



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Tesis**

# **Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM**

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación,  
con mención en Gestión Educativa

**Autora:**

Maria Junellit Flores Pezo  
<https://orcid.org/0000-0001-6545-3703>

**Asesor:**

Lic. Dr. Roberto Esteban Sánchez Colina  
<https://orcid.org/0000-0003-2582-6442>

**Tarapoto, Perú**

**2024**



## ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

### Tesis

# Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación,  
con mención en Gestión Educativa

#### **Autora:**

Maria Junellit Flores Pezo

<https://orcid.org/0000-0001-6545-3703>

#### **Asesor:**

Lic. Dr. Roberto Esteban Sánchez Colina

<https://orcid.org/0000-0003-2582-6442>

Tarapoto, Perú

2024



## ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Tesis

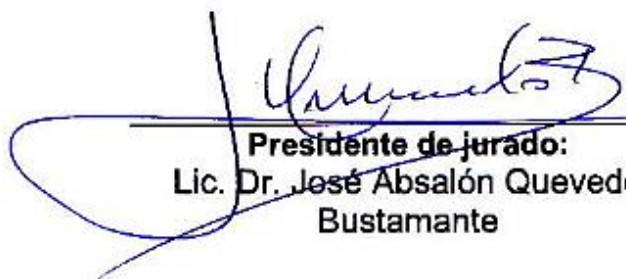
# Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación,  
con mención en Gestión Educativa

**Autora:**

Maria Junellit Flores Pezo

Sustentado y aprobado el 20 de enero del 2024, por los siguientes jurados:

  
**Presidente de jurado:**  
Lic. Dr. José Absalón Quevedo  
Bustamante

  
**Secretaría de jurado**  
Lic. Dra. Yolanda Castañeda Almerí

  
**Vocal de jurado:**  
Lic. Mg. Ronald Navarro Macedo

  
**Asesor**  
Lic. Dr. Roberto Esteban Sánchez  
Colina

Tarapoto, Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
Escuela de Posgrado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los Miembros del Jurado que suscriben, reunidos para estudiar y escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Tesis, modo presencial, presentado por:

Bach. María Junellit Flores Pezo

Con el asesoramiento del Lic. Dr. Roberto Esteban Sánchez Colina.

"Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM"

Teniendo en consideración los méritos del referido trabajo, así como los conocimientos demostrados por el sustentante, lo declaramos:

Aprobado  
Muy bueno (18)

Con el calificativo (\*)

En consecuencia, queda en condición de ser considerado APTO por el Consejo Universitario y recibir el Grado Académico de Maestro, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 30° del Reglamento de Tesis de la Escuela de Posgrado de la UNSM.

Tarapoto, 20 de enero de 2024.

Lc. Dr. José Absalón Quevedo Bustamante  
Presidente

Lc. Dra. Yolanda Castañeda Almen  
Secretario

Lc. Mg. Ronald Navarro Macedo  
Miembro

Lc. Dr. Roberto Esteban Sánchez Colina  
Asesor

(\*) De acuerdo con el Artículo 40° del Reglamento General de Ciencia, Tecnología e Innovación (RG - CTI) la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, estas deberán ser calificadas con términos de: BUENO, MUY BUENO, EXCELENTE, también considerar la nota





## ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

### Tesis

# Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación,  
con mención en Gestión Educativa

Los suscritos declaran que el presente trabajo de tesis, es original en su contenido y forma.

.....  
Maria Junellit Flores Pezo  
Ejecutora

.....  
Lic. Dr. Roberto Esteban Sánchez Colina  
Asesor

Tarapoto, Perú

2024

## Declaratoria de autenticidad

**Maria Junellit Flores Pezo**, con DNI N° 43522990 egresado de la Escuela Posgrado, Programa de Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín; autora de la tesis titulada: **Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 20 de enero del 2024.



.....  
**Maria Junellit Flores Pezo**

DNI N° 43522990



## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b></p> <p>Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Ciencias de la educación  <b>Línea de investigación:</b> Socio diversidad  <b>Sublínea de investigación:</b> <b>Modernización de los procesos de gestión.</b></p> <p>Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autor:</b></p> <p>Maria Junellit Flores Pezo</p>	<p>Facultad de Educación y Humanidades  Escuela de Posgrado  <a href="https://orcid.org/0000-0001-6545-3703">https://orcid.org/0000-0001-6545-3703</a></p>
<p><b>Asesor:</b></p> <p><b>Dr. Roberto Esteban Sánchez Colina</b></p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b>  Facultad de Educación y Humanidades  Departamento Académico de Humanidades y Ciencias Sociales  <a href="https://orcid.org/0000-0003-2582-6442">https://orcid.org/0000-0003-2582-6442</a></p>

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico a mi querida mamá Lucina y a mi papá Roberto, gracias por ser mi inspiración y por creer en cada paso de mi camino profesional y académico. A Dios por la fortaleza brindada en los momentos más desafiantes y por brindarme gracia divina. A mi querido hermano que en paz descansa por iluminar mi camino con sabiduría. A mis familiares y amigos por su aliento constante, por su alegría y su presencia que han hecho que cada logro sea significativo.

**Maria**

## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi agradecimiento a la Lic. Dra. YOLANDA CASTAÑEDA ALMERI, coordinadora del Centro de Idiomas, por brindarme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación. A mi respetado asesor Lic. Dr. ROBERTO ESTEBAN SÁNCHEZ COLINA, por su orientación, paciencia y dedicación durante este proceso. Gracias por compartir su conocimiento. A los integrantes de la Comisión de Gestión del CIDUNSM y a los trabajadores administrativos que me brindaron su apoyo.

**Maria**

## Índice general

Ficha de identificación .....	7
Dedicatoria .....	8
Agradecimientos .....	9
Índice general .....	10
Índice de tablas .....	12
Índice de figuras .....	13
RESUMEN.....	14
ABSTRACT .....	15
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.2. Fundamentos teóricos .....	22
2.2.1. Concepto general de calidad .....	22
2.2.2. Calidad en la educación .....	23
2.2.3. Sistema de gestión de calidad (SGC) .....	24
2.2.4. Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015.....	25
2.2.5. Dimensiones de sistema de gestión de calidad .....	29
2.2.6. Definición de términos básicos .....	30
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	32
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	32
3.1.1 Contexto de la investigación .....	32
3.1.2 Periodo de ejecución.....	32
3.1.3 Autorización y permisos. ....	32
3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	32
3.1.5 Aplicación de principios éticos internacionales.....	32
3.2. Sistema de variables.....	34
3.2.1 Variables principales.....	34

	11
3.2.1 Variables secundarias.....	34
3.3 Procedimiento de la investigación.....	34
3.3.1 Objetivo específico 1 .....	35
3.3.2 Objetivo específico 2 .....	37
3.3.3 Objetivo específico 3 .....	38
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	39
4.1 Resultado específico 1.....	39
4.2 Resultado específico 2.....	49
4.3 Resultado específico 3.....	119
4.4 Resultado del objetivo general.....	121
CONCLUSIONES.....	140
RECOMENDACIONES.....	142
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	143
ANEXOS .....	148

## Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de las variables por objetivo .....	34
Tabla 2 Valoración de la evaluación diagnostica .....	39
Tabla 3 Validación de expertos.....	119

## Índice de figuras

Figura 1. Entorno/ contexto de la organización. ....	40
Figura 2. Liderazgo. ....	41
Figura 3. Planificación del sistema de gestión de calidad.....	42
Figura 4. Soporte .....	44
Figura 5. Funcionamiento (operativo).....	45
Figura 6. Evaluación del rendimiento. ....	46
Figura 7. Mejora.....	47
Figura 8. Diagnóstico en base a la norma ISO 9001:2015. ....	48
Figura 9. Organigrama.....	53
Figura 10. Sistema de Gestión de Calidad.....	117

## RESUMEN

Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM

La norma ISO 9001:2015, ampliamente reconocida como un estándar de calidad a nivel internacional, establece los principios fundamentales para la gestión eficaz y eficiente de los procesos organizativos. Su enfoque en la satisfacción del cliente, el liderazgo comprometido y la mejora continua se alinea de manera precisa con los objetivos de proporcionar servicios de alta calidad y consolidar la posición de la organización en el competitivo panorama actual. La implementación de este sistema de gestión de calidad no solo refleja el compromiso con la excelencia académica, sino que también consolida al Centro de Idiomas como un referente de calidad en la enseñanza de idiomas. Este enfoque sistemático no solo mejorará la calidad de los servicios, sino que también reforzará la confianza de los estudiantes y colaboradores en la eficacia y transparencia de los procesos institucionales. El objetivo principal es "Proponer un sistema de gestión de calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín". La metodología, se desarrolló utilizando un enfoque mixto que incorpora tanto elementos cuantitativos como cualitativos de naturaleza interpretativa. Esto implicó el análisis y la explicación de eventos vinculados a las interacciones humanas o sociales. El nivel de investigación adoptado fue descriptivo - propositivo, ya que facilitó la orientación hacia problemas específicos, el análisis detallado de cada elemento esencial del estudio, y una exploración a fondo. Además, tuvo un carácter propositivo, ya que se ideó un modelo de propuestas destinado a implementarse en el CIDUNSM con el objetivo de mejorar su gestión administrativa; la muestra fue de 76 colaboradores para realizar el diagnóstico situacional del Centro de Idiomas de la UNSM. Se concluye que la propuesta de implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001:2015 en el Centro de Idiomas se fundamenta en un manual internacional que sirve como un completo compendio. Este manual no solo abarca los principios esenciales de la gestión de calidad, sino que también se adapta de manera precisa a las particularidades y requisitos específicos del entorno educativo lingüístico. La adopción de esta propuesta no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también establece un marco propicio para catalizar la mejora continua, contribuyendo así a la evolución constante de la calidad educativa en el Centro de Idiomas.

**Palabras clave:** Sistema de gestión, calidad, liderazgo, planificación, mejora continua



## ABSTRACT

### Proposal for a quality management system based on ISO 9001:2015 for the UNSM Language Center

ISO 9001:2015, widely recognized as an international quality standard, establishes the fundamental principles for the effective and efficient management of organizational processes. Its focus on customer satisfaction, committed leadership and continuous improvement aligns precisely with the objectives of providing high quality services and consolidating the organization's position in today's competitive landscape. The implementation of this quality management system not only reflects the commitment to academic excellence, but also consolidates the Language Center as a benchmark of quality in language teaching. This systematic approach will not only improve the quality of services, but will also strengthen the confidence of students and collaborators in the efficiency and transparency of institutional processes. The main objective is to "Propose a quality management system based on ISO 9001:2015 for the Language Center of the National University of San Martín". The methodology, was developed using a mixed approach incorporating both quantitative and qualitative elements of an interpretative nature. This involved the analysis and explanation of events linked to human or social interactions. The level of research adopted was descriptive-propositional, as it facilitated the orientation towards specific problems, the detailed analysis of each essential element of the study, and an in-depth exploration. In addition, it had a propositional character, since a proposal model was devised to be implemented in the CIDUNSM with the aim of improving its administrative management; the sample consisted of 76 collaborators to carry out the situational diagnosis of the UNSM Language Center. It is concluded that the proposal to implement a Quality Management System (QMS) according to ISO 9001:2015 in the Language Center is based on an international manual that serves as a complete compendium. This manual not only covers the essential principles of quality management, but is also precisely tailored to the specific particularities and requirements of the language education environment. The adoption of this approach not only ensures regulatory compliance, but also establishes a framework conducive to catalyzing continuous improvement, thus contributing to the constant evolution of educational quality at the Language Center.

**Key words:** *management system, quality, leadership, planning, continuous improvement.*



## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN**

La excelencia en la entrega de servicios es esencial para el éxito de una organización en un mundo globalizado y cada vez más competitivo. El Centro de Idiomas de la UNSM propone la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que se basa en la norma internacional ISO 9001:2015, reconociendo la importancia de ofrecer una educación lingüística de primera categoría. Este sistema tiene como objetivo proporcionar una estructura sólida y eficiente para mejorar continuamente los procesos para satisfacer las necesidades, expectativas de los estudiantes y usuarios en general, asegurando un servicio académico de alta calidad. La norma ISO 9001:2015 establece principios y requisitos que guiarán a la organización hacia el logro continuo y efectivo del servicio de calidad que ofrece.

Vivimos en una sociedad que exige todas las formas de calidad, donde los usuarios obtengan servicios y/o productos que confirmen la capacidad de satisfacer una necesidad con eficacia y eficiencia. Los países más desarrollados están experimentando un auge en la evaluación de la calidad. Los expertos en el campo de la calidad pueden aportar posibles soluciones teóricas para mejorar la calidad educativa, algunos especialistas definen al tema como un conjunto de características de una entidad cuyo principal aspecto es perfeccionar y desarrollar técnicas para mantener la satisfacción de las necesidades de los clientes (Sebastián et. al, 2005). Al reflexionar sobre la evaluación de la calidad, se evidencia que una de las deficiencias de las instituciones radica en su sistema de gestión de la calidad. Este sistema debe articular de manera efectiva los procesos estratégicos, misionales y de soporte de su oferta educativa para garantizar y asegurar la calidad deseada.

En el contexto internacional, en el artículo de investigación de Loor-Burgos y Henríquez-Coronel (2020), en la Institución Educativa Rubén Darío, Ecuador, lograron implementar un diseño de gestión de calidad enfocado en la norma ISO 9001:2015, cuyo diagnóstico se encontró que el 77% del personal administrativo tiene un nivel básico de comprensión de los procesos y documentos requeridos en la institución, solo el 14% manifiesta tener un excelente conocimiento, siendo un porcentaje significativo en la comprensión de los procesos para la realización de los trabajos y el 9% indica tener conocimientos limitados en la comprensión de los procesos. Se concluye que existe un grado elevado de falta de conocimientos en relación con los procedimientos, información y documentación en dicha institución. Por otro lado, se determinó el conocimiento que tienen los trabajadores administrativos sobre el sistema de gestión de calidad, los resultados fueron que el 41%

tiene al menos un nivel básico de comprensión sobre qué es un Sistema de Gestión de Calidad, el 36% indica tener un mínimo conocimiento. Este dato refleja conocimientos limitados sobre este tema. El 23% tiene un nivel avanzado de comprensión acerca del Sistema de Gestión de Calidad. Los resultados indican que existe desconocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

En el ámbito nacional, se llevó a cabo un estudio sobre “Propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al estándar 6 de acreditación, basado en las normas ISO 9001:2015 en el Instituto Superior de Educación Pública Honorio Delgado Espinoza, Arequipa – Perú”. Según lo señalado por López (2018), el personal docente y los estudiantes proporcionaron sus percepciones: el 100% de los docentes está familiarizado con las normas ISO, mientras que el 55% de los estudiantes considera que estas normas representan estándares de calidad. Sin embargo, el 45% de los estudiantes admite no estar familiarizados con las normas, ya que confunden los conceptos de certificación y acreditaciones normalizadas. Con estos resultados, se debe resaltar que la mayoría de los docentes y estudiantes tienen conocimiento de las normas ISO 9001: 2015, pero la Institución debe capacitar a los estudiantes en estos temas ya que ellos son parte integral de la formación continua, por lo tanto, deben tener conocimiento del desarrollo y manejo de los procesos de sistema de gestión de calidad que les brinda su casa de estudios.

En el contexto del sistema universitario peruano y en consonancia con los nuevos enfoques en los procesos educativos, se ha iniciado una Reforma enfocada en asegurar, garantizar y promover la calidad educativa. Como parte de este proceso, en 1996 se estableció el CONEAU (Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria). Este organismo diseñó un modelo de acreditación fundamentado en la norma internacional ISO 9001:2008. Esta elección se fundamentó en la percepción de que, dada la diversidad de resultados esperados en la oferta educativa, era necesario contar con un modelo que estableciera criterios mínimos de calidad basados en estándares e indicadores específicos.

En la Región San Martín, numerosas entidades públicas carecen de un sistema de gestión de calidad acreditado. Es importante señalar que la Universidad Nacional de San Martín no ha revisado su Plan de Gestión de Calidad desde el año 2019, cuando fue aprobado mediante la Resolución N° 011-2019-CU-R, emitida el 25 de enero de ese mismo año. Esta falta de actualización representa un obstáculo para ofrecer un servicio educativo de calidad, especialmente debido a los cambios ocurridos en los últimos años.

