

Propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 en Soluciones Educativas y Servicios SES SRL

Proposal for the implementation of the ISO 9001:2015 standard at Soluciones Educativas y Servicios SES SRL.

Carlos David De la Barra Cadima

daviddelabarra@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-8719-6987>

Universidad Pública de El Alto. El Alto, Bolivia

Recibido el 12 de septiembre de 2022 / Arbitrado el 30 de septiembre de 2022 / Aceptado el 15 de noviembre de 2022 / Publicado el 01 de enero de 2023

RESUMEN

La importancia de la calidad del posgrado radica en que en la sociedad posee un reconocimiento nacional por su pertinencia e impacto en la formación de recursos humanos de alto nivel, así como ser un agente impulsor del aparato socio-productivo en sectores medulares del país, por lo tanto se propone la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para optimizar los cursos posgraduales en la empresa Soluciones Educativas y Servicios SES SRL. La investigación se realizó bajo el paradigma Crítico-Propositivo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. En la fase diagnóstica se aplicaron técnicas como encuesta, observación y entrevistas a 218 personas de la institución entre directores, docentes, administrativos y estudiantes, develándose una alta debilidad en el control de calidad de los cursos ofrecidos, así como el deterioro del clima laboral, por esta razón esta proposición es ideal para elevar los estándares de estudios superiores en la organización.

Palabras clave: Formación posgradual; Sistema de Gestión de Calidad; Norma ISO; Calidad de la Educación Superior; Competitividad.

ABSTRACT

The importance of postgraduate quality lies in the fact that in society it has a national recognition for its relevance and impact on the training of high-level human resources, as well as being a driving agent of the socio-productive apparatus in core sectors of the country, therefore it is proposed the implementation of the Quality Management System ISO 9001:2015 to optimize postgraduate courses in the company Soluciones Educativas y Servicios SES SRL. The research was conducted under the Critical-Positive paradigm, descriptive level and non-experimental design. In the diagnostic phase, techniques such as survey, observation and interview were applied to 218 people of the institution among directors, teachers, administrative and students, revealing a high weakness in the quality control of the courses offered as well as the deterioration of the work environment, for this reason this proposal is ideal to raise the standards of higher education in the organization.

Keywords: Postgraduate training; Quality Management System; ISO Standard; Quality of Higher Education; Competitiveness.

INTRODUCCIÓN

En el panorama actual de la educación superior, la calidad de los servicios de posgrado se ha convertido en un factor crítico que influye directamente en la reputación y el éxito de las instituciones educativas, donde la demanda de los programas de postgrado de alta calidad son cada vez más evidentes, ya que los estudiantes buscan no solo demandar a las máximas casas de estudio de cursos superiores con un enfoque académico, si no que garanticen una alta calidad educativa para desarrollarse a nivel formativo y enfrentar de una manera exitosa los desafíos laborales.

Para las empresas es trascendental contar con profesionales que tengan estudios de cuarto nivel, ya que contribuye al desarrollo y la competitividad de las organizaciones. Si se habla de relevancia, hacer un posgrado hoy en día reside en que permite a los trabajadores mantenerse actualizados en su campo de trabajo, ser altamente calificados para cargos decisores, tener la capacidad de crear propuestas innovadoras, complementar su formación y aportar mejoras en las empresas de cara al futuro.

La empresa Soluciones Educativas y Servicios (SES) SRL, es una institución sin fines de lucro que mantienen un Convenio con la Universidad Autónoma del Beni José Ballivian- UAB JB, en aras de ofrecer cursos y programas de posgrados en términos de Diplomados, Maestrías y Doctorados en la ciudad de Cochabamba-Bolivia. Hoy en día la organización presenta dificultades para personalizar los servicios de educación de posgrado y satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes, esto responde a que es muy común en este ámbito educativo que los cursos se diseñen de manera personalizada para satisfacer las necesidades de grupos específicos de estudiantes o clientes.

Además, el personal académico no cumple con su papel fundamental en la calidad de la educación, ya que parte desde el compromiso de mantener la documentación adecuada de todos los aspectos de la gestión académica, planificación y evaluación de los resultados, que no están siendo adaptadas a las necesidades de la educación de posgrado, debido a que pueden cambiar rápidamente en respuesta a las tendencias del mercado y las demandas de los estudiantes.

Otro de los factores que atraviesa la empresa es la falta de comunicación efectiva entre los diferentes departamentos de la empresa, incluyendo administración, personal académico y estudiantes, siendo esta esencial para garantizar la calidad en todos los niveles, donde existe resistencia al cambio entre el personal y la dirección, al no evaluarse los principales errores que deben ser mitigados a favor de beneficiar a la institución y a los estudiantes que optan por los servicios de educación superior en el área de posgrado.

Por último, se puede decir, que la institución no cuenta con un área para evaluar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes, donde se identifique indicadores cuantitativos y cualitativos adecuados para evaluar la calidad educativa que es esencial para dar el cumplimiento normativo que a menudo están sujetas a regulaciones y requisitos específicos del sector educativo.

