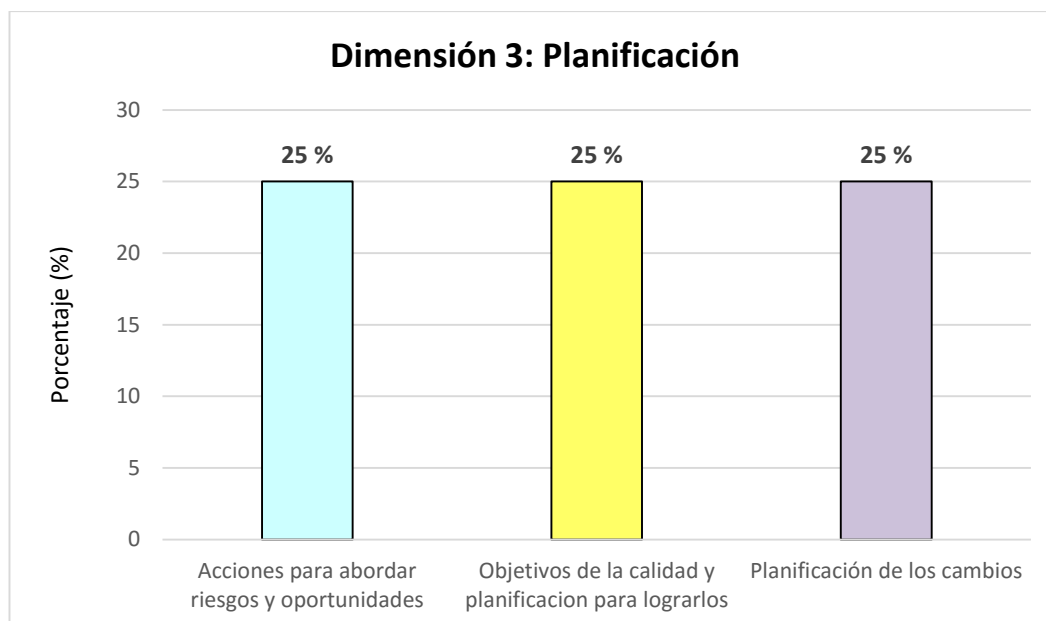


Figura 25. Cuadro de porcentaje del cumplimiento de la dimensión 3 de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

En la Tabla 11 se muestra el diagnóstico de la dimensión 3 (planificación) del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la fase de “Planificación” del círculo de Deming, en el proceso de emisión de certificados de estudios, obteniendo en la evaluación un porcentaje total del 25 % del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en dicho proceso, demostrando que este criterio se encuentra en un nivel de diseño intermedio, es decir que las actividades que se encuentran dentro de este requisito, se hallan en proceso de mejora siguiendo los lineamientos sugeridos por la Norma ISO 9001:2015, asimismo se encontró el estado de las actividades tales como: Acciones para abordar riesgos y oportunidades, seguida de la actividad de objetivos de calidad y planificación para lograrlos, y finalmente la actividad de planificación de los cambios, dichas actividades se encuentran acorde a los lineamientos de la norma, pero no se encuentra debidamente ejecutadas en el proceso.

Además se demuestra en la Figura 25, el cuadro de barras de los indicadores de la dimensión 3 y su porcentaje correspondiendo de acuerdo a la evaluación realizada.

## **DISCUSIONES**

### **Primera**

La metodología utilizada para obtener información para el estudio de la variable única fue un cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2015, el criterio de evaluación se basó en calificar mediante una valorización el estado de las actividades que se realizan dentro en la institución educativa, es así que se corrobora que la metodología aplicada por Medina (2013) en su trabajo de investigación es muy confiable para conocer el diagnóstico de un proceso midiendo el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en una organización

### **Segunda**

En el estudio realizado por Portilla (2001), en donde finaliza su trabajo con la conclusión que la sistematización de un proceso garantiza notablemente una mejora en el servicio ofrecido y por ende mejora la satisfacción del cliente, a este respecto se discrepa con el autor Portilla, ya que no basta que un proceso sea sistematizado para que el servicio mejore, este debe ser además complementado con el compromiso del personal

administrativo hacia la atención de sus clientes, mejorando así la eficiencia y eficacia de todo el proceso sistematizado.