La Universidad Nacional de San Martín (UNSM), cuenta en la actualidad con 10 Facultades dentro de ellas la Facultad de Educación y Humanidades (FEH). La FEH tiene dentro de

su estructura académica y administrativa con el Centro de Idiomas (CIDUNSM) que es un centro de producción académico y administrativo autofinanciado que brinda servicios educativos enfocados a la enseñanza de idiomas extranjeros. Durante el proceso de gestión en el año 2020 la investigadora observó que el CIDUNSM no cuenta con instrumentos de gestión revisados y aprobados por la alta dirección de la UNSM que garanticen un servicio educativo de calidad (misión, visión, política y objetivos de calidad), presentando también escasa capacidad en la gestión de la documentación y de los procesos, desarrollándose estas actividades solo en la experiencia y conocimiento de sus miembros administrativos y docentes.

En cuanto al contexto de la organización del CIDUNSM, no se encontró registro de análisis FODA, manual de gestión ni mapa de procesos; generando confusión y falta de comprensión sobre cómo se deben llevar a cabo las diferentes tareas y procedimientos de gestión. Referente a liderazgo, el CIDUNSM no identificó las normativas legales vigentes con respecto a la enseñanza-aprendizaje de idiomas como son: Ley Universitaria N°30220 (art. 45, inc. 45.1, 45.4 y 45.5), Decreto Supremo N°012-2015 "Inglés, puertas al mundo" y el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Con respecto al soporte, según ISO 9001:2015, el CIDUNSM no registró evaluaciones y seguimiento del rendimiento de sus clientes, así como un registro mínimo de documentos administrativos y académicos. Con relación al apartado evaluación del rendimiento, el CIDUNSM no evidenció registros de seguimiento a los procesos, productos y servicios.

En el acápite de mejora, la alta dirección del CIDUNSM no demostró su compromiso con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que garantice el desarrollo eficiente de los procesos alineados con los estándares establecidos por la norma ISO 9001:2015 para la gestión de calidad. Como resultado de esta situación, el CIDUNSM no cumplió con los principios de calidad definidos, que incluyen el enfoque en el cliente, el liderazgo, el compromiso del personal el enfoque en los procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basado en las evidencias y la gestión de relaciones. Dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, estos principios son la base de la filosofía institucional. En resumen, no se encontró evidencia documentada que demuestre que la alta dirección o la comisión de gestión del CIDUNSM haya promovido una cultura de calidad enfocada en la mejora continua como parte de la excelencia del servicio educativo relacionado a la enseñanza y aprendizaje de idiomas.

En este contexto, se hace la propuesta de establecer un Sistema de Gestión de Calidad para el CIDUNSM que permitirá establecer planes continuos de mejora en sus procesos y adoptar una filosofía de calidad adecuada, cumpliendo con las especificaciones de la

norma ISO 9001:2015. Esta iniciativa tiene como objetivo adaptarse a las demandas actuales del MINEDU, SINEACE y SUNEDU.

El problema identificado llevó a la investigadora a plantearse la siguiente interrogante: “¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 mejora los procesos administrativos y académicos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín?”. La hipótesis de trabajo respondió a la problemática de la siguiente manera: “El Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 tiene un efecto positivo en la gestión administrativa y académica del Centro de Idiomas de la UNSM”.

El objetivo general que se planteó fue: “proponer un sistema de gestión de calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín”. Como objetivos específicos: (1) “Identificar mediante una evaluación diagnóstica las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM acorde a la Norma ISO 9001:2015”; (2) “Diseñar la propuesta de sistema gestión de calidad para el Centro de Idiomas de la UNSM con base en los principios de la norma ISO 9001:2015”; (3) “Evaluar por medio de 3 expertos en materia de gestión para la implementación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para su aplicación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín”.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **A nivel internacional**

En el ámbito internacional, Fontalvo y De La Hoz (2018), llevaron a cabo una investigación titulada "Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana", con el propósito principal de "Establecer los criterios y estructuras para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad, tomando en consideración la norma ISO 9001:2015, para una institución universitaria de educación superior en Colombia". Esta investigación se justifica "mediante la exploración de conceptos relacionados con sistemas de gestión de la calidad, normalización y lineamientos de calidad de los programas académicos". Como resultado, "Se logró proporcionar al sector de la educación superior y a la sociedad en general, estructuras y programas operativos para el diseño e implementación de sistemas de gestión de la calidad universitaria".

Becerra *et al.* (2019), llevaron a cabo una investigación titulada "Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador", con el propósito principal de "Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el proceso de investigación, fundamentado en la norma ISO 9001:2015 y el modelo de evaluación institucional utilizado en Ecuador para certificar la calidad de las universidades". En términos metodológicos, se empleó un "Enfoque exploratorio y descriptivo, utilizando una metodología que consta de 7 procesos; los instrumentos utilizados incluyeron entrevistas, cuestionarios, matriz de diagnóstico y análisis FODA". Como conclusión general, "Se propuso un SGC para el proceso de investigación basado en la norma ISO 9001:2015 y el modelo de evaluación institucional utilizado en Ecuador para evaluar los resultados del desempeño universitario".

#### **A nivel nacional**

Martínez (2021), realizó un estudio titulado "Implementación de Sistema de Gestión de Calidad y Seguimiento al desempeño docente en un Instituto peruano", donde examina "Cómo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) impacta en el seguimiento al desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Comunidad Teológica del Perú". La investigación describe cómo se comportan

“Las variables en relación con las actividades realizadas por docentes, personal administrativo y estudiantes. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un análisis correlacional-causal y de corte transversal”. En conclusión, “Se evidencia que la implementación de un SGC sí tiene un impacto en el seguimiento al desempeño docente”.

Adriazola *et al.* (2020) llevaron a cabo una investigación titulada "Sistema de gestión de calidad en una universidad pública peruana: análisis de los procesos principales y gestión de riesgos", donde se examina El sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ciencias de una universidad pública en el Perú. En términos metodológicos, se empleó “La técnica de revisión documentaria para realizar un diagnóstico, y se utilizó la norma ISO 9001:2015 como referencia para identificar y caracterizar los procesos, así como para realizar un análisis de riesgos basado en el enfoque a procesos”. Los resultados obtenidos Permitieron identificar y describir los procedimientos existentes, así como proponer un plan para la gestión de riesgos asociados a los procesos principales en el contexto de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

### **A nivel local**

En el contexto local, Vásquez (2018), en su tesis titulada "Sistema de gestión de calidad para el desarrollo de la inteligencia organizacional de la Unidad De Gestión Educativa Local - Rioja", se propuso “Ejecutar un sistema de gestión de calidad con el fin de potenciar la inteligencia organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local – Rioja”. La metodología empleada consistió en una “Investigación aplicada con un diseño preexperimental, utilizando una muestra de 30 trabajadores de la UGEL - Rioja, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico”. Por lo tanto, se llegó a la conclusión De que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad contribuye de manera significativa al desarrollo de la inteligencia organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local – Rioja.

Vallejos (2019), en su investigación titulada "Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, 2018", tuvo como objetivo, diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de capacitación y formación continua en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, con un diseño crítico propositivo. La muestra consistió en 75 trabajadores, y se utilizó la técnica de encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento. En conclusión, “se señala la necesidad de aplicar un Sistema de Gestión de Calidad basado

en la norma ISO 9001:2015 para mejorar especialmente el proceso de capacitación y formación continua”.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Concepto general de calidad**

“A lo largo del tiempo, el concepto de calidad ha evolucionado gracias a distintos enfoques. Las definiciones más significativas han sido presentadas por expertos destacados que han abordado la importancia de la Gestión de la Calidad en la competitividad empresarial” (Llanos perales, 2016, p.11).

Según Deming (1989), “Para definir la calidad radica en la capacidad de convertir las necesidades futuras del usuario en características medibles, de modo que el producto pueda ser diseñado y fabricado para satisfacer al usuario por el precio que esté dispuesto a pagar” (p. 132). De este párrafo se infiere que la calidad se define únicamente en función del cliente y está determinada por su percepción del producto. Además, implica que la calidad se logra al satisfacer al cliente y consiste en una serie de preguntas dirigidas hacia una mejora continua (Miranda *et al.*, 2007).

Debido a la amplia gama de significados de la palabra calidad, estos son los significados más relevantes para la organización: a) La calidad se refiere a las características del producto que se basan en las necesidades del cliente y, por lo tanto, la satisfacción del producto; b) La calidad se entiende que no existe errores (Juran, 1988).

En concordancia con lo mencionado anteriormente, la calidad se define como la idoneidad para el uso, que se logra mediante un diseño adecuado del producto y luego a través del grado de conformidad del producto final con el diseño, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente (Miranda *et al.*, 2007).

Según Crosby (1979), “es fundamental que los requisitos estén claramente definidos para evitar malentendidos; además, se deben realizar mediciones de manera continua para evaluar la conformidad con dichos requisitos. La falta de conformidad detectada se considera una falta de calidad” (p. 7). Esta cita indica que la calidad se define simplemente como el cumplimiento de los requisitos establecidos para un producto, y que se pueden medir las características para determinar si cumple con los estándares de calidad conceptualizando los requisitos en especificaciones numéricas.

Gosso (2010), sostiene que la manera más efectiva de alcanzar ventajas competitivas y fomentar el crecimiento y desarrollo es estableciendo relaciones con los clientes a través de la prestación de servicios de alta calidad que superen sus expectativas (p. 12). En líneas



generales, la noción de calidad se puede describir como la característica de los objetos que han sido elaborados, fabricados o provienen de manera excelente. Cualquier elemento que exhiba una cualidad de calidad implica que ha sido sometido a una serie de pruebas o estándares que aseguran su óptimo rendimiento.

### **2.2.2. Calidad en la educación**

Según Nicholson (2011), afirma que la calidad es la capacidad para lograr los objetivos de la institución educativa en el contexto en la calidad de la educación superior. En otras palabras, se refiere a la capacidad y habilidad para lograr sus metas y propósitos establecidos por la organización. Estos propósitos suelen estar relacionados con la misión y visión de la institución y pueden incluir brindar una educación de alta calidad, fomentar el aprendizaje de los estudiantes, contribuir al desarrollo académico y personal de los estudiantes, cumpliendo con los estándares y leyes establecidas.

Harvey y Green (1993) y Woodhouse (1999), indican que la calidad en la educación confiere en la flexibilidad referente a los resultados que se espera durante el proceso educativo, ya que la calidad se evalúa en concordancia con la misión, los propósitos de la educación y el perfil de egreso establecido en la institución. Esto indica que los recursos humanos son fundamental en la institución, para brindar una educación de alta calidad, que incluye docentes cualificados, plan curricular, instalaciones idóneas y técnicas de enseñanza adecuada.

López (2018), “la calidad educativa se define como los resultados positivamente apreciados por la sociedad en relación con el proceso de formación que las personas realizan dentro de su entorno cultural. Por lo general, se reconocen cinco dimensiones de calidad: filosofía (relevancia), pedagogía (eficacia), cultura (pertinencia), sociedad (equidad) y economía (eficiencia)”.

La situación educativa es tan grave y delicado que requiere de grandes acuerdos y desafíos. Aunque hay indicadores de calidad en la educación de un país, todos los esfuerzos que se realizan para mejorar no logran ser lo suficiente. Es necesario considerar todas las variables que influyen en el proceso educativo, ya que son numerosas. La educación requiere un proceso de renovación y actualización, factiblemente con una perspectiva de reingeniería (López, 2018). El concepto de calidad en educación se ha discutido durante mucho tiempo y existe una numerosa cantidad de literatura, textos y/o bibliografía que lo definen. Sin embargo, nunca se podrá discutir de la calidad educativa y mucho menos de escuelas eficaces si no cambian de perspectiva, aptitud y actitud de cada uno de los involucrados (López, 2018).

El SINEACE (2006), Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, es un ente técnico especializado que depende del Ministerio de Educación. Instancia establecida mediante la Ley N° 28740. Su objetivo principal es:

Garantizar que las instituciones educativas, públicas como privadas, brinden servicio de alta calidad, que los colaboradores y trabajadores peruanos estén adecuadamente preparados para desempeñar sus funciones laborales. El SINEACE para lograrlo, realiza las siguientes tareas: a) Elevar la calidad de los servicios educativos en todas las etapas, niveles, modalidades, formas, ciclos, programas e instituciones del país; b) Asegurar a la comunidad que las instituciones educativas que forman parte del sistema cumplen con los estándares de calidad y con cada objetivo; c) Certificar competencias laborales y profesionales; asimismo, acreditar a las instituciones y programas de educación (López, 2018).

El SINEACE opera desde dos perspectivas: la Acreditación y la Certificación.

- **La Acreditación**

“Consiste en la validación pública y temporal otorgada a una institución educativa, área, programa o carrera profesional que haya optado voluntariamente por someterse a un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa” (López, 2018).

- **La Certificación**

“Implica el reconocimiento público y temporal de las habilidades adquiridas tanto dentro como fuera de las instituciones educativas, destinado a ejercer funciones profesionales o laborales” (López, 2018).

Según la Ley N° 28740 en el Artículo 23, indica que, para las profesionales en salud y educación, la certificación es obligatoria; y para las demás carreras son voluntarias.

Asimismo, es una prioridad institucional garantizar que los procesos académicos y administrativos cumplan con los estándares de calidad, tal como lo establecen los Artículos 30 y 28 de la Ley Universitaria N° 30220. Estos criterios están detallados en el Capítulo II del Estatuto de la Universidad Nacional de San Martín, específicamente en los Artículos del 12 al 15, aprobados mediante Resolución de Asamblea Universitaria N° 013-2022-UNSM/AU-R, con fecha 06 de junio de 2022.

### **2.2.3. Sistema de gestión de calidad (SGC)**

En esta sección se fundamenta la explicación de qué es un sistema de gestión de calidad y se detalla una serie de requisitos familiarizadas con la norma ISO 9000, y los principios de gestión de calidad que se encuentran definidos en dichos estándares.

Según Casanovas y Cuatrecasas (2001), Un SGC es un conjunto de componentes que se incorporan a la base de la organización, a la responsabilidad, los métodos, y los recursos primordiales para ejecutar la gestión de calidad.

James (1997), indica que el SGC es un conjunto de recursos y métodos que se utilizan para apoyar y facilitar la gestión eficiente de las tareas relacionadas con la calidad de la organización. Además, según Carro & Carro (2008), el SGC, está estructurado en una serie de componentes que trabajan juntos para alcanzar, establecer una política y objetivos de calidad con la finalidad de guiar y supervisar la organización.

Un Sistema de Gestión de Calidad constituye una herramienta que habilita a cualquier entidad a planificar, implementar y supervisar las acciones requeridas para cumplir con su misión, ofreciendo servicios de alta calidad, cuyos estándares son evaluados conforme a los principios de gestión de calidad estipulados en la normativa ISO 9001:2015.

#### **2.2.4. Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015**

La norma ISO 9000 es un conjunto de estándares internacionales que proporcionan pasos y reglas para implementar un diseño de evaluación a los sistemas de gestión de una organización, asegurándose de que los productos finales cumplan los requisitos que dicta la norma.

El término SGC se refiere a la base organizativa, las responsabilidades los métodos, los procesos y los recursos para implementar la gestión de calidad en la organización (Miranda et al., 2007, p. 185). En otras palabras, estas normas establecen los estándares que se deben implementar en una organización para establecer un SGC que satisfaga las necesidades de los clientes. La norma ISO 9001: 2015, tiene un alcance internacional que establecen procesos referentes a la calidad que necesita la organización, que garanticen una implementación de un sistema eficiente que le permita administrar y mejorar la calidad de los procesos y/o servicios.