Haciendo una búsqueda exhaustiva sobre el tema y evaluando diversos esquemas internacionales para su abordaje, se recurre a la alternativa brindada por los sistemas de gestión de calidad según la Normalización Internacional ISO 9001:2015 que es un pilar fundamental para organizaciones que realizan la prestación de servicios, las cuales atraviesan desafíos particulares que si son sometidas a un proceso de adaptación pueden ser altamente beneficiosas para las empresas de servicios de posgrado, ya que ayudan a mejorar la calidad de la educación, la satisfacción de los estudiantes y la eficiencia operativa que le falta a la empresa para que pueda garantizar y cumplir los estándares de calidad como los requisitos académicos y regulatorios.

Por todo lo antes expuesto, se propone la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en

base a la NB/ISO 9001:2015 para mejorar los servicios de Posgrado realizado por Soluciones Educativas y Servicios SES SRL en la ciudad de Cochabamba, generando una experiencia educativa más consistente y efectiva para los estudiantes que optan por los servicios en la institución analizada, auspiciando un impacto positivo en la sociedad al mejorar la calidad de la educación, promoviendo la equidad en el acceso, fomentando el desarrollo profesional y contribuyendo al crecimiento económico y social de la ciudad.

Para lograr el fin último, se construyó el sustento teórico sobre sistemas de gestión de calidad 9001 aplicadas a instituciones que prestan servicio posgradual. Posteriormente se identificaron de manera profunda las principales deficiencias, demandas e intereses en función a la NB/ISO 9001:2015 sobre los programas de posgrado desarrollados por Soluciones Educativas y Servicios SES SRL.

Luego se establecieron los lineamientos de calidad para brindar los servicios a los participantes mediante la aplicación de instrumentos que pueda dar un mejor enfoque sobre sus principales carencias, y seguidamente se constituyeron los lineamientos de un sistema de gestión de calidad en función a la norma NB/ISO 9001:2015. Para finalizar se realizó el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la calidad de servicios en los programas de posgrado desarrollados por la institución en estudio.

MÉTODO

La presente investigación se centró en el paradigma Crítico - Propositivo de investigación en la creación y desarrollo de soluciones innovadoras y prácticas a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad, la misma que generará un impacto tangible y positivo en la sociedad a través de la implementación de enfoques originales y creativos.

El tipo de enfoque es mixto porque se analizaron datos cuantitativos y cualitativos. En el estudio se identifica el problema de estudio a través de la recolección de datos para poder plasmar la necesidad de la investigación en aras de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad NB/ISO 9001:2015 para mejorar los servicios de Posgrado ofrecidos por Soluciones Educativas y Servicios SES SRL en la ciudad de Cochabamba, la información fue recolectada a través de instrumentos cualitativos como las entrevistas y la encuesta; en cuanto a los datos cuantitativos a través de un checklist para identificar las principales deficiencias acerca de la organización datos numéricos que serán proyectados e interpretados para sacar conclusiones propias que validan la propuesta.

Por las características del presente estudio el tipo de investigación fue descriptiva, debido a que fue aplicado en la caracterización del problema de investigación al conocer en detalle la necesidad de realizar una evaluación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad NB/ISO 9001:2015 para mejorar los servicios de Posgrado realizado por Soluciones Educativas y Servicios SES SRL en la ciudad de Cochabamba.

El diseño es no experimental porque no se manipuló directamente las variables independientes para observar su efecto sobre las variables dependientes. En lugar de eso, solo se observó y se recopiló información sobre los fenómenos de estudio tal como ocurren de manera natural sin realizar cambios deliberados en las condiciones. En la presente investigación los datos se obtuvieron en un solo momento único a través de los instrumentos de investigación aplicadas.

En el desarrollo de la investigación la población que se estudió estaba conformada por los estudiantes que optaron por los servicios de Soluciones Educativas y Servicios SES SRL en la ciudad de Cochabamba, siendo los actores principales para poder identificar calidad de los servicios brindados mediante la aplicación

de los instrumentos de recolección de información, además se contó con el personal administrativo y el cuerpo docente que conoce de manera real la situación actual de la empresa.

De acuerdo a las características de la investigación se determinó que no era necesaria la selección de una muestra, por lo tanto, se analizó a la totalidad de los individuos entre estudiantes, personal administrativo y cuerpo docente.

Tabla 1. Unidad de análisis de la empresa Soluciones Educativas y Servicios SES SRL

| Unidad u organismo | Cantidad de personal |
|--|----------------------|
| Estudiantes que optaron por los servicios. | 218 |
| Personal administrativo de la institución. | 16 |
| Plantel docente de la institución. | 30 |
| Responsable de la institución SES SRL. | 1 |
| Total | 265 |

La técnica de la entrevista es la que permitió recolectar la información del personal administrativo y plantel docente de la institución para identificar las principales deficiencias de la institución relacionadas a la gestión educativa.