### **Tercero**

Para realizar la propuesta del mapa del proceso de emisión de certificados de estudios basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se realizó un análisis de la situación actual del proceso, consiguiendo detectar las falencias existentes en sus procesos y posteriormente reforzarlas mediante rediseños de procesos, es así se corrobora con la investigación de Ugaz (2012) que es necesario elaborar el mapa de proceso actual evidenciando las deficiencias encontradas y posteriormente la elaboración de una propuesta de un mapa de proceso, para que la organización pueda entender las mejoras que traerá implementar en sus procesos claves un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.

## **CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se logró evaluar el proceso de emisión de certificados de estudios que se emite por la I.E.E. Coronel Bolognesi, la evaluación se basó en la Norma ISO 9001:2015, obteniendo un 37,5 % del nivel de cumplimiento en de la norma en la fase de “Planificación” del Círculo de Deming, es decir que existen aspectos deficientes tal como se muestran en los resultados del capítulo IV.

### **Segunda**

Se alcanzó analizar el contexto de la organización respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi, obteniendo un 25 % del cumplimiento respecto al requerimiento que establece la Norma ISO 9001:2015, demostrando que este criterio se encuentra en un nivel de diseño intermedio, es decir que las actividades que se encuentran dentro de este requisito, se encuentran en proceso de desarrollo según lo establecido por la Norma ISO 9001:2015.

### **Tercera**

Se consiguió analizar el liderazgo de la institución educativa con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi, obteniendo un 66,6 % del cumplimiento respecto al requerimiento que establece la Norma ISO 9001:2015, manifestando que este criterio se encuentra en un nivel de implementación intermedia, es decir que las actividades que se encuentran dentro de este requisito, se encuentran acorde con lo establecido por la Norma ISO 9001:2015, sin embargo no se encuentra totalmente auditable.

### **Cuarta**

Por otro lado se logró analizar la planificación de riesgos con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi, obteniendo un 25 % del cumplimiento respecto al requerimiento que establece la Norma ISO 9001:2015, demostrando que este criterio se encuentra en un nivel de diseño intermedio, es decir que las actividades que se encuentran dentro de este requisito, se encuentran en proceso de mejora siguiendo los lineamientos sugeridos por la Norma ISO 9001:2015.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda tomar en cuenta las deficiencias encontradas en el proceso de emisión de certificados de estudios y reforzarlas con la propuesta sugerida en esta investigación, para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi, lo cual tiene como objetivo mejorar la eficiencia de los procesos involucrados y la calidad del servicio brindado al cliente.

### **Segunda**

Se recomienda continuar con el estudio de la evaluación del proceso de emisión de certificados de estudios emitidos por la I.E.E. Coronel Bolognesi basado en la Norma ISO 9001:2015, dicha evaluación deberá abarcar las cuatro fases del Círculo de Deming, el cual asegure la garantía del servicio brindado por la institución educativa.

### **Tercera**

Finalmente se recomienda tomar conciencia que implantar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, no marca el fin del objetivo sino es el principio de un proceso de mejora continua, que

involucra el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la institución educativa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballesteros Fonseca , A. M. (2013). *Implementación de la Plataforma LAESCUELAENLINEA.COM en la Institución Educativa Técnica Agropecuaria y Empresarial Pozo Azul*. Bogota.
- Bon, J. V. (2008). *Gestión de Servicios de TIBASADA en ITIL v3. Primera edición* . Reino Unido: Gobierno Británico .
- Corral , Y. (2009). Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de la Investigación para la Recolección de Datos. *REVISTA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*, 20.
- Excellence, I. (15 de Octubre de 2016). *ISOTools Excellence*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/05/11/mapa-procesos-nueva-iso-9001-2015/>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta Edición)*. Mexico: McGraw-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Illia Valcárcel, Y. E. (2007). *Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su Relación con la Gestión Estratégica por*

*Indicadores Balanced Scorecard Aplicado a un Operador Logístico.*

Lima.

Medina Bocanegra, J. A. (2013). *Propuesta para Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en una Empresa del Sector Construcción.* Lima: “.

Metodos. (01 de 10 de 2016). *Mwtodos de estudio.* Obtenido de <http://metodoss.com/metodologia-pdca-ciclo-shewhart-deming/>

Monje, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa.* Neiva.

Olano M., A. (2010). *Diseños de Investigación Educativa.* Lima.