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

Según Pelayo (2017), afirma que la norma ISO 9001: 2015 fue desarrollada para aumentar la competitividad de las organizaciones en cualquier sector de producción. Estas empresas buscan alcanzar una posición destacada en el mercado, fortalecer sus procesos internos, fomentar la innovación y lograr un crecimiento sostenido. Dada la evolución de las demandas del mercado, esta normativa se revisa y actualiza de manera periódica para que las empresas puedan adaptarse eficazmente a los requisitos cambiantes. La dirección de las empresas debe establecer una estructura organizativa que facilite los requisitos de la norma para su cumplimiento respectivo y oriente hacia la consecución de resultados

basados en la satisfacción del cliente. Es crucial que los métodos de cada organización estén claramente establecidos según su función, en concordancia con la misión de la organización. Por lo tanto, para implementar la norma, una empresa debe contar con una documentación detallada que sirva como guía y modelo para el proceso de aplicación de la gestión de calidad. Esta documentación sigue la siguiente estructura:

## **ASPECTOS GENERALES DE LA ESTRUCTURA ISO 9001:2015 RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN**

### **1. Objeto y campo de aplicación**

Según la norma ISO 9001:2015, destaca la importancia de demostrar de manera constante la capacidad de brindar productos y servicios que satisfagan a los clientes en base a sus expectativas, cumpliendo con las regulaciones que disponen. Además, busca aumentar mediante la implementación un efectivo sistema lo cual implica una mejora continua que cumpla con los requisitos de cada cliente.

### **2. Referencias normativas**

En el caso de referencia con fechas específicas, solo se utiliza la edición mencionada. En cuanto a las referencias que no tiene una fecha específica, se hace referencia a la edición más reciente disponible, lo que incluye cualquier enmienda o modificación que pueda haberse realizado en esa edición (ISO 9001: 2015)

### **3. Términos y definiciones**

ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad donde se expresan los fundamentos y vocabularios.

## **REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR LA ORGANIZACIÓN**

### **4. Contexto de la organización**

Se trata de alcanzar la identificación de todos los elementos, para lo cual se necesita comprender a fondo el ámbito en el que opera la organización. Asimismo, cada organización debe elegir la metodología que se adapte mejor a su situación específica, tomando en cuenta aspectos como su estructura, su modo de funcionamiento y la naturaleza de sus productos o servicios (ISO 9001:2015)

### **5. Liderazgo**

El liderazgo y la participación de la alta dirección en el SGC son cruciales. Esto implica asegurar que las políticas y los objetivos estén alineados, así incorporar los requisitos del SGC en los procesos operativos de la empresa (ISO 9001:2015)

## **6. Planificación**

Al planificar el SGC, la institución debe realizar un análisis e identificar los futuros riesgos y oportunidades que deben abordarse para asegurar que el sistema logre los objetivos planificados y prevenir resultados no deseados, y así facilitar la mejora continua (ISO 9001:2015)

## **7. Soporte**

La institución debe determinar y garantizar que posee los medios necesarios para implementar, mantener y continuar el proceso de mejora del SGC (ISO 9001:2015)

## **8. Operación**

La institución debe planear, implementar y supervisar constantemente las estrategias fundamentales para implementar y cumplir con los requisitos de entrega de los productos y servicios, llevando a cabo los métodos específicos del capítulo 6 (ISO 9001:2015)

## **9. Evaluación del desempeño**

La institución debe prestar atención a la forma en que los clientes perciben y satisfacen sus necesidades y expectativas. Según lo que establece la norma deben estar evaluando y monitoreando la información periódicamente (ISO 9001:2015).

## **10. Mejora**

La institución debe identificar y tomar medidas para satisfacer las necesidades del cliente aumentando su satisfacción (ISO 9001:2015)

### **Principios de gestión de la calidad según ISO 9001:2015**

En este sentido, Gómez (2015) expresa que los principios de la gestión de calidad son una síntesis y una guía que actúa de acuerdo a los conceptos fundamentales del SGC. Sin embargo, según la Asociación Española de Normalización (AENOR, 2016), los principios se basan en los siguientes puntos: enfoque a cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque en los procesos, mejora, la toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones; estos principios se pueden adaptar al sector educativo.

### **Principios adaptados al sector educativo**

#### **✓ Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios.**

El objetivo primordial de una institución u organización es ofrecer servicios referentes a la educación. El usuario es todos los que se involucran en el proceso educativo que miden el

nivel de satisfacción. Como resultado la institución depende en gran medida de cada cliente, y es responsabilidad de comprender las expectativas presentes y futuras (Alonso, 2010). Enfatiza que la institución no puede sobrevivir sin clientes, lo que significa en cumplir o superar las expectativas de los estudiantes sobre el servicio brindado (Bureau Veritas Formación, 2010).

✓ **Liderazgo visionario**

Foster (1989 como citó Lambert, 2003) indica que el liderazgo es el proceso por el cual los líderes y los seguidores trabajan de forma conjunta para lograr los mismos propósitos, el cual se comprende al liderazgo como la influencia dada por las personas en un contexto, para lograr varios propósitos por medio de la comunicación.

Asimismo, Robbins (1993, como cito en Semprún y Fuenmayor, 2007) “se puede concebir como la capacidad de influir en un grupo con el fin de alcanzar metas”

✓ **Compromiso de las personas en cuanto a “la norma internacional standard”.**

En este enfoque se destaca la importancia de involucrar a todo el personal de la institución, aprovechando al máximo el potencial de cada miembro en beneficio de la organización. Además, se reconoce la relevancia de aprovechar el conocimiento del personal docente sobre los diferentes aspectos de su área y su capacidad para ofrecer sugerencias sobre cómo mejorarlos. Se promueve la colaboración en proyectos interdepartamentales (Alonso, 2010) para fortalecer el trabajo y elevar el rendimiento.

✓ **Enfoque a procesos.**

Este enfoque se centra en mejorar diversas actividades en la organización, ya sean de naturaleza productiva, académica, administrativa, de gestión, entre otras, considerándolas y gestionándolas como procesos (Bureau Veritas Formación, 2010). De acuerdo con Caudillo (2010), “se logra de manera más eficiente un resultado deseado cuando todas las actividades y recursos relacionados se manejan como un proceso”. Por lo tanto, la organización se define por sus procesos, ya que su eficacia y efectividad mejoran cuando están claramente definidos (Toranzos, 1999).

✓ **Mejora.**

“Si una organización adopta la mejora continua como un principio fundamental, obtendrá una ventaja competitiva y una mayor capacidad de respuesta ante las oportunidades que se presenten” (Bureau Veritas Formación, 2010). En el contexto educativo, esto implica planificar, medir, analizar y mejorar continuamente el servicio educativo, con la responsabilidad de la dirección de administrar adecuadamente los recursos educativos. De

esta manera, se garantiza que el servicio educativo responda efectivamente a las necesidades del entorno, proporcionando una educación de calidad adaptada a los requerimientos específicos.

✓ **Toma de decisiones basada en la evidencia.**

De acuerdo con Caudillo (2010) destaca el valor de las decisiones basadas en el análisis de datos e información. Es esencial reconocer que tomar decisiones sin apoyo tiene un impacto negativo en la institución porque puede resultar en el desperdicio de recursos y, aún más grave, en la falta de atención a las necesidades de los estudiantes. Por lo tanto, las decisiones sobre la satisfacción de los actores educativos y el bienestar del personal deben basarse en los datos proporcionados por los maestros, los estudiantes y la propia organización.

✓ **Gestión de las relaciones.**

Texidor (2009) y Caudillo (2010) señalan que la relación entre la organización y sus proveedores es de interdependencia, y esta colaboración mutua aumenta la capacidad para crear valor. Ambos pueden mejorar sus beneficios, optimizar costos y recursos, y adaptarse juntos a un mercado en constante cambio, así como satisfacer las diversas necesidades de los clientes

Además, Texidor (2009) destaca que los proveedores, tanto externos como internos, deben ser reemplazados si no satisfacen nuestras necesidades. Aunque los proveedores internos rara vez pueden ser reemplazados, sí pueden ser capacitados para mejorar. Cuanto más similares sean los componentes principales utilizados en la elaboración de productos y/o servicios, mayor será la capacidad de respuesta a las demandas, se reducirán los costos y los procesos serán más eficientes porque las materias primas requerirán menos adaptaciones a los procesos, lo que beneficiará a la organización.

### **2.2.5. Dimensiones de sistema de gestión de calidad**

Este estudio examinará cómo implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. De acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad (referenciada por AENOR, 2016), es esencial cumplir con estos cinco pasos:

#### **- Paso 1 Diagnóstico y Planificación**

Este método facilita la evaluación del nivel de cumplimiento de la organización con las normas ISO 9001:2015, lo que permite la creación de un plan de acción. Este plan especifica las tareas a realizar, sus plazos, quién las llevará a cabo y las responsabilidades relacionadas que se ejecutarán a lo largo del proyecto.

### **- Paso 2 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad**

Se crea una estructura que identifica los elementos clave del Sistema de Gestión de la Calidad y proporciona la documentación necesaria para respaldarlo.

### **- Paso 3 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

Las metodologías y registros se introducen gradualmente en todos los procesos y áreas funcionales abarcadas por el alcance establecido a medida que se desarrolla el sistema de gestión de calidad.

### **- Paso 4 Auditoría**

Después de implementar el sistema de gestión de calidad en la organización, es fundamental llevar a cabo una auditoría interna completa de todo el sistema. Esto se hace para verificar que los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se cumplan y se apliquen de manera consistente en todas las áreas y procesos definidos.

### **- Paso 5 Certificación:**

La organización se comunica con un organismo de certificación para iniciar el proceso de certificación una vez que se haya confirmado que se cumplen los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y que el sistema está operativo en la organización. Gómez (2015) afirma que, de acuerdo con varios investigadores, es fundamental mantener y revisar la certificación ISO 9001 de una organización.

Según Cárdenas y Rivera (2004), dentro del nuevo paradigma complejo, referido a la obligación de ponerse en contacto con la situación educativa actual y el contexto social, las instituciones educativas de educación superior se configuran como centros de formación profesional de las nuevas generaciones. Estas instituciones deben ofrecer opciones para potenciar las habilidades de los estudiantes en aras de prepararlos para el mundo laboral.

## **2.2.6. Definición de términos básicos**

### **1) Auditoría**

Santillana González & Domínguez Morán (2013), la auditoría implica garantizar que los datos financieros, administrativos y operativos de una organización sean precisos, confiables y entregados oportunamente. En resumen, se trata de asegurarse de que los eventos, fenómenos y actividades ocurran según lo previsto, que se sigan y respeten las políticas y directrices establecidas y que se cumplan las obligaciones fiscales, legales y regulatorias en general.



## **2) Cliente**

Se refiere a la entidad, empresa o individuo que adquiere de manera voluntaria productos o servicios que requiere o desea, ya sea para su propio uso, para otra persona o para una organización. Esta es la razón fundamental por la que se desarrollan, producen, fabrican y ponen a disposición productos y servicios (Thompson, 2009).

## **3) Diagnóstico**

Para Martínez Chávez (1998) define el diagnóstico como "la conclusión del estudio de la investigación de una realidad, expresada en un juicio comparativo sobre una situación dada".

## **4) Diseño**

Según Frascara (2000) la palabra diseño se refiere a "la producción de objetos visuales destinados a comunicar mensajes específicos" y diseño gráfico se define como "la acción de concebir, programar, proyectar y realizar comunicaciones visuales, producidas en general por medios industriales y destinadas a transmitir mensajes específicos a grupos determinados" (p. 19).

## **5) Gestión**

"Actividades coordinadas para planear, organizar, dirigir y controlar una organización, estableciendo Políticas, Objetivos y Procesos para lograr los objetivos" (ISO 9001:2015).

## **6) ISO**

La Organización Internacional de Estandarización (ISO 9001:2015) "es una organización cuya principal actividad es la creación de normas técnicas internacionales con el objetivo de asegurar la producción de bienes y servicios con excelencia y calidad dentro de una organización".

## **7) Partes Interesadas**

"Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad" (ISO 9001:2015)

## **8) Proceso**

"Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan entradas para proporcionar un resultado previsto. Transformación de entradas para proporcionar un producto de salida" (ISO 9001:2015).

## **9) Riesgo**

"Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos" (ISO 9001:2015).

## **10) Servicio**

Coral Sangri (2008) describe como el conjunto de servicios, ventajas o elementos satisfactorios que se ofrecen para la venta o se proporcionan junto con la venta.

## **CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1. Ámbito y condiciones de la investigación**

#### **3.1.1 Contexto de la investigación**

Esta investigación se llevó a cabo en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, localizado en el distrito de Morales, provincia y departamento de San Martín. El CIDUNSM, creado el 07 de noviembre de 1994 mediante la Resolución Rectoral N° 435-94-UNSM-R y con la aprobación del Proyecto de Organización y Funcionamiento mediante la Resolución Decanal N° 018-97-UNSM/FET (ratificada con la Resolución Rectoral N° 016-98-UNSM/R), opera como una entidad autofinanciada con objetivos académicos dentro de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de San Martín.

Su ubicación legal se encuentra en Jr. Maynas No 179-Tarapoto (Local Central de la UNSM), mientras que su dirección administrativa y de funcionamiento está en Vía Universitaria 3ra Cuadra, Ciudad Universitaria (edificio de la Facultad de Educación y Humanidades – 1er. Piso), distrito de Morales.

Desde su establecimiento, el CIDUNSM ha estado proporcionando servicios educativos, incluyendo enseñanza de idiomas extranjeros, traducciones no oficiales de textos y certificaciones en inglés, francés, alemán y portugués. Estos servicios están dirigidos tanto a la comunidad universitaria como al público en general.

#### **3.1.2 Periodo de ejecución.**

El desarrollo de la investigación tuvo una duración de ocho meses de acuerdo con lo establecido en el cronograma de actividades.

#### **3.1.3 Autorización y permisos.**

Se pidió permiso a las autoridades pertinentes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín para ejecutar los instrumentos de investigación. Este pedido se realizó mediante un documento que cumplió con todos los requisitos necesarios para llevar a cabo el estudio.

#### **3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

El presente estudio se realizó bajo supervisión, considerando cada uno de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Estado, la UNSM y el CIDUNSM.

### **3.1.5 Aplicación de principios éticos internacionales**

#### **Totalidad/Integridad**

En el contexto de la gestión de calidad, la totalidad e integridad se refieren a la honestidad y transparencia en todas las actividades relacionadas con la implementación del sistema. Esto implica que toda la información, datos y resultados deben ser precisos y veraces. La institución debe comprometerse a no ocultar ni manipular información relevante.

#### **Respeto a las Personas**

El respeto a las personas implica tratar a todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo, con dignidad y consideración. En el contexto de ISO 9001, esto se refleja en la importancia de garantizar un ambiente de trabajo y aprendizaje inclusivo y libre de discriminación.

#### **Respeto al Ecosistema**

Aunque la norma ISO 9001 se enfoca principalmente en la calidad de los procesos y servicios, también es relevante considerar el impacto ambiental de las operaciones de la institución. Esto implica la adopción de prácticas sostenibles y responsables en la gestión de recursos y residuos.

#### **Beneficencia**

La beneficencia se relaciona con el compromiso de hacer el bien y maximizar los beneficios para todos los involucrados. En el contexto de la gestión de calidad, esto significa que la institución debe esforzarse por mejorar continuamente la calidad de la educación y los servicios que ofrece, buscando el beneficio de los estudiantes y la comunidad en general.

#### **Justicia**

La justicia implica tratar a todas las personas de manera equitativa y proporcionar igualdad de oportunidades. En la implementación de un sistema de gestión de calidad, se debe garantizar que los procedimientos y decisiones sean justos y que no haya discriminación en función de género, raza, origen étnico, u otras características.