La encuesta está conformada por un cuestionario de preguntas cerradas en donde inicia con la información general del encuestado y posteriormente se formulan nueve (9) preguntas relacionadas a los cursos impartidos de posgrado, experiencias sobre los trámites administrativos de la institución y de la opinión del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

La técnica de la observación se utilizó en la elaboración de la guía de observación para la organización de Soluciones Educativas y Servicios SES SRL en la ciudad de Cochabamba, porque en este instrumento la realidad educativa se observa de manera sistemática, el cual permitió recabar información acumulando e interpretando los hechos principales.

La guía de observación tuvo por nombre Lista de verificación para la ISO 9001:2000, su estructura constó de la siguiente estructura:

- Sistema de gestión de la calidad: Requisitos Generales, Requisitos de la Documentación, Manual de la Calidad, Control de Documentos, Control de Registros.
- Responsabilidad de la Dirección: Compromiso de la dirección, Enfoque al Cliente, Política de la Calidad, Planificación, Responsabilidad autoridad y comunicación, Revisión por la dirección.
- Gestión de los recursos: Provisión de Recursos, Recursos Humanos.
- Medición, análisis y mejora: Generalidades, Seguimiento y Medición, Análisis de Datos, Mejora.

La valoración del cumplimiento de los ítems anteriores se desagrega en:

Tabla 2. Valoración del cumplimiento de la lista de verificación para la ISO 9001:2000

| Valoración de cumplimiento | |
|----------------------------|------------------------------------|
| % de cumplimiento | Detalle |
| 0 | No/documentado / No existente |
| 0,25 | Aplicado / No documentado |
| 0,5 | Documentado / No aplicado |
| 0,75 | Aplicado y documentado |
| 1 | Aplicado, documentado y controlado |

Fuente: Norma ISO 9001:2000

Fase del Sistema de Gestión de la Calidad NB/ISO 9001:2015 para mejorar los servicios de Posgrado en instituciones educativas

El enfoque que se tomó en cuenta en función al diagnóstico y entorno es la PVHA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que permita establecer un sistema de gestión de la calidad en las organizaciones educativas a través de la documentación de los procesos y los resultados, enfoque que cuadra perfectamente los estándares de la norma de gestión de la calidad educativas 21001:2018, ya que a través de ella se pretende cubrir todas las acciones estén orientadas a planificar, organizar y controlar la función de la calidad del servicio educativo en beneficio de los estudiantes y todos los beneficiarios a través del diseño que se va a presentar.

Grafico 1. Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.



Fuente: SGC. Norma ISO 9001:2015.

Las etapas son el ciclo de mejora continua que se puede aplicar a diferentes procesos, incluido el diseño de sistemas de gestión de la calidad. A continuación se presentan las etapas del diseño correlacionadas con el ciclo PHVA:

Tabla 3. Etapas del diseño correlacionado con el PHVA

| PVHA | Etapa |
|---------|---|
| Planear | Diagnóstico del sistema de gestión. |
| | Plan de acción a partir del diagnóstico. |
| | Diseño del sistema de gestión. |
| | Control de información documentada. |
| | Análisis del contexto / Partes interesadas. |
| | Riesgos y oportunidades. |
| | Enfoque a procesos. |
| | Responsabilidades y autoridades. |
| | Política y objetivos. |
| | Indicadores de gestión. |

| PVHA | Etapas |
|-----------|------------------------------------|
| Hacer | Competencias del personal. |
| | Compras y proveedores. |
| | Infraestructura. |
| | Cadena de valor. |
| Verificar | Evaluación del sistema de gestión. |
| Actuar | Mejora del sistema de gestión. |

Fuente: Elaboración propia en base a (Etapas de la metodología bajo el enfoque PVHA – ISO 9001/2015 – ISO 21021).

Validación de la Propuesta de Implementación

Para la validación de la propuesta se le consultó a cinco profesionales, de los cuales cuatro (4) son Magister y uno (1) es Doctor; todos ejercen funciones docentes.

Entre los criterios de viabilidad se tiene que una vez seleccionados los actores y los ítems para ser sometidos a valoración, se aplicó el cuestionario bajo los siguientes criterios: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Tengo dudas al respecto, No estoy de acuerdo, Estoy totalmente en desacuerdo, No estoy seguro.