Olivares Valverde, S. A., & Vera Espinales, S. A. (2015). *Análisis y Diseño de un Punto de Información Multimedia (PIM) para la Emisión de Certificados Académicos de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Administrativa.* Guayaquil.

Parra, M. E. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente.* México: Ebba Isabela Escareño.

Pérez, V. C. (2007). *Calidad total en la Atención al Cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el Servicio. Primera Edición.* España: IdeasPropias.

Pestana, F. M., & Stracuzzi, S. P. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa (edición 2012)*. Caracas: Fedupel.

Pineda, E. B., De Canales, F. H., & Alvarado, E. L. (1994). *Metodología de la Investigación - 2da edición*. Washington: Novi Mundi.

Pizzo, M. (2011). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*.  
Obtenido de  
<http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

Portilla Bolaños, J. J. (2001). *Sistematización de la Secretaría del Colegio Nuestra Señora de las Nieves – Guaitarilla – en los Procesos de Manejo de Matricula, Listado de Estudiantes, Constancias de Estudios y Certificados de Notas*. Nariño.

Secretaría Central de la ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9001 Traducción oficial - Sistemas de gestión de la calidad*. Ginebra: Translation Management Group.

Supo, J. (2015). *Como Empezar una Tesis, Primera edición*. Arequipa: BIOESTADISTICO EIRL.

Thompson, I. (2012). *Definición de Cliente*. Obtenido de  
<http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Ugaz Flores , L. A. (2012). *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías*. Lima.

# **ANEXOS**

## ANEXO N°01 Matriz de consistencia

TITULO: Evaluación del proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad para la atención del cliente en la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi, Tacna 2016.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES															
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo es el proceso de emisión de certificados de estudios en la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi para la atención al cliente basado en la Norma ISO 9001:2015?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Evaluar el proceso de emisión de certificados de estudios para la atención al cliente en la Institución Educativa Emblemática Coronel Bolognesi, basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>	<p>VARIABLE ÚNICA: Proceso de emisión de certificados de estudios basado en la Norma ISO 9001:2015</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">D1: Contexto de la Organización</td> <td>I1: Conocimiento de la organización y de su contexto</td> </tr> <tr> <td>I2: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>I3: Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</td> </tr> <tr> <td>I4: Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">D2: Liderazgo</td> <td>I1: Liderazgo y compromiso</td> </tr> <tr> <td>I2: Política</td> </tr> <tr> <td>I3: Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">D3: Planificación</td> <td>I1: Acciones para abordar riesgos y oportunidades</td> </tr> <tr> <td>I2: Objetivos de calidad y planificación para lograrlos</td> </tr> <tr> <td>I3: Planificación de los cambios</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	D1: Contexto de la Organización	I1: Conocimiento de la organización y de su contexto	I2: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	I3: Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	I4: Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	D2: Liderazgo	I1: Liderazgo y compromiso	I2: Política	I3: Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	D3: Planificación	I1: Acciones para abordar riesgos y oportunidades	I2: Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	I3: Planificación de los cambios
Dimensiones	Indicadores																
D1: Contexto de la Organización	I1: Conocimiento de la organización y de su contexto																
	I2: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas																
	I3: Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad																
	I4: Sistema de gestión de la calidad y sus procesos																
D2: Liderazgo	I1: Liderazgo y compromiso																
	I2: Política																
	I3: Roles, responsabilidades y autoridades en la organización																
D3: Planificación	I1: Acciones para abordar riesgos y oportunidades																
	I2: Objetivos de calidad y planificación para lograrlos																
	I3: Planificación de los cambios																
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es el contexto de la organización con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi?</li> <li>• ¿Cómo es el liderazgo con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi?</li> <li>• ¿Cómo es la planificación con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el contexto de la organización con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi.</li> <li>• Analizar el liderazgo con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi.</li> <li>• Analizar la planificación con respecto al proceso de emisión de certificados de estudios de la I.E.E. Coronel Bolognesi.</li> </ul>																
<p><b>Técnica – Instrumento</b> Encuesta –cuestionario de la Norma ISO 9001:2015</p> <p><b>Estadístico</b> Escala de Likert Utilización del Programa Excel 2013</p>																	

## ANEXO N° 02

### Cuestionario para determinar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios

El siguiente cuestionario se tiene por objetivo determinar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso de emisión de certificado de estudios emitidos por la I.E.E. Coronel Bolognesi de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

#### Instrucciones:

Marque con una "X" en la respuesta que usted considere más adecuada, solo seleccione una opción. No deje respuestas en blanco.