## 3.2. Sistema de variables

### 3.2.1 Variables principales

**Tabla 1**

*Descripción de las variables por objetivo*

<b>Objetivo específico N°01:</b> Identificar mediante una evaluación diagnóstica las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM acorde a la Norma ISO 9001:2015.			
<b>Variable abstracta</b>	<b>Variable concreta</b>	<b>Medio de registro</b>	<b>Unidad de medida</b>
Identificar las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM.	Aplicación del cuestionario- diagnóstico basado en la estructura ISO 9001:2015, divididos en 7 capítulos (requisitos de la norma del acápite del 4 al 10)	Se elaboró una base de datos para procesar la información del cuestionario para luego ser baremado	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
<b>Objetivo específico N°02:</b> Diseñar la propuesta de sistema gestión de calidad para el Centro de Idiomas de la UNSM con base en los principios de la norma ISO 9001:2015.			
<b>Variable abstracta</b>	<b>Variable concreta</b>	<b>Medio de registro</b>	<b>Unidad de medida</b>
Elaboración de una propuesta de un sistema de gestión de calidad para el Centro de Idiomas	Se ejecutó la propuesta del SGC en base a los principios: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones	Se realizó un análisis documental y de almacenamiento en archivos en físico y digital	No se considera unidad de medida, al tratarse de una investigación propositiva
<b>Objetivo específico N°03:</b> “Evaluar por medio de 3 expertos en materia de gestión para la implementación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para su aplicación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín”			
<b>Variable abstracta</b>	<b>Variable concreta</b>	<b>Medio de registro</b>	<b>Unidad de medida</b>
Evaluación de la propuesta por 3 expertos en gestión	Se realizó una evaluación de la propuesta para Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín	Se aplicó un cuestionario de validación	No se considera unidad de medida, al tratarse de una investigación propositiva

### 3.2.1 Variables secundarias.

No se identificaron variables secundarias.

## 3.3 Procedimiento de la investigación

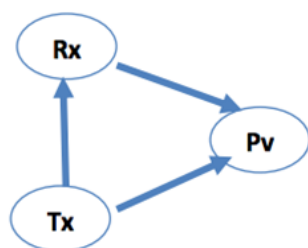
El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque mixto que combinó técnicas de interpretación cuantitativas y cualitativas. Esto incluyó el análisis y la explicación de

eventos relacionados con las interacciones humanas y sociales. El método de investigación descriptivo-propositivo se utiliza para abordar problemas específicos, analizar cada aspecto relevante del estudio y profundizar en el análisis. Además, tenía un tono propositivo porque se propusieron mejoras a la gestión administrativa de CIDUNSM.

La población estuvo conformada por usuarios del CIDUNSM, personal administrativo, personal docente, miembros de la Comisión de Gestión del CIDUNSM. Por otro lado, la muestra fue determinada por una técnica de muestreo no probabilística de tipo por conveniencia del investigador siendo un total de 76 colaboradores del equipo de gestión/directivos, personal administrativo, personal docente y el 10% del total de estudiantes del CIDUNSM.

Según la teoría de Hernández Sampieri et al. (2014), el estudio se basó en un diseño no experimental. No se manipulan variables deliberadamente en este tipo de estudio; en cambio, se analizan los fenómenos en su entorno natural.

El esquema de esta investigación fue de la siguiente manera: descriptivo propositivo



Dónde:

Rx: Diagnóstico de la realidad del Centro de Idiomas de la UNSM.

Tx: Estudios teóricos Norma ISO 9001:2015

Pv: Propuesta validada de Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015

### 3.3.1 Objetivo específico 1

“Identificar mediante una evaluación diagnóstica las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM acorde a la Norma ISO 9001:2015”.

#### a) Actividades y tareas

- Adaptación de cuestionario-diagnóstico basado en la estructura ISO 9001:2015 a la realidad actual del Centro de Idiomas.
- Examinación de todos los documentos relacionados con los procesos y procedimientos del Centro de Idiomas. Esto incluye manuales de calidad, políticas, procedimientos operativos estándar, registros de calidad, entre otros.

- Entrevistas con el personal del Centro de Idiomas, estudiantes y otros miembros relevantes para obtener retroalimentación sobre cómo se están llevando a cabo los procesos y detectar posibles problemas.
- Observación directa de las actividades que se realizan en el Centro de Idiomas.
- Aplicación del cuestionario-diagnóstico basado en la estructura ISO 9001:2015, dividido en 7 capítulos, con un total de 42 ítems.

#### **b) Descripción de procedimientos**

En primer lugar, se inició la planificación de la evaluación diagnóstica. Se realizó un análisis profesional por parte de la investigadora con experiencia en la norma ISO 9001:2015 y conocimiento del funcionamiento del Centro de Idiomas de la UNSM. La investigadora fue responsable de liderar el proceso donde se definieron los objetivos específicos de la evaluación, los cuales incluyeron identificar posibles no conformidades con los requisitos de la norma y áreas de mejora.

Para contar con una base sólida, se obtuvo una copia de la Norma ISO 9001:2015 como referencia principal, el cual se procedió a revisar minuciosamente la documentación existente en el Centro de Idiomas. Esto abarcó manuales de calidad, procedimientos operativos, registros, políticas de calidad y cualquier documento relevante relacionado con la gestión de la calidad en el Centro de Idiomas.

El siguiente paso consistió en obtener una comprensión completa de la perspectiva de las partes interesadas. Se llevaron a cabo entrevistas con el personal del Centro de Idiomas, lo que permitió una visión interna de cómo se desarrollan los procesos y que ofrecieron la oportunidad de recopilar opiniones y percepciones sobre su eficacia. Además, se diseñaron y distribuyeron encuestas a los estudiantes y otros usuarios del Centro de Idiomas para obtener sus comentarios y retroalimentación.

Finalmente, se aplicó el cuestionario-diagnóstico al equipo de gestión/directivos, personal administrativo, personal docente y el 10% del total de estudiantes del CIDUNSM.

Cuestionario que fue adaptado, validado para su confiabilidad para diagnosticar las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas.

#### **c) Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos recopilados, incluyendo los resultados de las entrevistas, encuestas y auditorías, se sometieron a un análisis exhaustivo. Este análisis buscó identificar tendencias, patrones y áreas problemáticas. Se prestó especial atención a las no conformidades encontradas durante las auditorías, las cuales se documentaron y categorizaron.

Los datos obtenidos en el cuestionario fueron analizados descriptivamente, se procesaron con el programa SPSS 28; las tablas de frecuencia se presentan desagregadas por niveles de acuerdo a cada capítulo; donde las tablas y los gráficos permitieron presentar los datos en forma simple y concisa; por medio de una valoración del 1 al 5: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

### **3.3.2 Objetivo específico 2**

“Diseñar la propuesta de sistema gestión de calidad para el Centro de Idiomas de la UNSM con base en los principios de la norma ISO 9001:2015”

#### **a) Actividades y tareas**

- Compresión de la Norma ISO 9001:2015
- Evaluación de la Situación Actual
- Definición de Objetivos y Alcance
- Diseño de Políticas y Procedimientos
- Identificación de Recursos y Capacitación
- Implementación del Sistema
- Seguimiento y Medición
- Mejora Continua

#### **b) Descripción de procedimientos**

Previo al inicio del diseño del sistema de gestión de calidad, fue esencial obtener un profundo conocimiento de los principios fundamentales de la norma ISO 9001:2015. Esto implica centrarse en el cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones fundamentada en evidencia y la gestión de relaciones con las partes interesadas. Se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM, lo que permitió identificar áreas de mejora y posibles desviaciones respecto a la norma ISO 9001:2015. Se recopiló información sobre los procesos existentes, la cultura organizacional y la documentación relacionada con la gestión de la calidad.

Los objetivos del sistema de gestión de calidad fueron definidos con precisión, asegurando que fueran específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y con un marco temporal definido. Asimismo, se delimitó el alcance del sistema, abarcando los procesos y áreas pertinentes que estarían bajo la cobertura del sistema de gestión de calidad. Posteriormente, se identificaron los recursos necesarios para la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, incluyendo personal, tecnología y

herramientas requeridas. Se ratificó la futura evaluación de la implementación del sistema de gestión de calidad, conforme a los estándares de la norma ISO 9001:2015, para el Centro de Idiomas.

### **c) Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se revisó la documentación existente en el Centro de Idiomas, como manuales de calidad, procedimientos operativos, registros, políticas y otros documentos relacionados con la gestión de la calidad. Se realizó entrevistas con el personal del Centro de Idiomas para obtener información sobre los procesos actuales y recopilar opiniones sobre la eficacia de estos.

### **3.3.3 Objetivo específico 3**

“Evaluar por medio de 3 expertos en materia de gestión para la implementación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015, para su aplicación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín”

#### **a) “Actividades y tareas**

- Aprobación de los instrumentos de gestión de calidad por especialistas en materia de gestión.
- Buscar el compromiso de la alta dirección del Centro de Idiomas en la aplicación de la propuesta de un sistema de gestión de calidad.

#### **b) Descripción de procedimientos**

Se procedió a enviar la solicitud a tres jueces expertos en gestión anexo la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM", con la finalidad de revisar y emitir un veredicto final. La propuesta contiene recomendaciones específicas diseñadas para impulsar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.



## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultado específico 1

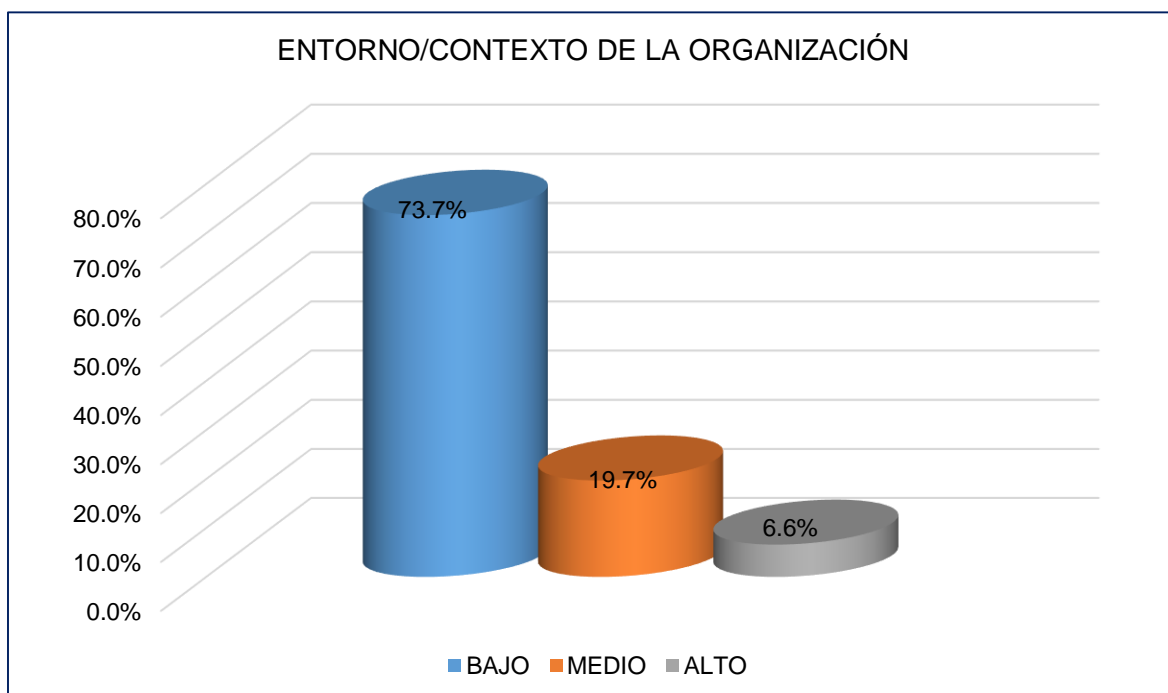
“Identificar mediante una evaluación diagnóstica las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM acorde a la Norma ISO 9001:2015”.

**Tabla 2**

*Valoración de la evaluación diagnóstica*

ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Encuestados	%
BAJO	56	73.7
MEDIO	15	19.7
ALTO	5	6.6
Total	76	100.0
X - S	17.63 – 10.99	
CV	62.32%	
LIDERAZGO		
	Encuestados	%
BAJO	62	81.6
MEDIO	14	18.4
ALTO	0	0.0
Total	76	100.0
X - S	10.14 – 5.23	
CV	51.53%	
PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	Encuestados	%
BAJO	65	85.5
MEDIO	11	14.5
ALTO	0	0.0
Total	76	100.0
X - S	4.32 – 2.55	
CV	59.01%	
SOPORTE		
	Encuestados	%
BAJO	58	76.3
MEDIO	17	22.4
ALTO	1	1.3
Total	76	100.0
X - S	15.68 – 9.63	
CV	61.42%	
FUNCIONAMIENTO (OPERATIVO)		
	Encuestados	%
BAJO	60	78.9
MEDIO	14	18.4
ALTO	2	2.6
Total	76	100.0
x - s	9.25 - 5.65	

EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO		
CV		61.08%
Encuestados		
BAJO	62	81.6
MEDIO	10	13.1
ALTO	4	5.3
Total	76	100.0
x - s	4.78 - 3.27	
CV	68.52%	
MEJORA		
Encuestados		
BAJO	56	73.7
MEDIO	17	22.4
ALTO	3	3.9
Total	76	100.0
x - s	3.16 - 1.90	
CV	60.09%	
DIAGNÓSTICO EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015		
Encuestados		
BAJO	57	75.0
MEDIO	19	25.0
ALTO	0	0.0
Total	76	100.0%
x - s	64.96 - 37.23	
CV	57.32	

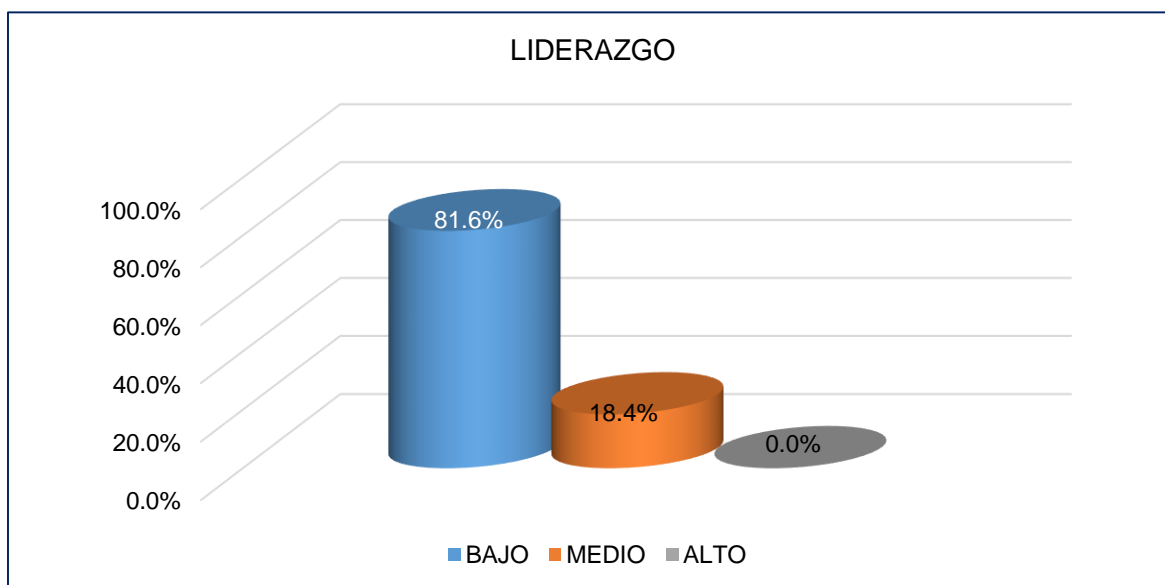


**Figura 1**  
Entorno/ contexto de la organización.

### Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 2 y figura 1, en el apartado entorno contexto de la organización los datos indican niveles bajos con un 73.7%. Esto quiere decir que la gestión del Centro de Idiomas no analiza constantemente las documentaciones, no evidencia un

plan estratégico donde se establece los objetivos a largo plazo y las acciones que se llevará a cabo, también falta actualización de información sobre las expectativas de sus clientes, el Centro de Idiomas debe diseñar un listado de servicios que deben estar en el sistema de gestión calidad alineado con los objetivos y los requerimientos de la organización, falta actualización de los manuales del Centro de Idiomas, carecen de documentaciones para asegurar la calidad de los servicios, no se han establecido responsabilidades en relación al puesto de trabajo por los constantes cambios ejecutados, no existe una medición adecuada para asegurar la eficacia vinculados a los objetivos, falta adecuar información documentada al sistema de gestión. Por otro lado, en el nivel medio resalta el 19.7% y finalmente el 6.6% está en un nivel alto. En relación con estos resultados el Centro de Idiomas necesita tomar acciones inmediatas para mejorar su sistema de gestión de calidad y asegurarse que cumplan todos los requisitos de la norma ISO 9001: 2015; por lo que es primordial mejorar el nivel de cumplimiento de la norma y la búsqueda de un eficiente sistema de gestión de calidad. De acuerdo con los resultados el apartado **Entorno/ contexto de la organización se encontró en un nivel bajo.**