Indicadores del criterio de validación

Para precisar la elección por uno de los valores conforme a los postulados de este tipo de instrumento donde los colores traducen la opinión de los actores con respecto al asunto que se están examinando, se estableció el siguiente orden de indicadores:

| Criterio seleccionado | Indicador |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | El participante manifiesta estar plenamente de acuerdo con el ítem valorado en la propuesta. |
| | No tiene observación alguna, se muestra predispuesto a colaborar en su implementación. |
| De acuerdo | El participante está de acuerdo con el ítem valorado de la propuesta |
| | Realiza algunas observaciones para una óptima implementación. |
| Tengo dudas al respecto | El participante manifiesta no estar plenamente de acuerdo con el ítem valorado de la propuesta. |
| | Realiza observaciones a aspectos que deberían cambiados o no son pertinentes desde su perspectiva. |
| No estoy de acuerdo | El participante manifiesta no estar de acuerdo con el ítem valorado de la propuesta. Expresa sus observaciones al ítem). |
| Estoy totalmente en desacuerdo | El participante manifiesta no estar de acuerdo con el ítem valorado de la propuesta. |
| | No expresa sus observaciones. |
| No estoy seguro | No responde. |

Para el desarrollo de la validación a través del instrumento seleccionado, se realizó una reunión (vía virtual) de coordinación con las personas que aplicaron los instrumentos de viabilidad, esto con el fin de explicar acerca de la propuesta y sus alcances, así como de los ítems seleccionados, y también el poder absolver posibles u observaciones de los actores del grupo de discusión.

Finalmente, se envió la información comprometida vía correo electrónico y se recibió también la retroalimentación específica a cada uno de los ítems seleccionados.

RESULTADOS

Resultados de la primera fase de la investigación

Sobre la encuesta a cursantes de programas de Diplomado, Especialidad y Maestría gestión 2023

De las encuestas aplicadas a los estudiantes de la institución de Soluciones Educativas y Servicios SES SRL de la ciudad de Cochabamba, la mayoría tiene conocimientos básicos sobre el Sistema de Gestión de Calidad NB/ISO 9001:2015 y opinan que una arista prioritaria para hacer abordada en la institución es la infraestructura.

Los encuestados también indicaron que la documentación de todos los aspectos de la gestión académica y planificación no son las adecuadas, por no contar con un área para evaluar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje. Asimismo, manifestaron que la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos de la empresa, incluyendo administración, personal académico y estudiantes es bastante deficiente.

Además los estudiantes del estudio revelaron que la calidad de los servicios de Posgrado ofrecidos por Soluciones Educativas y Servicios SES SRL presenta serias debilidades, es por ello que consideran que con la Implementación de un SGC basado en ISO 9001:2015 mejoraría la calidad de la educación, la satisfacción de los estudiantes y la eficiencia operativa que le falta a la empresa para que pueda garantizar y cumplir los estándares de calidad como los requisitos académicos y regulatorios, por lo que están totalmente de acuerdo que se implemente lo más pronto posible.

Sobre la entrevista a directores y docentes de la institución Soluciones Educativas y Servicios SES SRL

La entrevista revela que existe conciencia sobre la necesidad de mejorar la calidad educativa en la institución y que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015 podría ser una estrategia efectiva para lograrlo, sin embargo, su implementación debe sostenerse bajo los siguientes criterios:

Calidad Educativa: La mayoría de los entrevistados indicaron que la calidad educativa en la institución no es adecuada en la actualidad, donde se mencionaron deficiencias en la satisfacción de los estudiantes y la necesidad de mejorar varios aspectos para cumplir con los estándares de calidad.

Implementación de un SGC: Se reconoce que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015 podría ser una herramienta valiosa para mejorar la calidad de la educación, la satisfacción de los estudiantes y la eficiencia operativa en la institución, enfatizando que esta implementación debe realizarse de manera adecuada y estratégica, y debe ser un esfuerzo continuo.

Propuesta de Mejora: Se mencionó que una de la propuesta de mejora actual se centra en la infraestructura, ya que se considera esencial para crear un entorno de aprendizaje efectivo y seguro. Sin embargo, se destacó que la infraestructura por sí sola no es suficiente, y se necesitan otros elementos, como docentes calificados y currículos efectivos.

Servicio de Posgrado: Se mencionó que la calidad del servicio de posgrado ofrecido por la institución es buena, pero podría mejorar, destacando que la satisfacción de los estudiantes es un aspecto clave a considerar en la mejora de este servicio.

Hallazgos en la Observación

En relación a la existencia del sistema de gestión de calidad, los resultados reflejan que no cumple con varios de los requisitos mínimos, debido a que no se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad, además no tiene planificación en la mejora continua afectando directamente a los procesos para una buena calidad de servicios de la empresa en relación a los servicios educativos que

brinda a aquellos que optan por los programas de posgrado.

Seguidamente se tiene que la organización no cumple con ninguno de los requisitos de documentación plasmada en la Norma ISO 9001/2015, donde se identifica una clara deficiencia en el manejo de los documentos, ausencia de manuales de la calidad, procedimientos que aseguren la planificación, operación y control de cada uno de sus procesos administrativos que están incluidos en la norma.

En el mismo orden de ideas, la empresa no cuenta con manuales que evalúen la calidad de sus procesos establecidos bajo los lineamientos de sistemas de gestión de calidad. En relación al control de documentos, la empresa no los realiza más que para la planificación de los cursos posgraduales donde medianamente si cumple con el control de la documentación. En relación a la responsabilidad de la dirección según la escala de calificación se observaron serias deficiencias en su gestión.