En el siguiente cuadro se detallará las 5 alternativas.

Criterio de evaluación	Valorización
a) <b>No diseñado:</b> No existen actividades diseñadas para cumplir dichos objetivos	0 %
b) <b>Diseño intermedio:</b> Las actividades están diseñadas, pero no se cumplen.	25 %
c) <b>Diseñado:</b> Las actividades están diseñadas, pero se cumple regularmente.	50 %
d) <b>Implementación intermedia:</b> Algunas actividades están siendo aplicadas con regularidad.	75 %
e) <b>Completamente implementado:</b> Todas las actividades están siendo aplicadas diariamente.	100 %

#### Contexto de la organización

- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado los asuntos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica y los que afectan su habilidad para lograr los resultados planeados del SGC?  
 No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado las necesidades y las expectativas de las partes interesadas que sean relevantes al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y se han revisado de forma regular?  
 No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado el alcance del SGC tomando en cuenta los asuntos externos e internos y de las partes interesadas?  
 No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
- ¿Para SGC del proceso de emisión de certificados de estudios se ha establecido los procesos que son necesarios y su secuencia e interacción?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

### Liderazgo

5. ¿Los directivos han tomado la responsabilidad de la efectividad del SGC en el proceso de emisión de certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
6. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC del proceso de emisión de certificados de estudios que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la institución?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
7. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han determinado, cumplido y comunicado los requisitos de los clientes de acuerdo al pedido de sus certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

### Planeación

8. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han determinado los riesgos y las oportunidades que necesitan abordarse para dar la seguridad de que el SGC del proceso de emisión de certificados de estudios pueda lograr el (los) resultado(s) planeado(s)?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
9. ¿La I.E.E. Coronel Bolognesi ha establecido objetivos de calidad para el proceso de emisión de certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
10. ¿Existe un plan para determinar la necesidad de los cambios del SGC para el proceso de emisión de certificados de estudios y gestionar su implementación?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

***“Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración”***

**NOTA: Esta encuesta fue elaborada según la Norma ISO 9001:2015**

### ANEXO N°03

#### Resumen del cuestionario de la norma ISO 9001:2015 en el proceso de emisión de certificados de estudios

Tabla 12: Resultados del cuestionario aplicado en la I.E.E. Coronel Bolognesi

Pregunta Sujeto	P - 1	P - 2	P - 3	P - 4	P - 5	P - 6	P - 7	P - 8	P - 9	P - 10
S1	b	b	A	c	b	d	d	b	B	b
S2	b	a	B	b	c	c	d	a	B	b
S3	b	b	B	c	c	c	c	a	A	b
S4	c	b	A	c	b	d	c	b	B	a
S5	c	b	A	b	c	d	d	b	A	a

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N°04

### Cuestionario aplicado al personal administrativo de la I.E.E. Coronel Bolognesi

#### CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario se tiene por objetivo determinar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso de emisión de certificado de estudios emitidos por la I.E.E. Coronel Bolognesi de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

#### Instrucciones:

Marque con una "X" en la respuesta que usted considere más adecuada, solo seleccione una opción. No deje respuestas en blanco.

En el siguiente cuadro se detallará las 5 alternativas.

Criterio de evaluación	Valorización
a) <b>No diseñado:</b> No existen actividades diseñadas para cumplir dichos objetivos	0%
b) <b>Diseño intermedio:</b> Las actividades están diseñadas, pero no se cumplen.	25%
c) <b>Diseñado:</b> Las actividades están diseñadas, pero se cumple regularmente.	50%
d) <b>Implementación intermedia:</b> Algunas actividades están siendo aplicadas con regularidad.	75%
e) <b>Completamente implementado:</b> Todas las actividades están siendo aplicadas diariamente.	100%

#### Contexto de la organización

1. ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado los asuntos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica y los que afectan su habilidad para lograr los resultados planeados del SGC?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

2. ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado las necesidades y las expectativas de las partes interesadas que sean relevantes al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y se han revisado de forma regular?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

3. ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado el alcance del SGC tomando en cuenta los asuntos externos e internos y de las partes interesadas?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

4. ¿Para SGC del proceso de emisión de certificados de estudios se ha establecido los procesos que son necesarios y su secuencia e interacción?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado



**Liderazgo**

5. ¿Los directivos han tomado la responsabilidad de la efectividad del SGC en el proceso de emisión de certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
6. ¿En la I.E.E. Coronel Bognesi se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC del proceso de emisión de certificados de estudios que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la institución?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
7. ¿En la I.E.E. Coronel Bognesi se han determinado, cumplido y comunicado los requisitos de los clientes de acuerdo al pedido de sus certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

**Planeación**

8. ¿En la I.E.E. Coronel Bognesi se han determinado los riesgos y las oportunidades que necesitan abordarse para dar la seguridad de que el SGC del proceso de emisión de certificados de estudios pueda lograr el (los) resultado(s) planeado(s)?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
9. ¿La I.E.E. Coronel Bognesi ha establecido objetivos de calidad para el proceso de emisión de certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
10. ¿Existe un plan para determinar la necesidad de los cambios del SGC para el proceso de emisión de certificados de estudios y gestionar su implementación?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado



*Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración*

*Patricia Gallo de García*  
**PATRICIA GALLO DE GARCÍA**  
SECRETARÍA

## CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario se tiene por objetivo determinar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso de emisión de certificado de estudios emitidos por la I.E.E. Coronel Bolognesi de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

### Instrucciones:

Marque con una "X" en la respuesta que usted considere más adecuada, solo seleccione una opción. No deje respuestas en blanco.

En el siguiente cuadro se detallará las 5 alternativas.

Critero de evaluación	Valorización
a) <b>No diseñado:</b> No existen actividades diseñadas para cumplir dichos objetivos	0%
b) <b>Diseño intermedio:</b> Las actividades están diseñadas, pero no se cumplen.	25%
c) <b>Diseñado:</b> Las actividades están diseñadas, pero se cumple regularmente.	50%
d) <b>Implementación intermedia:</b> Algunas actividades están siendo aplicadas con regularidad.	75%
e) <b>Completamente implementado:</b> Todas las actividades están siendo aplicadas diariamente.	100%

### Contexto de la organización

- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado los asuntos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica y los que afectan su habilidad para lograr los resultados planeados del SGC?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado las necesidades y las expectativas de las partes interesadas que sean relevantes al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y se han revisado de forma regular?
 

<input checked="" type="checkbox"/> No Diseñado	<input type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado el alcance del SGC tomando en cuenta los asuntos externos e internos y de las partes interesadas?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
- ¿Para SGC del proceso de emisión de certificados de estudios se ha establecido los procesos que son necesarios y su secuencia e interacción?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	



**Liderazgo**

5. ¿Los directivos han tomado la responsabilidad de la efectividad del SGC en el proceso de emisión de certificados de estudios?

- No Diseñado       Diseño Intermedio       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

6. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC del proceso de emisión de certificados de estudios que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la institución?

- No Diseñado       Diseño Intermedio       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

7. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han determinado, cumplido y comunicado los requisitos de los clientes de acuerdo al pedido de sus certificados de estudios?

- No Diseñado       Diseño Intermedio       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

**Planeación**

8. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han determinado los riesgos y las oportunidades que necesitan abordarse para dar la seguridad de que el SGC del proceso de emisión de certificados de estudios pueda lograr el (los) resultado(s) planeado(s)?

- No Diseñado       Diseño Intermedio       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

9. ¿La I.E.E. Coronel Bolognesi ha establecido objetivos de calidad para el proceso de emisión de certificados de estudios?

- No Diseñado       Diseño Intermedio       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

10. ¿Existe un plan para determinar la necesidad de los cambios del SGC para el proceso de emisión de certificados de estudios y gestionar su implementación?

- No Diseñado       Diseño Intermedio       Diseñado  
 Implementación Intermedia       Completamente Implementado

**"Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración"**



*V. Vargas Vega*  
00473720  
*V. Vargas Vega*

## CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario se tiene por objetivo determinar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso de emisión de certificado de estudios emitidos por la I.E.E. Coronel Bolognesi de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

### Instrucciones:

Marque con una "X" en la respuesta que usted considere más adecuada, solo seleccione una opción. No deje respuestas en blanco.

En el siguiente cuadro se detallará las 5 alternativas.