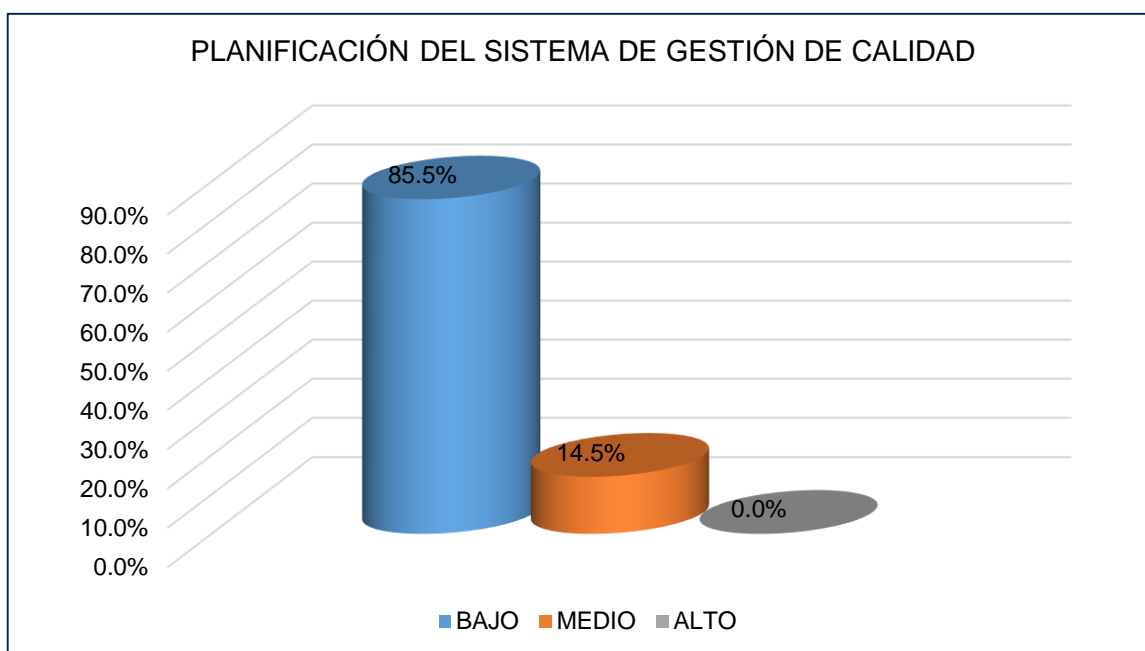


**Figura 2**  
Liderazgo.

#### Interpretación

De acuerdo con lo establecido en la tabla 2 y la figura 2, en el apartado de liderazgo los resultados indican que el nivel bajo obtiene el puntaje más elevado con un 81.6%; es decir la comisión de gestión encargada del Centro de Idiomas no revisa los cumplimientos de los objetivos para lograr el desarrollo de estrategias en función de las necesidades detectadas; la comisión es incapaz de responder a cambios en el entorno empresarial de los centros de producción de la UNSM; además, ha logrado detectar pérdidas de oportunidades clave para expandirse, y mejorar en la eficiencia de lanzar nuevos servicios.

Por otro lado, el equipo directivo no asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos y servicios de manera efectiva o adecuada. Esto conlleva a diversas implicaciones para el Centro de Idiomas de la UNSM, perdiendo su capacidad para satisfacer demandas, corriendo el riesgo y enfrentando una serie de problemas, incluyendo disminución en la competitividad, pérdida de clientes, y un renombre deteriorado. Asimismo, la comisión no identifica de manera sistemática las normativas legales que aplica el Centro de Idiomas, estas acciones han conllevado a tener dificultades para tomar decisiones responsables y afectando la imagen de la Institución. Así también, se puede evidenciar que no existe un Sistema de Gestión de Calidad, afectando de manera negativa la experiencia de los estudiantes y del proceso de aprendizaje; además, el Centro de Idiomas se ha quedado estancado, no se ha logrado adaptar a las necesidades cambiantes y exigencias de los estudiantes y del mercado. Estos porcentajes elevados indica que no existe un liderazgo en el centro de Idiomas, ocasionando impacto negativo en la calidad de enseñanza y la competitividad del centro. Mientras tanto, solo el 18.4% de los encuestados indicaron que se encuentran en un nivel medio; y en el nivel alto no se puede resaltar ningún valor debido a un mal liderazgo por parte de los representantes. De acuerdo con los resultados descriptivos se puede evidenciar que la media es de 10.14; la desviación estándar es de 5.23, lo que sugiere que los valores tienden a variar en comparación a la media; el coeficiente de variación es 51.53%. Esto significa que la desviación estándar es aproximadamente la mitad del valor de la media, lo que indica una variabilidad moderada en relación con el promedio. De acuerdo con lo expuesto el apartado de **Liderazgo alcanzó un Nivel Bajo.**

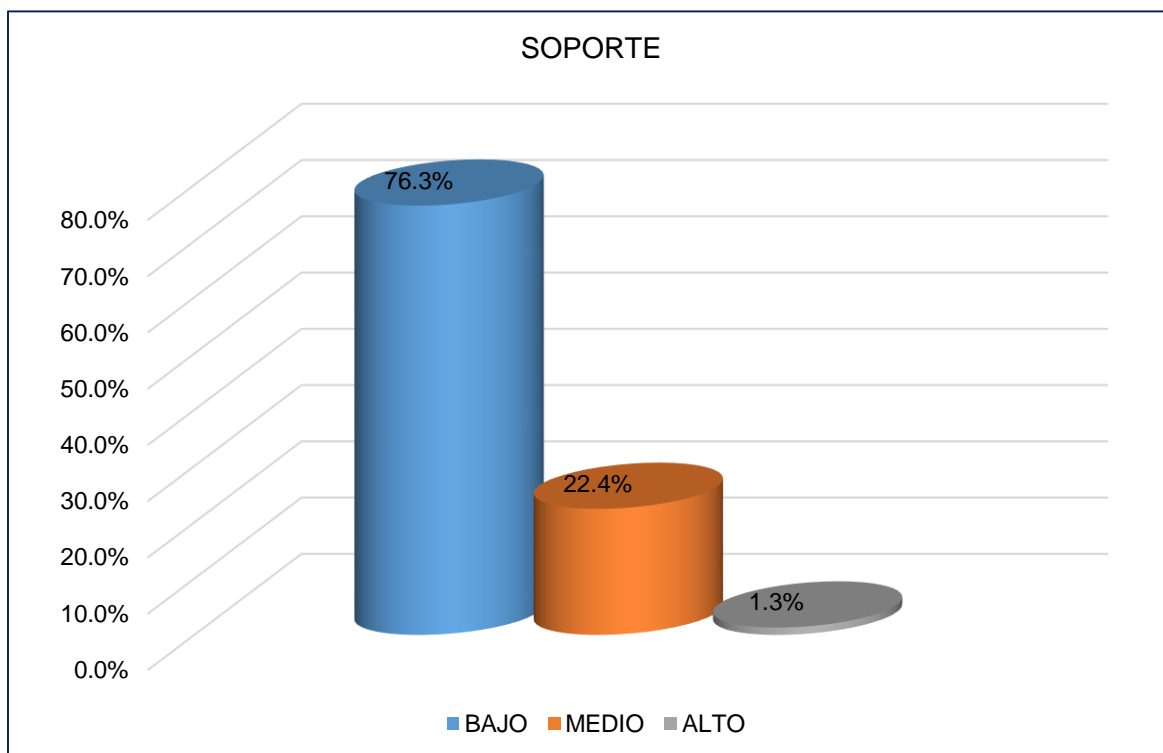


**Figura 3**

Planificación del sistema de gestión de calidad

## Interpretación

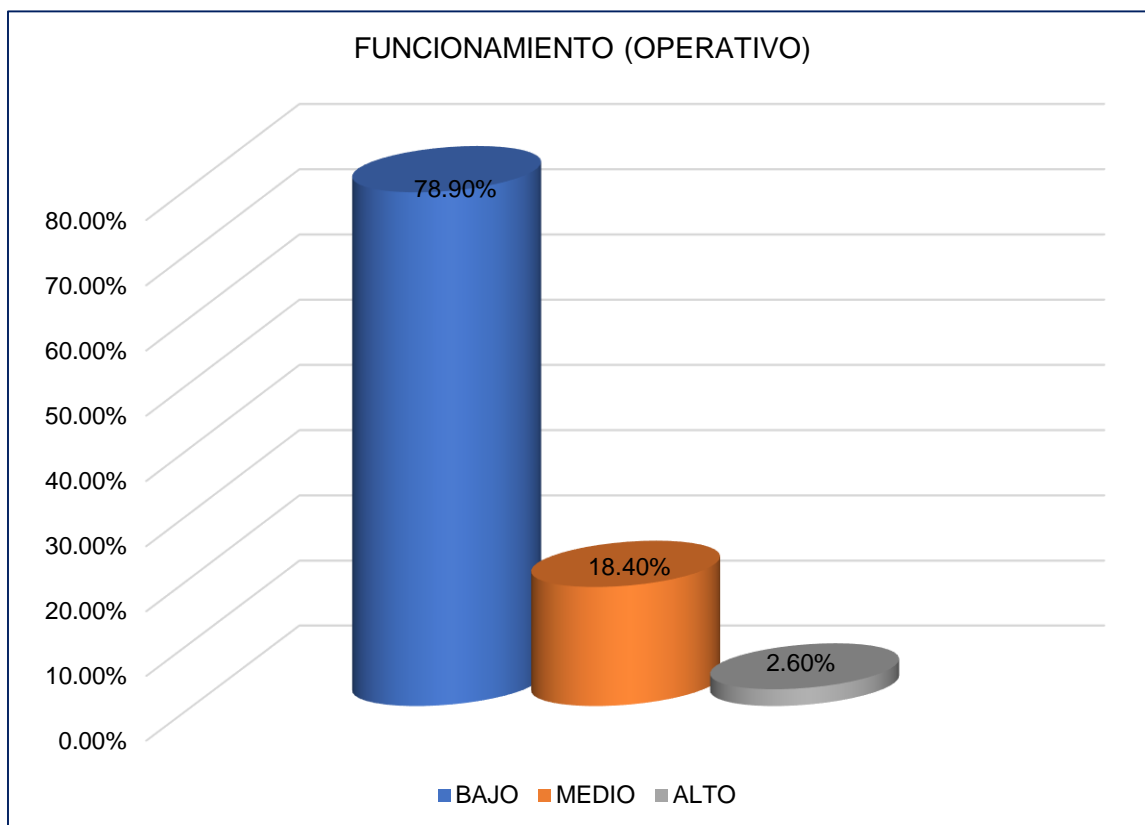
Según la indicado en la tabla 2 y figura 3, se ha logrado analizar el apartado de planificación del sistema de gestión de calidad indicando que el mayor porcentaje está en el nivel bajo con un 85.5%, estos resultados indican que la comisión no ha reconocido la importancia de identificar y abordar los riesgos potenciales en la gestión, ocasionando la falta de capacitación o comprensión sobre la gestión de riesgos; el Centro de Idiomas enfrenta limitaciones de recursos, ya sea en términos de personal, financiamiento o tiempo; la comisión carece de personal capacitado en gestión de riesgo y seguridad, el cual le dificulta desarrollar un efectivo; respecto a la definición y documentación de los objetivos de calidad, la comisión no está plenamente consciente de la importancia de establecer objetivos de calidad como parte de un enfoque de mejora continua, también se ha analizado que el Centro de Idiomas carece de un sistema de gestión de calidad formal, la falta de recursos, ya sea financieros o de personal, podría ser un obstáculo para seguir con el proceso; la falta de orientación al personal del Centro de Idiomas hace que carezca de experiencia en la definición de objetivos de calidad y no sepan cómo implementar este proceso; respecto al plan de mejora no ha desarrollado un plan específico, la falta de enfoque ha hecho que no se centre la atención en la mejora continua; la falta de recursos ha evidenciado que el Centro de Idiomas carezca de los recursos necesarios, ya sean financieros, de personal o de tiempo, para dedicarse a la elaboración y ejecución de un plan de mejora; la falta de conciencia ha generado que la casa de estudios no esté completamente consciente de los beneficios de contar con un plan de mejora enfocado en el cumplimiento de objetivos y, por lo tanto, no ha tomado medidas al respecto; la ausencia de herramientas o metodologías necesarias para desarrollar un plan de mejora efectivo; la falta de experiencia del personal de la organización ha generado no tener capacidad para la elaboración de planes de mejora y, por lo tanto, podría haber retrasos en la implementación. Por otro lado, el 14.5% se encuentra en un nivel medio y finalmente en el nivel alto no se encuentra ningún valor. En la estadística descriptiva la media obtuvo un valor del 4.32, la desviación estándar fue del 2.55 y la variación fue del 59.01%. De acuerdo con lo expuesto el apartado de **Planificación del Sistema de Gestión de Calidad alcanzó un Nivel Bajo.**



**Figura 4**  
Soporte

### Interpretación

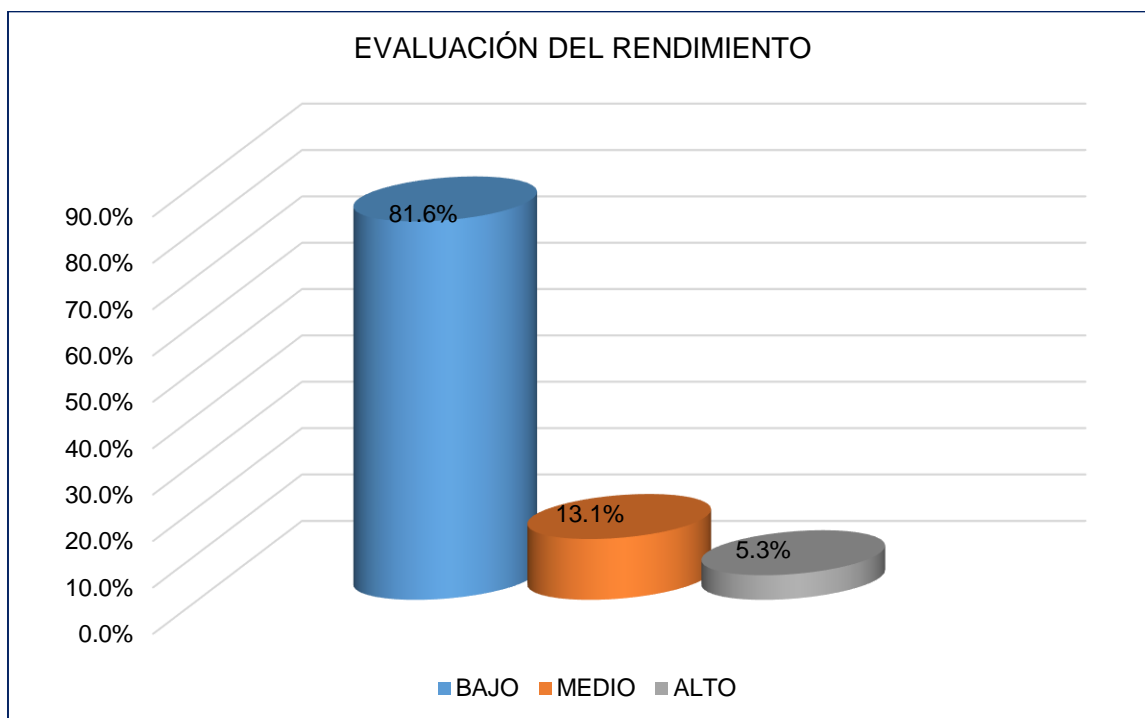
Según los resultados de la tabla 2 y figura 4, se observa el apartado de soporte el cual indica que el 76.3% de todos los encuestados están en un nivel bajo, es decir existe la falta de asignación de fondos suficientes para la implementación del sistema que conllevan a la ausencia de herramientas y tecnologías necesarias para llevar a cabo un monitoreo y análisis adecuados de los procesos; también existe la falta de compromiso y enfoque por parte de la comisión en cuanto a la gestión de la calidad, lo que resulta tener problemas de rendimiento, insatisfacción del cliente y una pérdida de competitividad en el mercado; en cuanto al Centro de Idiomas no cuenta con el personal suficiente, y si es capaz de satisfacer las necesidades de los usuarios es muy bajo por la falta de inversión en la formación y el desarrollo del personal, lo que afecta la capacidad de la organización para mejorar sus procesos y adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes; 22.4% manifestaron que este apartado se encuentra en un nivel medio; y finalmente el 1.3% manifestaron que el apartado soporte se encuentra en un nivel alto. En la estadística la media fue de 15.68, la desviación estándar fue del 9.63 y el coeficiente de variación fue del 61.42%. Estos valores indican que el nivel del apartado **soporte se encuentra en un Nivel Bajo**.