En relación a la gestión de recursos, la empresa sí realiza la gestión de recursos humanos desde la capacitación a su personal, evaluando las acciones tomadas donde la organización, manteniendo registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de sus trabajadores. A diferencia de los recursos económicos que no están siendo bien manejados, para que se pueda realizar la implementación de un sistema de gestión de calidad que mejore la calidad de los servicios que brinda la institución.

Propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad NB/ISO 9001:2015 para mejorar los servicios de Posgrado

Como se había hecho mención en la fase metodológica, el enfoque que se consideró en el presente estudio que está alineado al diagnóstico y entorno es la PVHA (Planificar, Verificar, Hacer, Actuar). A continuación, se presenta la siguiente propuesta de Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, adaptado a las necesidades de la empresa Soluciones Educativas y Servicios SES SRL.

Planificar (Plan – P)

| PVHA | Etapa | Descripción del Sistema |
|---------|---|---|
| | A. Línea base para la identificación del problema | Dificultad para personalizar los servicios de educación de posgrado y satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes, además del personal académico y la institución que no está cumpliendo adecuadamente con su papel en la calidad de la educación, y la falta de comunicación efectiva por parte del área administrativa de la empresa. |
| | B. Diseño del sistema de gestión | Se requiere del compromiso de los líderes de la organización, así como también de todo el personal de la institución educativa creando el ambiente necesario que permita al sistema fluir, todos como un solo equipo para el desarrollo institucional. |
| PLANEAR | C. Diseño del sistema de gestión | Diagnóstico: Establecer formato de diagnóstico Diagnóstico de sistema de gestión Análisis y plan de acción Compromiso de la dirección Planificación y diseño Conformación del equipo de trabajo Planear: Procedimiento de control de información documentada Lista de documentación interna y externa, registros Controles de información documentada Determinación de los componentes de la institución educativa Establecer requisitos (Necesidades y expectativas) Determinación de riesgos y oportunidades Definir medidas de control y abordar riesgos y oportunidades Criterios para evaluar la eficiencia de las acciones |

| PVHA | Etapa | Descripción del Sistema |
|---------|--|---|
| PLANEAR | D. Conformación de equipo de trabajo | El líder de este equipo es el que tendrá la responsabilidad de plantear los objetivos que se buscan a través de la implementación del sistema de gestión el mismo que integrará e ira en beneficio de la institución. |
| | E. Control de la información documentada | <ol style="list-style-type: none"> 1. calendarios académicos 2. Acceso a registros académicos 3. Planes de estudio básico 4. Catálogos de curso 5. Calificaciones, 6. Códigos internos |
| | F. Procedimiento de control de información documentada | <ul style="list-style-type: none"> • Las directrices que controlan la elaboración de esta lista se deben desarrollar en un procedimiento de control de documentos y control de registros. • Los registros requeridos la institución educativa son mantenidos para proporcionar la evidencia de conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del Sistema de Gestión. • La lista maestra de documentos y registros, permitirá la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y disposición de los registros. |

Etapa G. Análisis de Contexto.

| CONTEXTO | DETALLE | SISTESMA DE GESTION |
|----------------------|---|--|
| Ambiente empresa | Quiénes somos, qué hacemos, a dónde vamos | Institución educativa: Proveer una educación de alta calidad para que los estudiantes puedan navegar en las oportunidades del mundo compartiendo el mensaje de Cristo. |
| Ambiente competitivo | A: Competidores muy importantes - muy parecidos | Regional: Menor-americano-Cotopaxi-Alianza (1.-Valores Cristianos-2.-Nivel de Inglés-3.-Educación general (becas). |
| | B: Competidores importantes - algo parecidos a nosotros | Local: ESAM |
| Demográficos | Impacto del crecimiento poblacional sobre la institución educativa Escala Likert 1 a 5) | El impacto es alto, pues la población está en constante crecimiento. |
| Económico | Proveniencia de los recursos | Actualmente: 100% actividad autosustentable |
| Global | Intercambios de la balanza comercial | Nulo |
| Político / legal | Organizaciones que nos controlan y leyes que aplican | Legal: regulados por el Ministerio de Educación. Político: mejora de políticas y procesos para contratación y fin de gestión de empleados (riesgos de sanciones y multas)- Efectos por periodos políticos |
| Socio Cultural | Con que tipo de personas nos relacionamos a nivel social | Alumnos-profesores: todos los niveles sociales Clase económica alta ayuda al equilibrio para sustentar a los que tienen menos recursos |
| | Con que tipo de personas nos relacionamos a nivel cultural | Todos los niveles culturales |
| Tecnológico | Nivel de dependencia de la tecnología | Depende de cada área- 2 en el área pedagógica -tecnología para poder entrar en la competencia |

Nota: Ficha de evaluación de los ambientes de la institución educativa

Fuente: Elaboración propia en base a (Etapas de la metodología bajo el enfoque PVHA – ISO 9001/2015 – ISO 21021)