Criterio de evaluación	Valorización
a) <b>No diseñado:</b> No existen actividades diseñadas para cumplir dichos objetivos	0%
b) <b>Diseño intermedio:</b> Las actividades están diseñadas, pero no se cumplen.	25%
c) <b>Diseñado:</b> Las actividades están diseñadas, pero se cumple regularmente.	50%
d) <b>Implementación intermedia:</b> Algunas actividades están siendo aplicadas con regularidad.	75%
e) <b>Completamente implementado:</b> Todas las actividades están siendo aplicadas diariamente.	100%

### Contexto de la organización

1. ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado los asuntos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica y los que afectan su habilidad para lograr los resultados planeados del SGC?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
  
2. ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado las necesidades y las expectativas de las partes interesadas que sean relevantes al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y se han revisado de forma regular?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
  
3. ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado el alcance del SGC tomando en cuenta los asuntos externos e internos y de las partes interesadas?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
  
4. ¿Para SGC del proceso de emisión de certificados de estudios se ha establecido los procesos que son necesarios y su secuencia e interacción?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input checked="" type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	



**Liderazgo**

5. ¿Los directivos han tomado la responsabilidad de la efectividad del SGC en el proceso de emisión de certificados de estudios?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

6. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC del proceso de emisión de certificados de estudios que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la institución?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

7. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han determinado, cumplido y comunicado los requisitos de los clientes de acuerdo al pedido de sus certificados de estudios?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

**Planeación**

8. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han determinado los riesgos y las oportunidades que necesitan abordarse para dar la seguridad de que el SGC del proceso de emisión de certificados de estudios pueda lograr el (los) resultado(s) planeado(s)?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

9. ¿La I.E.E. Coronel Bolognesi ha establecido objetivos de calidad para el proceso de emisión de certificados de estudios?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

10. ¿Existe un plan para determinar la necesidad de los cambios del SGC para el proceso de emisión de certificados de estudios y gestionar su implementación?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

**"Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración"**



*Shirley Obieros Ramos*  
SHIRLEY OBIEROS RAMOS

## CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario se tiene por objetivo determinar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso de emisión de certificado de estudios emitidos por la I.E.E. Coronel Bolognesi de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

### Instrucciones:

Marque con una "X" en la respuesta que usted considere más adecuada, solo seleccione una opción. No deje respuestas en blanco.

En el siguiente cuadro se detallará las 5 alternativas.

criterio de evaluación	Valorización
a) <b>No diseñado:</b> No existen actividades diseñadas para cumplir dichos objetivos	0%
b) <b>Diseño intermedio:</b> Las actividades están diseñadas, pero no se cumplen.	25%
c) <b>Diseñado:</b> Las actividades están diseñadas, pero se cumple regularmente.	50%
d) <b>Implementación intermedia:</b> Algunas actividades están siendo aplicadas con regularidad.	75%
e) <b>Completamente implementado:</b> Todas las actividades están siendo aplicadas diariamente.	100%

### Contexto de la organización

- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado los asuntos externos e internos que sean relevantes al propósito y a la dirección estratégica y los que afectan su habilidad para lograr los resultados planeados del SGC?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input checked="" type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado las necesidades y las expectativas de las partes interesadas que sean relevantes al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y se han revisado de forma regular?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
- ¿Para el proceso de emisión de certificados de estudios se ha determinado el alcance del SGC tomando en cuenta los asuntos externos e internos y de las partes interesadas?
 

<input checked="" type="checkbox"/> No Diseñado	<input type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	
- ¿Para SGC del proceso de emisión de certificados de estudios se ha establecido los procesos que son necesarios y su secuencia e interacción?
 

<input type="checkbox"/> No Diseñado	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño Intermedio	<input type="checkbox"/> Diseñado
<input type="checkbox"/> Implementación Intermedia	<input type="checkbox"/> Completamente Implementado	



**Liderazgo**

5. ¿Los directivos han tomado la responsabilidad de la efectividad del SGC en el proceso de emisión de certificados de estudios?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

6. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC del proceso de emisión de certificados de estudios que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la institución?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

7. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han determinado, cumplido y comunicado los requisitos de los clientes de acuerdo al pedido de sus certificados de estudios?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

**Planeación**

8. ¿En la I.E.E. Coronel Bolognesi se han determinado los riesgos y las oportunidades que necesitan abordarse para dar la seguridad de que el SGC del proceso de emisión de certificados de estudios pueda lograr el (los) resultado(s) planeado(s)?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

9. ¿La I.E.E. Coronel Bolognesi ha establecido objetivos de calidad para el proceso de emisión de certificados de estudios?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

10. ¿Existe un plan para determinar la necesidad de los cambios del SGC para el proceso de emisión de certificados de estudios y gestionar su implementación?

- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

**"Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración"**

*[Handwritten signature]*  
07503274  
CARLOS ALBERTO  
GARCIA RAMIREZ



## CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario se tiene por objetivo determinar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso de emisión de certificado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

### Instrucciones:

Marque con una "X" en la respuesta que usted considere más adecuada, solo seleccione una opción. No deje respuestas en blanco.

En el siguiente cuadro se detallará las 5 alternativas.

Crterio de evaluaci3n	Valorizaci3n
a) <b>No diseado:</b> No existen actividades diseadas para cumplir dichos objetivos	0%
b) <b>Diseo intermedio:</b> Las actividades estn diseadas, pero no se cumplen.	25%
c) <b>Diseado:</b> Las actividades estn diseadas, pero se cumple regularmente.	50%
d) <b>Implementaci3n intermedia:</b> Algunas actividades estn siendo aplicadas con regularidad.	75%
e) <b>Completamente implementado:</b> Todas las actividades estn siendo aplicadas diariamente.	100%

### Contexto de la organizaci3n

1. ¿Para el proceso de emisi3n de certificados de estudios se ha determinado los asuntos externos e internos que sean relevantes al prop3sito y a la direcci3n estrat3gica y los que afectan su habilidad para lograr los resultados planeados del SGC?

No Diseado                       Diseo Intermedio                       Diseado  
 Implementaci3n Intermedia                       Completamente Implementado

2. ¿Para el proceso de emisi3n de certificados de estudios se ha determinado las necesidades y las expectativas de las partes interesadas que sean relevantes al Sistema de Gesti3n de Calidad (SGC) y se han revisado de forma regular?

No Diseado                       Diseo Intermedio                       Diseado  
 Implementaci3n Intermedia                       Completamente Implementado

3. ¿Para el proceso de emisi3n de certificados de estudios se ha determinado el alcance del SGC tomando en cuenta los asuntos externos e internos y de las partes interesadas?

No Diseado                       Diseo Intermedio                       Diseado  
 Implementaci3n Intermedia                       Completamente Implementado

4. ¿Para SGC del proceso de emisi3n de certificados de estudios se ha establecido los procesos que son necesarios y su secuencia e interacci3n?

No Diseado                       Diseo Intermedio                       Diseado  
 Implementaci3n Intermedia                       Completamente Implementado

**Liderazgo**

5. ¿Los directivos han tomado la responsabilidad de la efectividad del SGC en el proceso de emisión de certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
6. ¿En la I.E.E. Coronel Bognesi se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC del proceso de emisión de certificados de estudios que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la institución?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
7. ¿En la I.E.E. Coronel Bognesi se han determinado, cumplido y comunicado los requisitos de los clientes de acuerdo al pedido de sus certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

**Planeación**

8. ¿En la I.E.E. Coronel Bognesi se han determinado los riesgos y las oportunidades que necesitan abordarse para dar la seguridad de que el SGC del proceso de emisión de certificados de estudios pueda lograr el (los) resultado(s) planeado(s)?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
9. ¿La I.E.E. Coronel Bognesi ha establecido objetivos de calidad para el proceso de emisión de certificados de estudios?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado
10. ¿Existe un plan para determinar la necesidad de los cambios del SGC para el proceso de emisión de certificados de estudios y gestionar su implementación?
- No Diseñado                       Diseño Intermedio                       Diseñado  
 Implementación Intermedia                       Completamente Implementado

**"Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración"**



## ANEXO N°05

### Fotos de la documentación para el análisis de la información

ANEXO N° 5.1: Plantilla de los certificados de estudios - Ugel Tacna.