**Figura 5**  
Funcionamiento (operativo)

### Interpretación

En concordancia con la tabla 2 y figura 5, se puede apreciar el apartado funcionamiento (operativo) cuyos datos indican que el nivel bajo se encuentra el 78.90, es decir que el Centro de Idiomas no ha implementado un proceso formal de comunicación con el cliente para definir los requisitos de nuestros productos y servicios. La comisión reconoce la falta de estructura y que puede limitar nuestra capacidad para garantizar sus servicios que estén completamente alineados con las expectativas de los clientes; así mismo el Centro de Idiomas no ha sido capaz de adaptar de manera efectiva sus servicios a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas; en el nivel medio los encuestados indicaron que este apartado obtiene el 18.40% y finalmente en el nivel alto solo el 2.60% indicaron que este apartado tienen buen funcionamiento. En la estadística descriptiva la media fue 9.25, la desviación estándar fue 5.65 y el coeficiente de variación fue 61.08%. Estos datos indican que este apartado de **funcionamiento se encuentra en un Nivel Bajo.**

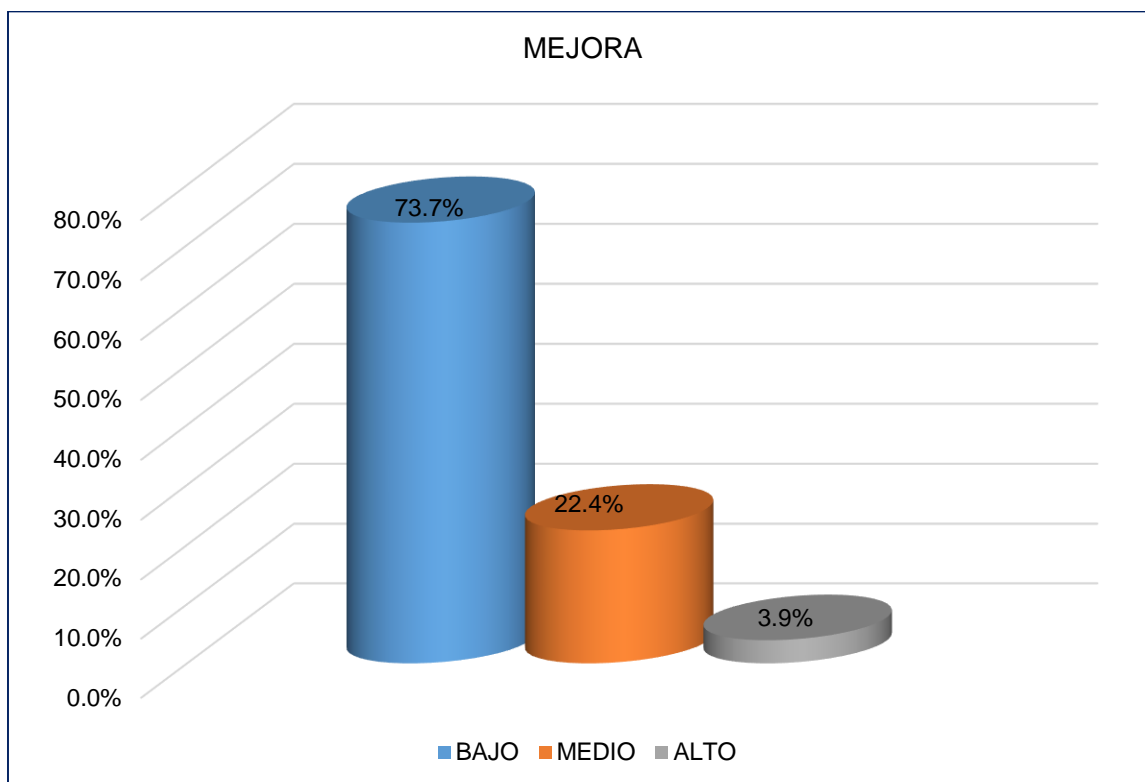


**Figura 6**  
Evaluación del rendimiento.

### Interpretación

Como se puede visualizar en la tabla 2 y figura 6, el apartado evaluación del rendimiento obtiene un valor bajo del 81.6%, es decir la comisión no realiza un seguimiento completo, medición exhaustiva, análisis profundo ni evaluación sistemática de nuestro sistema de gestión. No han establecido un proceso formal para supervisar y evaluar de manera regular los cumplimientos con los objetivos y estándares del sistema de gestión. Esta falta de seguimiento y evaluación tiene un impacto negativo en la capacidad para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar las operaciones. El Centro de Idiomas no lleva a cabo la obtención del grado de satisfacción de los clientes. No han establecido un proceso formal para recopilar comentarios y opiniones de los clientes sobre su experiencia de estudiar en el Centro de Idiomas. Esta falta de retroalimentación puede limitar la comprensión del cumplimiento con las expectativas de los clientes y la identificación de áreas de mejora; en el nivel medio los encuestados indicaron que este apartado evaluación de rendimiento obtuvo un valor del 13.1%; y el 5.3% se encuentra en un nivel alto. En la estadística descriptiva la media fue de 4.78, desviación estándar fue 3.27 y el coeficiente de variación fue 68.52%. Estos datos indican que este apartado de **evaluación de rendimiento de se encuentra en un Nivel Bajo.**

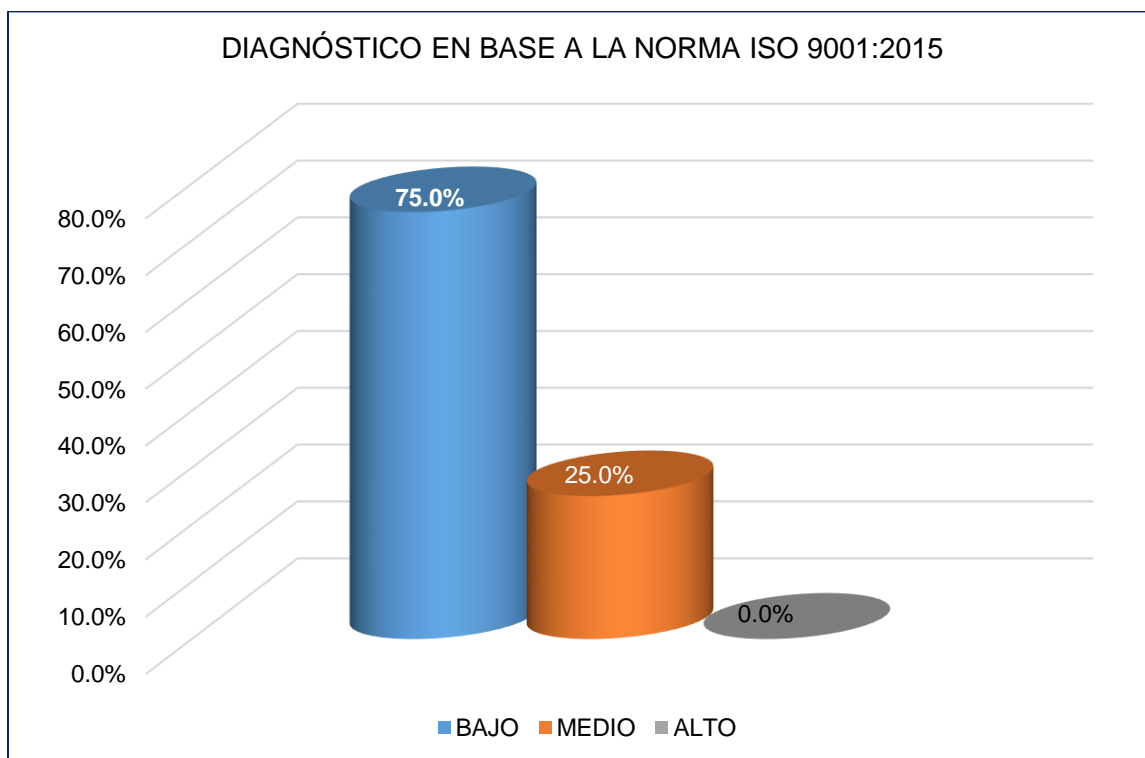




**Figura 7**  
Mejora

### Interpretación

De acuerdo lo indicado en la tabla 2 y figura 7, el apartado mejora indica que el 73.7% está en un nivel bajo, es decir que la comisión, no está enfocado en la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. La comisión no ha establecido un sistema enfocado estructurado para identificar y abordar sistemáticamente las áreas de mejora en el sistema de gestión. Esto puede llevar a la falta de optimización en los procesos y a la posibilidad de no estar plenamente alineados con los estándares de calidad. Así también, no seleccionan, ni utilizan herramientas de investigación de manera regular para mejorar el rendimiento. No han establecido un proceso formal para identificar y aplicar herramientas de investigación que podrían ayudar a recopilar datos, analizar tendencias y tomar decisiones informadas para mejorar el desempeño. Esta falta de enfoque en la investigación podría limitar la capacidad para identificar áreas de mejora y aprovechar oportunidades para optimizar nuestras operaciones y resultados; asimismo en el 22.4% de los encuestados indicaron que este apartado está en un nivel medio; el 3.9% indicaron que se encuentra en un nivel alto. En la estadística descriptiva la media fue el 3.16, la desviación estándar fue 1.90 y el coeficiente de variación fue del 60.09%. De acuerdo con estos resultados descritos este apartado de **mejora se ubica en un Nivel Bajo**.



**Figura 8**

Diagnóstico en base a la norma ISO 9001:2015.

### Interpretación

De acuerdo con lo establecido en la tabla 2 y figura 8, el diagnóstico en base a la Norma ISO 9001:2015, los resultados indican que nivel bajo (75%), la comisión está operando a un nivel bajo en términos de cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Es decir, su sistema de gestión de calidad no está completamente establecido o implementado de acuerdo con las pautas y estándares definidos en la norma. Existe una falta de estructura y procesos efectivos para asegurar la calidad y mejorar continuamente; en el nivel Medio (25%), sugiere que la organización está en un nivel intermedio de cumplimiento con la norma ISO 9001:2015. Es posible que algunos elementos del sistema de gestión de calidad estén en su lugar, pero aún no se han abordado completamente todos los requisitos. Puede haber cierta estructura y procesos definidos, pero todavía hay margen de mejora para alcanzar un nivel óptimo de calidad y eficacia. En los estadísticos descriptivos la media fue 64.96, la desviación estándar fue 37.23 y finalmente el coeficiente de variación fue de 57.32. Estos datos indican que este **diagnóstico en base a la Norma ISO 9001:2015 se encuentra en un Nivel Bajo.**

## **4.2 Resultado específico 2**

“Diseñar la propuesta de sistema gestión de calidad para el Centro de Idiomas de la UNSM con base en los principios de la norma ISO 9001:2015”.

### **ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015**

#### **(DISEÑO DE LA PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL CIDUNSM)**

#### **CAPÍTULO I**

#### **OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Este capítulo proporciona una visión clara de los propósitos de la norma que se busca alcanzar en el diseño de implementación, se encuentra plasmada en el objetivo general de la investigación.

### **1. CONTEXTO DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**

#### **1.1 Introducción**

##### **Generalidades**

El Centro de Idiomas de la Facultad de Educación y Humanidades busca cumplir con las normas ISO 9001:2015, debe enfocarse en la mejora continua de sus servicios y procesos para garantizar la satisfacción de sus clientes.

El Centro de Idiomas de la UNSM debe establecer una política de calidad que refleje su compromiso con la excelencia en la enseñanza de idiomas y la satisfacción del cliente. Esta política debe ser comunicada y entendida por todo el personal. Es esencial identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes. Esto implica realizar encuestas de satisfacción, recibir retroalimentación y mantener una comunicación abierta con los estudiantes. Se deben definir y documentar los procesos clave del Centro de Idiomas, desde la inscripción de estudiantes hasta la evaluación y seguimiento del progreso. Estos procesos deben ser revisados periódicamente para identificar oportunidades de mejora.

El Centro de Idiomas debe asegurarse de que su personal esté calificado y competente para impartir clases de idiomas extranjeros. Esto implica proporcionar capacitación y desarrollo continuo a los profesores y al personal de apoyo. Los recursos necesarios para el funcionamiento del centro, como aulas, material didáctico y tecnología, deben estar disponibles y ser gestionados de manera eficaz. Se deben establecer indicadores claves

de rendimiento para medir el desempeño del Centro de Idiomas. Estos indicadores pueden incluir tasas de finalización de cursos, resultados de solicitudes y retroalimentación de los estudiantes. Identificar y gestionar los riesgos y oportunidades es fundamental para garantizar la calidad y la mejora continua. Esto puede incluir la planificación de contingencias y la búsqueda de formas de innovar y crecer.

## **1.2 HISTORIA**

El Centro de Idiomas de la UNSM, con sus siglas CIDUNSM, fue creado el 07 de Noviembre de 1994 con Resolución Rectoral N° 435-94-UNSM-R; con Resolución Decanal N° 018-97-UNSM/FET se aprueba el Proyecto de Organización y Funcionamiento del Centro de Idiomas de la Facultad de Educación y Turismo, la misma que fue ratificada con Resolución Rectoral N° 016-98-UNSM/R. Desde su creación viene funcionando de manera permanente brindando servicios de enseñanza de idiomas extranjeros, traducciones no oficiales de textos y certificaciones en los idiomas Inglés, Francés, Alemán y Portugués dirigidos a la comunidad universitaria y público en general.

El CIDUNSM es un Centro de Producción autofinanciado con fines académicos dedicado a la enseñanza de idiomas extranjeros en sus niveles: Básico, Intermedio y Avanzado. La gestión del CIDUNSM está conformada por los siguientes integrantes: Decano de la FEH y una Comisión compuesta por un/una Coordinador(a) y dos Miembros, los mismos que son docentes ordinarios del Departamento Académico de Idiomas. Ellos son encargados de velar por el normal funcionamiento del CIDUNSM, su mejora continua, proyección a la comunidad y sostenibilidad en el tiempo a través de la oferta de sus servicios hacia la comunidad universitaria y a la población en general.

## **1.3 MISIÓN**

El Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín – CIDUNSM tiene como función la enseñanza-aprendizaje de lenguas nacionales y extranjeras. Brindando formación profesional competente e innovadora, en beneficio de los estudiantes universitarios, basada en la investigación científica, tecnológica y humanística, comprometida en la mejora continua de la calidad y la responsabilidad. Con la finalidad de ampliar el horizonte cultural y académico con una mentalidad global y como ciudadanos del mundo actual. Es ofrecida en instalaciones adecuadas y equipadas con tecnologías informáticas a cargo de docentes capacitados a través de programas de mejoramiento continuo de sus conocimientos, habilidades y destrezas pedagógicas, didácticas y lingüísticas, permitiendo el desarrollo de las actividades académicas bajo las modalidades centradas en el autoaprendizaje en el uso de las herramientas virtuales y presenciales.

## **1.4 VISIÓN**

El Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín – CIDUNSM es una institución reconocida a nivel regional, nacional e internacional por difundir el conocimiento, uso y manejo de lenguas extranjeras y nacionales a un nivel competitivo, líder en la formación de los egresados de la UNSM y de otras instituciones académicas para propender a su inserción laboral y académico en otras instituciones educativas de nivel superior reconocidas a nivel nacional y del extranjero; cuenta con infraestructura física, tecnológica y humana que responden a los estándares de calidad exigidos por los organismos acreditadores de la educación universitaria; la enseñanza se fundamenta en la práctica de valores como el sentido de responsabilidad, liderazgo, calidad, colaboración, respeto hacia otras culturas y revaloración de la propia. Los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto.