Etapa H. Partes interesadas

| Partes interesadas | Detalle | Requisitos sistema de gestión de calidad | Requisitos legales y de otro tipo | Importancia con respecto a e4 | Gestión actual de la empresa |
|---|---|---|---|-------------------------------|---|
| Propietarios y Alta Dirección de la institución educativa | Al ser una institución privada se cuenta con una organización administrativa legalmente constituida y registrada frente a los organismos estatales correspondientes | Cumplimiento de la visión y la misión formando estudiantes competitivos en el mercado laboral | Requisitos del ministerio de educación | 5.0 | Programas de desarrollo, enfocado en la formación de cada uno de los programas. |
| Colaboradores | Personal administrativo, docente y estudiantes | Satisfacer sus necesidades económicas mientras disfrutan de un buen ambiente laboral, crecimiento profesional, estabilidad, buena remuneración | Ministerio de trabajo | 4.8. | Programa de selección de personal Programa de evaluación de desempeño e incentivos |
| Estudiantes | 503 estudiantes en diferentes niveles de formación académica | La necesidad / expectativa es variable debido a los niveles de formación de que cada estudiante esté interesado en diplomados, maestrías y doctorados | Planificación curricular de cada curso de formación | 5.0 | Programa admisiones |
| Alianzas | Se mantiene una alianza con el Ministerio de Educación y Microsoft para desarrollo académico | Que el modelo educativo propuesto se replique | Convenios privados | 3.5 | Seguimiento a convenio, acuerdos mutuamente beneficiosos |
| Competidores | Se ha considerado que por la visión de la institución no se cuenta con competidores directos. Se pudiese considerar a instituciones educativas de nivel similar como referencia | N/A | N/A | N/A | N/A |

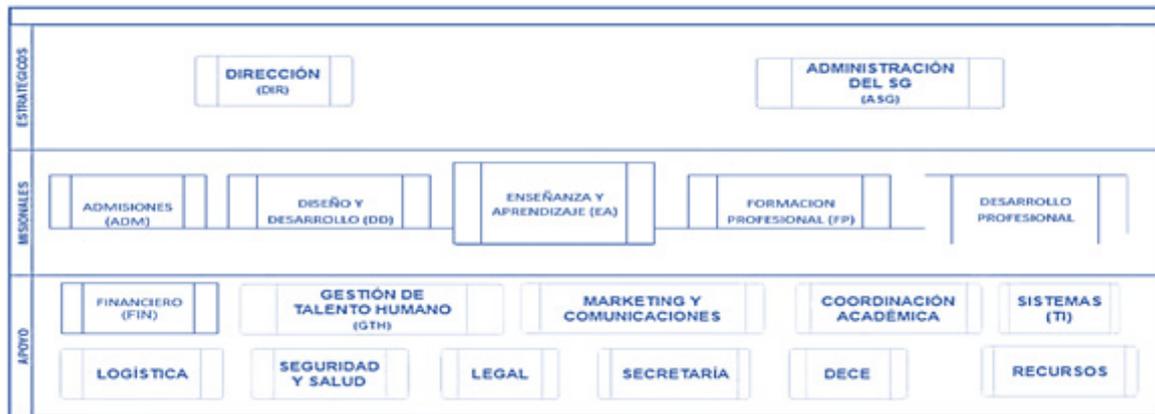
Elaboración propia en base a: (Matriz El formato para analizar las partes interesadas, de las partes interesadas y el análisis de criticidad)

Etapa I. Riesgos y Oportunidades

| Tema o asunto (expectativas) | Origen (interno o externo) | Riesgos (amenazas) | Oportunidades | Acciones de control | Indicador (kpi) | Requisitos | Procesos relacionados |
|---|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Cumplimiento de la visión y la misión formando estudiantes de calidad con oportunidades reales en el medio educativo y laboral en cualquier parte del mundo | Interno | La organización podría dejar de existir | Ser una organización insigne en el país o a nivel latinoamericano | Definición y socialización de políticas generales y específicas Estandarizar procesos | % de estudiantes que acceden a mejores oportunidades laborales | Cumplimiento de la visión y la misión formando estudiantes con oportunidades reales en el medio educativo y laboral en cualquier parte del mundo | Interno |
| Satisfacer sus necesidades económicas mientras disfrutan de un buen ambiente laboral / crecimiento profesional / Estabilidad / Buena remuneración | Interno | Forma tradicional en las cuales se realiza el acercamiento actual. No está claro o definido el puesto de trabajo. Si no se cambia la forma de operar no se puede evaluar y no se puede ajustar. Podrían faltar formas para transmitir la visión y misión. | Baja rotación Alto nivel de desempeño Satisfacción laboral Alineación con la visión | Establecer mecanismos y criterios para selección de personal que aseguren cumplimiento de visión y misión | Rotación no deseada | | Elaborar, mantener, establecer y mejorar el procedimiento de selección de personal. Reportar mensualmente el indicador y su análisis |
| Que el modelo educativo propuesto se replique | Externo | Terminación del convenio interinstitucional | Acceso a otros beneficios con las mismas alianzas: tecnología, foros, reconocimientos, etc. | Establecer agenda para contactos con las alianzas y re establecer acuerdos que tengan indicadores de gestión | Renovación del convenio | DIRECCION | Acuerdos establecidos. |
| El ente de gobierno espera que se cumpla la ley y requisitos legales. Se debe considerar que en ciertos aspectos podrían representar una amenaza u obstáculo a la institución educativa | Externo | Sanciones - cierre de la institución | Generación de convenios | Auditorías internas de cumplimiento legal | Sanciones recibidas por año / llamados de atención | LEGAL | Carpeta de cumplimiento legal |