**ANEXO N° 5.2:** Lista de relación de los estudiantes de una sección (libro Consolidado).

**CORONEL BOLOGNESI**

Fecha : 11/10/2004

Cód. Modular IE: 0309773

Año Lectivo 2,004

**LISTA DE ALUMNOS**

Nivel : **SECUNDARIA MENORES** Turno : **TARDE**

Grado : **QUINTO** Seccion : **G**

Nro de Orden	Cod. Educando	Apellidos y Nombres	Sexo
1	92030977311380	ABAD REANO, JAVIER ALEXANDER	H
2	92030977311390	ALARCÓN BUSTAMANTE, GIANCARLO ANDRÉ	H
3	91030977311450	BOLO PACORI, RAÚL ALONZO	H
4	92030977313800	CABELLOS ESPINOZA, DIEGO ORLANDO	H
5	92030977311490	CHOQUE VELIZ, JOSÉ LUIS	H
6	92030977313080	COTRADO COYLLO, JOSÉ LUIS	H
7	91030977312350	ESTAÑA ATENCIO, JOSÉ LUIS	H
8	92030977313110	FLORES COLQUE, JORGE ALONSO	H
9	92030977311520	HERNÁNDEZ CHAMBILLA, JUAN CARLOS	H
10	92030977313950	HUANACUNI QUISPE, JUAN CARLOS	H
11	91030977311540	JIMENEZ MAMANI, JESUS NELSON	H
12	92030977311550	LARICO MAMANI, ELISBAN CÉSAR	H
13	03067435805170	LITANO RAMOS, CRISTHIAN	H
14	91030977311560	MAMANI BELISARIO, MICHEL RODRIGO	H
15	91030977311570	MAMANI CALIZAYA, JAVIER STANLY	H
16	92030977312790	MAMANI COAQUERA, JEAN PIERRE	H
17	91030977311610	MAMANI ELIAS, CRISTHIAN MARLON	H
18	92030977311630	MEJÍA CASTRO, ENRIQUE MANUEL	H
19	92030977314050	MIRANDA TORRES, PAUL YHONATAN	H
20	92030977311650	PACHARI COTRADO, JEET BRANDON	H
21	92030977311670	POMA TAQUILA, JUAN CARLOS	H
22	92030977314080	PORTUGAL HUICHI, JHONATHAN ALEXIS	H
23	92056867501960	QUISPE CAMA, ROBERTO	H
24	91030977311710	TAPIA CHACOLLA, MOISÈS ANDRÈS	H
25	92030977314120	TICONA LIMACHI, JOSÉ MARIA REYNALDO	H
26	92030977314130	TICONA PARIHUANA, CARLOS EDUARDO	H
27	92030977318940	TITO SUCSO, HANS GREGORY	H
28	92030977314140	TORRES QUISPE, RAUL	H
29	92030977311730	URIETA CONDORI, LUIGI JAENCARLOS	H
30	92030977315610	VEGA QUISPE, WILSON ALEJANDRO	H
31	92030977311740	VICENTE FRANCO, JUAN GABRIEL	H

**ANEXO N° 5.3: Certificado de estudios de un alumno (libros consolidados).**

COLEGIO NACIONAL "CORONEL BOLOGNESI"  
TACNA

**CERTIFICADO DE ESTUDIOS**

NOMBRE: ACOSTA BARREDA, Junior Alonzo

ASIGNATURAS U OTRO (S)	GRADOS DE ESTUDIO					Sólo para los que hayan cursado estudios en distintos Centros Educativos														
	1° A	2° A	3° A	4° A	5°															
	1999	2000	2001	2002																
Lenguaje y Literatura																				
Idioma (Inglés)	12	13	12	12	13															
Geografía del Perú y del Mundo																				
Historia y Geografía																				
Educación Religiosa	13	15	14	13	11															
Psicología																				
Educación Cívica																				
Familia y Civismo																				
Economía																				
Filosofía																				
Matemática	12	12	12	11	11															
Educación Artística	13	15	15	13	14															
Arte y Creatividad																				
Educación Física	16	17	15	17																
Educación Familiar																				
Ciencias Naturales																				
Educación para el Trabajo					14															
Hist. Del Perú en el Proc.Americ.Mund.																				
Química																				
Física																				
Biología																				
Comunicación	12	14	11	12	13															
Ciencia, Tecnología y Ambiente	11	12	14	12																
Ciencias Sociales	11	13																		
Gest. Proc.Prod.y Empresariales	14	12	13	11																
Estudios Sociales y Ciudadanía			11	12																
Desarrollo Ambiental																				
Desarrollo Social																				
Noción y Desarrollo del Yo																				
Formación Tecnológica																				
Persona, Ética y Rel. Humanas																				
Educación Corporal																				
Conducta	14	16	15	15	15															

TACNA, -----DE-----DEL 2003



**ANEXO N° 5.5:** Análisis de los registro de los libros consolidados