## **2. Valores**

- Respeto
- Honestidad
- Ética
- Justicia
- Responsabilidad

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivos para la propuesta del sistema de gestión de calidad para el CIDUNSM**

Estos objetivos deben alinearse con las expectativas de los estudiantes y las regulaciones educativas identificando todas las leyes y regulaciones pertinentes que se aplican al Centro de Idiomas y asegurándose de cumplirlas rigurosamente. A continuación, los objetivos principales son:

- Establecer un sistema documentado que registre y controle los procesos y procedimientos clave relacionados con la gestión de calidad, garantizando la disponibilidad de información precisa y actualizada.
- Preparar a la organización para buscar la certificación por parte de un organismo de certificación acreditado, demostrando el compromiso con los estándares internacionales de calidad.

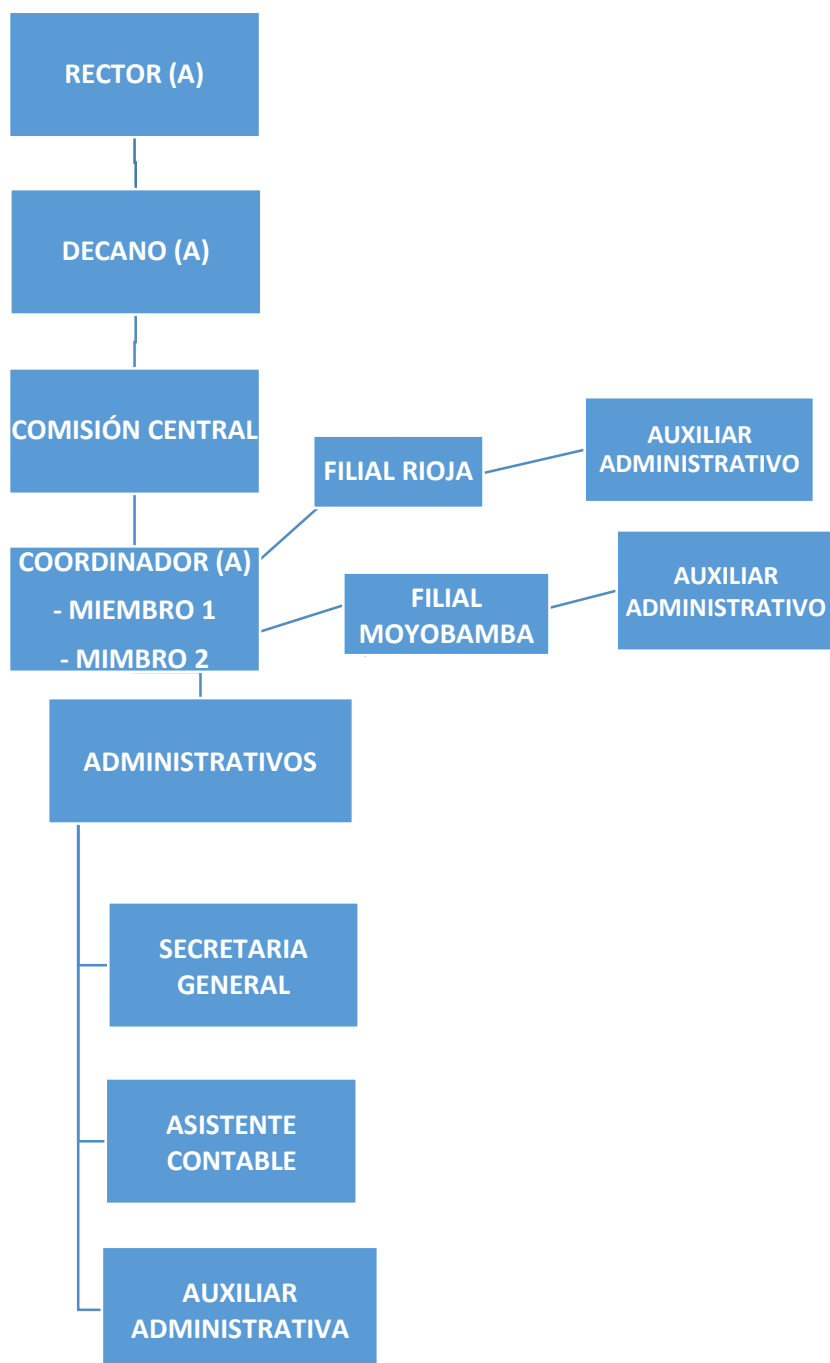
- Proporcionar un marco estructurado que define cómo la organización opera y se organiza en términos de calidad, estableciendo roles, responsabilidades y relaciones claras entre los diferentes elementos del sistema.
- Facilitar la mejora continua en todos los aspectos de la operación del Centro de Idiomas. Los procedimientos y procesos descritos aquí están diseñados para ser evaluados y mejorados periódicamente.
- Asegurar que todas las actividades y servicios proporcionados por el Centro de Idiomas cumplan con los requisitos establecidos tanto por la norma ISO 9001:2015 como por las necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas.
- Contribuir a la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas al proporcionar servicios de alta calidad y responder de manera efectiva a sus requerimientos y comentarios.

### **3.2 Objetivos del CIDUNSM**

El Centro de Idiomas persigue los siguientes objetivos:

- a) Extender la enseñanza aprendizaje de idiomas extranjeros y nacionales a la comunidad universitaria y público en general.
- b) Contribuir al perfeccionamiento y actualización de la comunidad universitaria y público en general en el aprendizaje de idiomas extranjeros y nacionales.
- c) Fomentar acciones de extensión universitaria relacionada con el aprendizaje de idiomas extranjeros y nacionales.
- d) Generar recursos económicos para su auto sostenimiento.
- e) Promover la investigación relacionada con el proceso de enseñanza aprendizaje de un segundo idioma.
- f) Difundir los aspectos culturales de las comunidades lingüísticas cuyos idiomas se enseña.
- g) Brindar asesoramiento técnico pertinente a las instancias de la Universidad Nacional de San Martín en lo relacionado a los idiomas extranjeros.

## a) Organigrama



**Figura 9**  
Organigrama.

- **El Rector**

Es el personero y representante legal de la UNSM, tiene a su cargo y a dedicación exclusiva, la dirección, conducción y gestión del gobierno universitario en todos sus ámbitos, dentro de los límites del Estatuto de la UNSM, el presente reglamento y la Ley Universitaria N° 30220.

- **El Decano**

Es la máxima autoridad de gobierno de la Facultad, representa a la Facultad ante el Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria conforme lo dispone la Ley Universitaria N° 30220. Es elegido por un periodo de cuatro (04) años y no hay reelección inmediata. Concordancia Art.129° Estatuto y Art. 68° Ley N° 30220.

- **El (la) Coordinador** (a) es la autoridad máxima en el Centro de Idiomas. Es propuesto (a) por el decano de la Facultad de Educación y Humanidades y ratificado (a) por el Consejo de Facultad, por un periodo de tres (3) años, pudiendo continuar en el cargo previa evaluación del Decano.

**Los deberes del Coordinador del CIDUNSM son:**

- a) Representar al CIDUNSM en todos los actos que éste intervenga institucionalmente.
- b) Presidir la formulación y aprobar los planes de funcionamiento del CIDUNSM, así como establecer sus políticas.
- c) Reglamentar su funcionamiento.
- d) Formular y aprobar los cursos de idiomas extranjeros y nacionales
- e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Reglamento.
- f) Elaborar el Plan Anual y el Cuadro Anual de necesidades del CIDUNSM.
- g) Autorizar los contratos del personal docente y administrativo del CIDUNSM.

- **Los miembros del CIDUNSM tienen los siguientes deberes:**

- a) Apoyar en la gestión académica y administrativa del CIDUNSM
- b) Asistir a las reuniones convocadas por la Coordinación del CIDUNSM.
- c) Supervisar el desarrollo de las actividades académicas y administrativas del CIDUNSM.
- d) Apoyar en la elaboración de los instrumentos de gestión del CIDUNSM.
- e) Organizar y conducir el movimiento económico que se produzca por efecto de los pagos realizados por el CIDUNSM, de lo cual dará cuenta a la Dirección General de Administración de la UNSM, a través de la oficina del Centro de Producción de Bienes y Servicios (DPBS).

- **DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

**Son funciones de la Secretaría del Centro de Idiomas:**

- a) Recibir, clasificar y registrar los documentos que ingresen y elaborar los documentos que se emitan del CIDUNSM.
- b) Mantener actualizado el inventario y archivo del CIDUNSM.
- c) Tomar nota de la correspondencia que le indique el (la) Coordinador (a) del CIDUNSM,



como elaborar los documentos que se le encomienden.

- d) Citar a los docentes y elaborar las actas de las sesiones de trabajo.
- e) Otras que le asigne la Coordinación del CIDUNSM.

- **El auxiliar**

Realiza actividad complementaria de los órganos de apoyo.

- **EL (LA) AUXILIAR ADMINISTRATIVO CONTABLE TIENE LAS SIGUIENTES FUNCIONES**

- a) Realizar un estudio de mercado para conocer el posicionamiento del CIDUNSM en la comunidad san martinense a fin de mejorar sus servicios y establecer la política de precios en el Plan Anual de Trabajo.
- b) Apoyar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del CIDUNSM.
- c) Llevar el control de los ingresos y egresos del CIDUNSM.
- d) Elaborar instrumentos de control de la Contabilidad teniendo en cuenta los procesos y actividades generados en el CIDUNSM e informarlos periódicamente.
- e) Supervisar, evaluar y hacer un seguimiento integral (administrativo y financiero) de la gestión para la fluidez y viabilidad del CIDUNSM en su sede de Tarapoto y filiales de Moyobamba y Rioja.
- f) Generar información sustentable para el cumplimiento de las metas.
- g) Diseñar y elaborar los informes correspondientes a las actividades administrativas y financieras del CIDUNSM.
- h) Sugerir cambios y mejoras en los procesos administrativos y financieros del CIDUNSM.
- i) Otras que le asigne la Coordinación.

- **LOS PROFESORES DEL CIDUNSM**

Son seleccionados mediante concurso, entre el personal docente en actividad de la UNSM y entre los profesionales que reúnan los requisitos establecidos. Los profesores ordinarios de La UNSM no pueden aceptar más de diez (10) horas semanales de clase, salvo en periodo vacacional.

## **CAPITULO II**

### **REFERENCIAS NORMATIVAS**

En este capítulo hace referencia a las normativas y los documentos que hacen referencia a la propuesta del diseño de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015, por ende, este acápite se encuentra plasmado en el objetivo general de esta investigación.

## **CAPITULO III**

### **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

En este capítulo se mencionan definiciones claras y precisas para asegurar que los usuarios y las partes interesadas tengan una comprensión de los términos que se utiliza y así evitar malos entendidos, asegurando la interpretación precisa. Este acápite de encuentra detallado en el objetivo general de la investigación.

## **CAPITULO IV**

### **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

El Centro de Idiomas de la UNSM debe estar constantemente evaluando tanto su entorno interno como externo para identificar oportunidades de mejora, riesgos potenciales y estrategias para adaptarse a los cambios. Para determinar las cuestiones externas e internas pertinentes para el propósito y la dirección estratégica del Centro de Idiomas de la UNSM y establecer un sistema de gestión de la calidad, se debe llevar a cabo un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas):

CARACTERÍSTICAS	ENTORNO INTERNO	EJEMPLOS EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	ENTORNO EXTERNO /	EJEMPLOS EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM
RECURSOS	Infraestructura, tecnología, personal, materiales didácticos. y	Aulas equipadas, plataformas de aprendizaje en línea, calidad y cantidad de profesores, libros y materiales de idiomas.	Mercado Educativo	Demanda de diferentes idiomas, popularidad de ciertas metodologías de enseñanza.
CAPACIDADES	Habilidades y competencias del personal.	Calificaciones y experiencia de los profesores, habilidades de gestión personal administrativo.	Regulaciones y Normativas	Leyes sobre educación y acreditación de idiomas, estándares de calidad educativa.
PROCESOS	Procedimientos y métodos utilizados en la enseñanza y gestión.	Métodos de enseñanza, evaluación del estudiante, procesos administrativos y de matriculación.	Competencia	Otros centros de idiomas, cursos en línea, aplicaciones de aprendizaje de idiomas.
CULTURA ORGANIZACIONAL	Valores, creencias y comportamientos.	Ética de trabajo, ambiente de aprendizaje, enfoque hacia la innovación y diversidad.	Necesidades y Expectativas de los Estudiantes	Objetivos de aprendizaje, niveles de habilidad, preferencias en modos de enseñanza.
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	Configuración de la organización.	Jerarquía del centro, distribución de roles y responsabilidades.	Factores Socioeconómicos y Culturales	Economía local, diversidad cultural, barreras lingüísticas y accesibilidad.

**Fuente:** Elaboración propia.

Para explicar cómo el Centro de Idiomas puede comprender su Contexto Externo según ISO 9001:2015, considerando los diferentes entornos como legal, tecnológico, competitivo,

MECANISMOS INTERNOS (RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN)						
ANÁLISIS	VALORES	CONOCIMIENTOS	DESEMPEÑO	VENTAJA COMPETITIVA	CULTURA ORGANIZACIONAL	
FORTALEZAS	Respeto Honestidad Ética Justicia Responsabilidad	Personal administrativo altamente calificado	-Garantizar que el personal docente continúe	El Centro de Idiomas cuenta con instructores altamente calificados y programas de enseñanza efectivos.	- Aprendizaje y mejora continua - Altos estándares de profesionalismo - Excelencia académica	
		Docentes con experiencia grado de maestría y doctorado	actualizándose y mejorando sus habilidades			
		Metodología de enseñanza	pedagógicas a través de la formación continua.			
		Flexibilidad de horarios	-Promocionar activamente la gama de idiomas disponibles y adaptar la oferta según la demanda de los estudiantes.			
		Alianzas internacionales				
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe un plan de desarrollo para la implementación de más idiomas nacionales y extranjeros, recursos limitados, tanto financieros como materiales, renuncia del personal administrativo clave, dificultad en la captación de personal docente cualificado por el salario ofertado, problemas de gestión, escasa promoción, publicidad y las críticas negativas que dañan la reputación del CIDUNSM, carencia de edificios y espacios físicos propios, fluctuación variable en la matrícula de los cursos ofrecidos.</li> </ul>					
MECANISMOS EXTERNOS (AFECTACIONES EXTERNAS)						
ANALISIS	TENDENCIAS DE MERCADO	DE POLÍTICAS Y CAMBIOS LEGALES	ECONÓMICAS	CAMBIOS TECNOLÓGICOS	TENDENCIA SOCIAL	
OPORTUNIDADES	- Creciente demanda de educación en línea y la comodidad que ofrece a los estudiantes.	- Mejoramiento de la Ley Universitaria 30220 relacionados a la enseñanza de Idiomas.	- Pleno crecimiento económico - Aumento en la demanda de cursos de idiomas,	- utilizar plataformas en línea para la evaluación y seguimiento del progreso de los estudiantes que facilitan la	permite al Centro de Idiomas en expandir su alcance a través de plataformas de aprendizaje.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial.</li> <li>- Atraer a estudiantes de pregrado, maestría y doctorado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación bilingüe y/o multilingual, especialmente en áreas con poblaciones indígenas.</li> <li>- Políticas que promueven la inclusión de personas con discapacidades en la educación</li> </ul>		<p>retroalimentación y el monitoreo continuo de su desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar la tecnología para establecer colaboraciones con otras instituciones educativas o centros de idiomas en diferentes partes del mundo, lo que podría facilitar intercambios culturales y programas conjuntos.</li> </ul>	
<b>AMENEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proliferación de plataformas de aprendizaje de idiomas en línea y aplicaciones móviles que ofrecen a los estudiantes alternativas flexibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limitaciones para la adquisición de los bienes y servicios.</li> <li>- La falta de políticas internas</li> <li>- Actualización del reglamento</li> </ul>	<p>Inestabilidad económica en el país</p> <hr/> <p>Dependencia económica</p>	<p>Resistencia a los cambios tecnológicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento de las nuevas tecnologías</li> <li>-Reclamos de los estudiantes.</li> </ul>

	<p>y económicas que brinda el Centro de Idiomas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios tecnológicos</li> <li>- Existencia de otras instituciones educativas que se dedican a la enseñanza de idiomas extranjeros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en el reglamento y en el plan de trabajo.</li> <li>- Reducción de los costos académicos.</li> <li>- Restricciones legales en cuanto a resoluciones, decretos normativos</li> </ul>			<p>Reclamos ante INDECOPI por parte de los usuarios.</p>
--	---	---	--	--	--

**Fuente:** Adaptado de Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

## 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

Para analizar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el Centro de Idiomas, se detalla la siguiente propuesta en base a la concepción que determina las normas ISO 9001:2015.