Fuente: Elaboración propia en base a: (Matriz de manejo de riesgos y oportunidades de las partes interesadas, de las partes interesadas y el análisis de criticidad).

Etapa J. Enfoque a procesos. Mapa de procesos para la institución educativa



Fuente: Elaboración propia en base a: (Mapa de macro procesos institución educativa – elaboración propia)

Etapa K. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. Puntos para asegurar la entrega de responsabilidades y autoridad.

| | |
|----------|--|
| 1 | La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: |
| 2 | Asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento; |
| 3 | Asegurarse de que la política de la organización educativa sea comprendida e implementada; |
| 4 | Asegurarse de que los procesos del SG entreguen sus productos previstos; |
| 5 | Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SG y sobre las oportunidades de mejora |
| 6 | Garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización; |
| 7 | Asegurarse de que la integridad del SG se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en SG |
| 8 | Gestionar las comunicaciones de la organización |
| 9 | Asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación; |
| 10 | Controlar la información documentada |
| 11 | Gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales. |

Elhacer (Do - Hacer)

| PVHA | Etapa | Descripción del Sistema |
|-------|---|--|
| | A. Competencias del personal | Tipo Formación: Profesional, Posgrado, Doctorado Pedagogía y metodología de enseñanza Manejo alumnos Formación en tecnologías de la comunicación e información |
| HACER | B. Infraestructura | Instalaciones de la institución educativa (abierto) Edificios Sistema hidrosanitario Sistema eléctrico |
| | C. Criterios para determinar requisitos para la prestación del servicio | Legales y reglamentarios Cliente De la organización De las partes interesadas |

| PVHA | Etapa | Descripción del Sistema |
|-------|--|---|
| | | Controles para admisión de estudiantes a la institución educativa Revisión de la documentación del aspirante Encuesta de satisfacción del proceso Evaluación de documentación Indicadores de gestión del departamento de Admisiones. |
| HACER | D. Proceso de Admisión y sus controles: | CONDICIONES DE ADMISIÓN La organización debe establecer un proceso para la admisión de educandos. Establecer criterios de admisión que se ajusten a: 1. Requisitos de la institución 2. Requisitos del campo profesional. 3. Requisitos debido al contenido del programa y /o enfoque pedagógico Garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los educandos. <ul style="list-style-type: none"> • Se mantendrá como información documentada. • Estará a disposición • Garantizará la trazabilidad de cada decisión de admisión. • Conservará información documentada como evidencia de las decisiones de admisión. |
| | E. Controles para procesos de Enseñanza – Aprendizaje | |
| | F. Criterios para evaluación de Enseñanza y Aprendizaje | <ul style="list-style-type: none"> • Superficial • Profundo • Transferible |

Verificar (Check - Verificar) y Actuar (Act)

| PVHA | Etapa | Descripción del Sistema |
|-----------|--------------------------------------|--|
| Verificar | A. Evaluación del sistema de gestión | 1. Evaluación y análisis de indicadores de gestión 2. Métodos para planificación y ejecución de Auditorías Internas del sistema de gestión 3. Establecer planificación e información de entrada para la revisión por la dirección y los formatos para registro y seguimiento |
| Actuar | A. Mejora del sistema de gestión | 1. Definir procedimiento para comunicación, tratamiento y evaluación de eficacia de las Acciones Correctivas 2. Tomar acciones a partir de la evaluación del sistema de gestión (Corrección mejora). |

Resultados de validación de hipótesis

Luego de conocer los resultados de la valoración y de la revisión de los resultados arrojados, se puede establecer básicamente que existe un consenso que valida la implementación de la propuesta, estableciéndose que el tema de gestión de calidad aplicado a la calidad educativa está enfocada a fortalecer el aprendizaje significativo de los estudiantes, lo que es necesaria para la formación profesional.

DISCUSIÓN

Es importante comenzar esta fase haciendo una cita de Guzmán Lamoru, et al. (2023) en donde afirman que la gestión de la calidad educativa es un enfoque que se centra en mejorar la calidad de la educación y asegurar que los sistemas educativos, las instituciones y los procesos educativos estén diseñados y gestionados de manera efectiva para alcanzar resultados óptimos de aprendizaje.

En el caso de la presente investigación, uno de los hallazgos del diagnóstico realizado a la empresa Soluciones Educativas y Servicios SES SRL, se debe a que presentan inconvenientes en la calidad de la educación impartida en los posgrados y en la parte contable debido a la falta de comunicación entre el personal que labora en él, dicha situación es similar a la presentada por Santos (2018), en su trabajo de investigación denominado Propuesta de diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la Fundación APEC de Crédito Educativo, Inc. (FUNDAPEC), año 2018., debido a que se identificaron problemas en los procesos de aplicación de pagos y desembolsos, lo que afectaba la satisfacción del cliente, una vez implementada las normas ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 todo mejoró de una manera inmediata.

Por otra parte, dentro de los resultados iniciales del presente proyecto, resaltaba el descontento por parte de los estudiantes sobre la calidad del ofrecimiento académico decadente brindado por la casa de estudios; estas inquietudes desencadenaban una problemática bastante fuerte y muy semejante a las investigaciones realizadas por López (2020), en su trabajo de investigación Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 y Huaman (2021) en su investigación Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la mejora del servicio educativo en la I.E.P. CESAR 'S, año 2021, en donde ambas investigaciones muestran la necesidad de la implementación de un sistema de gestión de calidad y los logros alcanzado a partir de su implementación.

Por último se develó por parte de los estudiantes de la empresa Soluciones Educativas y Servicios SES SRL la existencia de muchas deficiencias en término de calidad de la educación, pero sugerían que abordaron como elemento prioritario la parte de infraestructura, ese hallazgo coincide con la investigación realizada por Patana (2017) en su trabajo de investigación Condiciones de calidad educativa en la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés en la Gestión 2016 para la certificación ISO 9001:2015. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés, identificándose problemas en la infraestructura y la necesidad de utilizar mejor la tecnología en los procesos de enseñanza como requisitos para la certificación. Las mejoras de calidad educativa que se requieren para poder optar por una certificación futura de la norma ISO 9001:2015 en la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, son principalmente un tema de mejorar la infraestructura y aplicar nuevos medios tecnológicos a los procesos de enseñanza.

CONCLUSIONES

La presente investigación se fundamentó en la idea de que la calidad en la educación es esencial para garantizar resultados académicos sólidos y la satisfacción de los estudiantes, donde a través del presente trabajo se pudo realizar un aporte teórico que sustente la problemática abordada, se destacó la importancia de la planificación, ejecución y evaluación de cursos de posgrado de alta calidad para el desarrollo de habilidades y competencias, dando relevancia a la exploración de literatura sobre sistemas de gestión de calidad en el sector de servicios y en la educación las cuales puede ser eficaces para mejorar la calidad,

eficiencia y satisfacción del cliente en el marco de la norma ISO 9001:2015 que hace referencia en la gestión de la calidad en las empresas de servicios, incluyendo las instituciones educativas para que tenga un impacto directo en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

A partir de la puesta en marcha de la presente investigación se podrán generar beneficios tangibles en el mundo real, debido a que su base se fundamenta desde la identificación de las principales deficiencias que se podrán mejorar a través de una implementación exitosa de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015, la cual podrá conducir a una mejora general en la calidad de los cursos de posgrado incluyendo la estandarización de procesos de enseñanza, evaluación y seguimiento, lo que finalmente resultaría en una experiencia educativa más consistente y efectiva para los estudiantes que optan por los servicios de Soluciones Educativas y Servicios SES SRL, buscando su satisfacción, ajustándolos a los estándares de calidad, tendiendo de esta manera a cumplir mejor las expectativas de los estudiantes, lo que podría aumentar la retención estudiantil y mejorar la reputación de la institución.

Como la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015 implica un enfoque en la mejora continua, esto significa que SES SRL estará comprometida en mejorar constantemente sus procesos y servicios educativos. Esto se convierte en una educación de mayor calidad para los estudiantes de posgrado, lo que a su vez contribuye a una sociedad más educada y capacitada en el campo de la educación superior.

En general, la implementación exitosa de un sistema de gestión de calidad en programas de posgrado requiere un enfoque sistemático y la participación activa de todas las partes interesadas, donde es importante mantener un enfoque continuo en la mejora y la adaptación a medida que evolucionan las necesidades y los estándares de calidad.

REFERENCIAS

- Guzmán Lamoru, Y., Doimeadios Martínez, R., & Doimeadios Martínez, R. (2023). La gestión de la calidad y el proceso de organización escolar . *Scielo*, 22(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1814-151X2023000100066
- Huaman, D. (2021). Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de servicios Educativos en I.E.P. Cesar's. Perú.
- Osorio, M. (2018). Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015.
- Patana, W. (2017). Condiciones de calidad educativa en la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés en la Gestión 2016 para la certificación ISO 9001:2015. La Paz : Universidad Mayor de San Andres.
- Santos, A. D. (2018). Propuesta de diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la Fundación APEC de Crédito Educativo, Inc. (FUNDAPEC).
- López, M. D. (2020). Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001: 2018 e ISO 9001: 2015. Caso: Unidad Educativa Montebello (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).