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
ESTUDIANTES	Calidad educativa, métodos de enseñanza eficaces, acceso a recursos de aprendizaje, ambiente de aprendizaje seguro y estimulante.	Obtener habilidades lingüísticas, alcanzar metas personales y profesionales, recibir valor por su inversión.
COMISIÓN DEL CENTRO DE IDIOMAS	La comisión busca que el Centro de Idiomas funcione eficazmente dentro del marco de las políticas y regulaciones de la universidad	El Centro de Idiomas cumpla con los estándares de calidad, mantenga registros precisos y proporcione informes sobre su desempeño.
DOCENTES Y PERSONAL ACADÉMICO	Recursos adecuados para la enseñanza, oportunidades de desarrollo profesional, un ambiente de trabajo positivo y apoyo administrativo.	Reconocimiento por su trabajo, estabilidad laboral, y una carga de trabajo equilibrada.
ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL DE GESTIÓN	Sistemas eficientes para la gestión de operaciones, cumplimiento de objetivos financieros y académicos, alineación con la estrategia organizacional.	Gestión eficiente y efectiva, crecimiento del Centro de Idiomas, y cumplimiento de los estándares de calidad.
PADRES Y TUTORES	Progreso educativo y seguridad de sus hijos, comunicación efectiva con el Centro de Idiomas, transparencia en tarifas y políticas.	Que sus hijos alcancen competencia en el idioma, buen retorno de la inversión, entorno de aprendizaje seguro y respetuoso.
ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Cumplimiento de estándares educativos, integridad académica, procesos de enseñanza y evaluación efectivos.	Mantenimiento de estándares de calidad, resultados académicos sólidos, transparencia operativa.
EMPRESAS Y ORGANIZACIONES LOCALES	Programas de idiomas personalizados para empleados, flexibilidad en horarios y modalidades de enseñanza, resultados medibles.	Empleados con habilidades lingüísticas mejoradas, cursos que se alinean con necesidades corporativas, buena relación calidad-precio.
COMUNIDAD LOCAL Y SOCIEDAD	Contribución a la diversidad cultural y lingüística, oportunidades de empleo, participación en actividades comunitarias.	Beneficios culturales y económicos, accesibilidad a programas de idiomas, colaboración en iniciativas locales.
GOBIERNOS Y ENTIDADES REGULADORAS	Cumplimiento de normativas y leyes, apoyo en la obtención de acreditaciones y licencias.	Cumplimiento de las normativas, contribución a los objetivos educativos nacionales o regionales, transparencia en operaciones.

Fuente: Elaboración propia.

### MATRIZ DE COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS										
Nombre de la parte interesada	Requisitos de la parte interesada con el Centro de Idiomas	Requisitos del Centro de Idiomas con la parte interesada.	RIESGO (EFECTO DE LA INCERTIDUMBRE SOBRE LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS)							
			¿Incumplir la política de la calidad?		¿Incumplir el objetivo estratégico o de calidad?		¿Incumplir el marco legal y/o reglamentario?		¿Afectar la operatividad del Negocio?	
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS										
Nombre de la parte interesada		Canal de comunicación	Frecuencia de la comunicación		Oportunidad (es)	Acción (es) Control (es)		Documento /Procedimiento		

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015



### 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE

Este proceso busca responder a preguntas fundamentales, como qué partes específicas de la organización están incluidas en el sistema de gestión de la calidad, qué procesos son críticos para la calidad y cómo se aplicarán los requisitos de la norma ISO 9001 en la práctica diaria

## DOCUMENTO DE ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

### 1. Propósito

Establecer las directrices para la documentación y comunicación efectiva del SGC en el Centro de Idiomas de la UNSM, conforme a la norma ISO 9001:2015.

### 2. Documentación del SGC

La documentación del SGC incluye, pero no se limita a, los siguientes elementos:

- **Manual de Calidad:** Descripción del SGC, incluyendo políticas de calidad y objetivos.
- **Procedimientos Documentados:** Instrucciones detalladas para actividades clave como inscripción, enseñanza, evaluación y gestión de reclamaciones.
- **Registros:** Evidencia de la conformidad con los procesos del SGC, como registros de asistencia, evaluaciones de estudiantes y revisiones de la gestión.

### 3. Control de Documentos

- Todos los documentos del SGC deben ser revisados, aprobados y actualizados regularmente.
- Debe existir un registro de las versiones de los documentos para garantizar que el personal acceda a la información más actualizada.
- Los documentos obsoletos deben ser identificados claramente para evitar su uso accidental.

### 4. Comunicación Interna y Externa

- **Comunicación Interna:** Regularmente se comunicarán las actualizaciones y cambios en el SGC a todo el personal a través de reuniones, correos electrónicos y la intranet del centro.
- **Comunicación Externa:** La información relevante sobre el SGC será compartida con las partes interesadas externas (estudiantes, reguladores, proveedores) mediante el sitio web, folletos y reuniones informativas.

### 5. Acceso y Diseminación

- El acceso a los documentos del SGC estará disponible para todo el personal relevante.
- Se proporcionarán capacitaciones periódicas para asegurar la comprensión y la correcta implementación de los procedimientos documentados.

## 6. Retroalimentación y Mejora Continua

- Se establecerán canales de retroalimentación (como encuestas y buzones de sugerencias) para recoger opiniones y sugerencias del personal y los estudiantes.
- La dirección revisará regularmente la efectividad de la documentación y la comunicación del SGC, implementando mejoras según sea necesario.

## 7. Responsabilidades

- La responsabilidad de mantener y actualizar la documentación del SGC recae en el/la Coordinador(a) de Calidad del CIDUNSM
- Todos los miembros del personal son responsables de estar informados y cumplir con los procedimientos documentados.

### 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

**4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.**

SGC	Descripción	Acciones Específicas para el Centro de Idiomas	Evidencia/Medición
<b>IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	Determinar y documentar los procesos clave para la calidad del servicio educativo.	Identificar procesos como enseñanza, evaluación de alumnos, gestión de cursos, atención al cliente, etc.	Mapa de procesos, Documentación de procesos
<b>CRITERIOS Y MÉTODOS PARA CONTROL DE PROCESOS</b>	Establecer cómo se controlarán y medirán los procesos.	Definir métodos para evaluar la eficacia de la enseñanza, satisfacción del estudiante, etc.	Procedimientos operativos, Registros de control
<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>	Asegurar que se disponen de los recursos necesarios.	Asegurar recursos como profesores calificados, materiales didácticos, instalaciones adecuadas, tecnología educativa, etc.	Presupuestos, Planes de recursos
<b>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b>	Definir quién es responsable de qué procesos.	Asignar responsabilidades para coordinación de cursos, gestión de calidad, administración, etc.	Organigrama, Descripciones de puesto
<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Identificar y gestionar riesgos y oportunidades relacionados con los procesos.	Analizar riesgos como fluctuación de matrículas, cambios en tendencias educativas, etc., y buscar oportunidades para innovar y mejorar.	Análisis de riesgos, Registro de oportunidades
<b>MONITOREO Y MEDICIÓN</b>	Monitorear y medir el desempeño de los procesos.	Implementar encuestas de satisfacción, evaluaciones de rendimiento, análisis de datos de matrícula, etc.	Informes de desempeño, Análisis de datos
<b>MEJORA CONTINUA</b>	Establecer procesos para la mejora continua.	Realizar revisiones periódicas del sistema, implementar acciones de mejora, innovar métodos de enseñanza.	Planes de mejora, Registros de acciones tomadas

Fuente: Elaboración propia.




**4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado:**

Se debe gestionar la información documentada para respaldar sus procesos educativos. Esto se asemeja a un viaje lingüístico en el que los documentos sirven como guías confiables. Estos documentos son esenciales para que los educadores y alumnos sigan una ruta de conocimiento estructurada y eficiente. Los horarios de clases actúan como relojes precisos, asegurando que las lecciones ocurran puntualmente y que los estudiantes aprovechen al máximo su tiempo en el Centro de Idiomas. Sin estos registros, la coordinación de las clases podría volverse caótica.



Las evaluaciones y exámenes representan puntos de referencia críticos en el viaje del aprendizaje. La información documentada sobre los resultados de estas pruebas proporciona una visión clara del progreso de los estudiantes, lo que permite a los profesores ajustar su enfoque según sea necesario. Los registros de asistencia son como marcadores en el camino, garantizando que los estudiantes estén presentes para cada etapa de su viaje educativo. Esto es especialmente importante para cumplir con las regulaciones y políticas de asistencia que pueden aplicarse en diferentes programas de estudio.

En cuanto a la conservación de la información documentada, es como guardar tesoros en un cofre seguro. Los documentos deben mantenerse protegidos y accesibles durante el tiempo necesario. Esto implica almacenarlos en un lugar seguro, protegidos contra daños y asegurándose de que estén organizados para que puedan recuperarse fácilmente cuando se requiera.

## CONTROL Y ELBORACIÓN DE DOCUMENTOS

	<b>MACROPROCESOS</b>		<b>Código</b>	<b>SG-SGC-001</b>	
	<b>PROCESO</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión</b>		
	<b>SUBPROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Página</b>	<b>1</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CONTROL Y ELBORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
<b>1. OBJETIVO</b>					
<p>Implementar un método riguroso para regular y supervisar los documentos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Idiomas de la UNSM es esencial. Este método debe abarcar una amplia gama de documentos, incluyendo, pero no limitándose a, procesos, procedimientos, registros, manuales, guías de manejo y protocolos, así como cualquier documento o registro de origen externo. Es crucial definir criterios detallados para la creación, validación, revisión periódica, manejo de modificaciones, etiquetado, accesibilidad, gestión de la distribución y la administración de documentos obsoletos. Todo esto con el fin de reforzar y mantener el proceso de estandarización dentro de la institución.</p>					
<b>2. ALCANCE</b>					
<p>Desde: el momento en que se presenta una petición formal para la concepción, alteración o remoción de un documento.  Hasta: Concluyendo con la distribución exhaustiva del documento a lo largo de todos los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad y su consecuente proceso de integración y familiarización dentro de la organización.</p>					
<b>3. DEFINICIONES</b>					
<p><b>Aprobación:</b> Proceso en el que un empleado con autoridad debidamente delegada revisa y verifica que el contenido de un documento esté alineado y sea adecuado para lograr los objetivos establecidos.  <b>Código:</b> Una serie de letras, números y/o signos diseñados para identificar de manera única un documento.  <b>Calidad:</b> El nivel en el que un conjunto de atributos inherentes satisface los requisitos establecidos.  <b>Copia Controlada:</b> Documento que está bajo supervisión constante y cuya responsabilidad incluye informar y proveer todas las actualizaciones que se efectúen.  <b>Copia No Controlada:</b> Documento que no tiene asignada la responsabilidad de notificar sobre sus modificaciones o actualizaciones.  <b>Difusión:</b> Serie de acciones implementadas para promover la conciencia sobre un documento, divulgar sus modificaciones y/o comunicar las mejoras aplicadas.  <b>Documento:</b> Conjunto de información y el medio físico o digital que la contiene.  <b>Documento Controlado:</b> Todos los documentos que son parte del Sistema de Calidad y que requieren actualización en caso de cambios en el documento original.  <b>Documentos Internos:</b> Todos aquellos documentos complementarios al Manual de Calidad y a los procedimientos y manuales de calidad.</p>					
	<b>Elaboró/actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>		
<b>Nombre:</b>					
<b>Empleo:</b>					
<b>Firma:</b>					

**Fuente:** Elaboración propia

	MACROPROCESOS		Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO	CONTROL Y ELBORACIÓN DE DOCUMENTOS	Página	2	

**Documentos Externos:** Documentación proveniente de entidades fuera del Centro de Idiomas que establece directrices específicas.

**Documento Obsoleto:** Documento que ha sido reemplazado y ya no se encuentra en su versión actual.

**Estructura Organizativa:** Distribución y relación de responsabilidades, autoridades y personal dentro de la organización.

**Guía:** Documento que detalla características, orientaciones o aplicaciones prácticas sobre un tema, proceso o asunto específico.

**Instructivo:** Documento que proporciona instrucciones específicas para un servicio, área, producto o proceso, incluyendo guías de atención, protocolos, instrucciones de instalación, uso de equipos, registros, manuales, entre otros.

**Listado Maestro de Documentos:** Relación que incluye todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, detallando código, nombre, fecha de aprobación, versión, formato, ubicación y medidas de protección.

**Manual de Calidad:** Documento que define el sistema de gestión de calidad de una organización.

**No Conformidad:** Falta de cumplimiento de un requisito establecido.

**Objetivo de Calidad:** Meta o aspiración relacionada con la calidad.

**Política de Calidad:** Declaraciones y direcciones generales relacionadas con la calidad, formalmente establecidas por la dirección superior de la organización.

**Procedimiento:** Método específico para realizar una actividad o proceso.

**Proceso:** Serie de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo para agregar valor, transformando insumos en resultados.

**Producto/Servicio:** Resultado de un proceso o una serie de procesos.


**Registro:** Documento que demuestra resultados alcanzados o evidencia de actividades realizadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa definida, usualmente de manera explícita o mandatorio.




**Revisión:** Actividad llevada a cabo para asegurar la pertinencia, adecuación, eficiencia y efectividad de un tema específico con el objetivo de cumplir con metas preestablecidas.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el rendimiento institucional en términos de calidad y satisfacción en la prestación de servicios, enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de la entidad.



**Subproceso:** Partes de un proceso que son lo suficientemente significativas como para ser consideradas individualmente.

	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
Firma:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN		TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Elaboración propia

	MACROPROCESOS		Código	SG-SGC-001			
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión				
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
	PROCEDIMIENTO	CONTROL Y ELBORACIÓN DE DOCUMENTOS	Página	3			
<b>4. RESPONSABLES</b>							
<p><b>Responsable del Proceso:</b> Encargado de: a) determinar la documentación requerida para las actividades de los empleados bajo su supervisión y b) difundir la documentación vigente asociada al proceso que lidera.</p> <p><b>Facilitador:</b> Su papel es asistir al responsable del proceso en: a) la creación de documentos siguiendo los criterios definidos en este procedimiento y b) asegurar la adherencia a las directrices establecidas en los documentos producidos por el centro de idiomas de la unsm.</p> <p><b>Oficina de Gestión de Calidad:</b> Se encarga de: a) proporcionar orientaciones para la normalización en la creación y gestión de documentos y b) monitorear la observancia de las normas dispuestas en este procedimiento.</p>							
<b>5. DESARROLLO</b>							
5.1 Custodia de documentos							
a) oficina de gestión de calidad							
<ul style="list-style-type: none"> <li>El individuo responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Idiomas de la UNSM se encarga de mantener y actualizar todas las versiones de los documentos pertenecientes al SGC. Además, la publicación de resoluciones vinculadas a dichos documentos requiere la aprobación previa de la comisión correspondiente.</li> <li>El individuo a cargo del Sistema de Gestión de la Calidad tiene la responsabilidad de preservar tanto en formato físico como digital los documentos originales del SGC, y en cada unidad funcional se debe disponer de una copia de dichos documentos relevantes.</li> <li>El responsable del Sistema de Gestión de la Calidad está encargado de mantener al día el registro de los documentos del SGC y, del mismo modo, debe preservar y facilitar bajo petición un historial detallado que documente las revisiones y las diferentes versiones de cada documento del SGC.</li> </ul>							
	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
Firma:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN		TIPO DE COPIA	CONTROLADA	


Fuente: Elaboración propia

	MACROPROCESOS		Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO	CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Página	4	


**5.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

A continuación, se expone la estructura piramidal documental establecida para el Sistema de Gestión:



	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
Firma:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN		TIPO DE COPIA	CONTROLADA	



Fuente: Elaboración propia

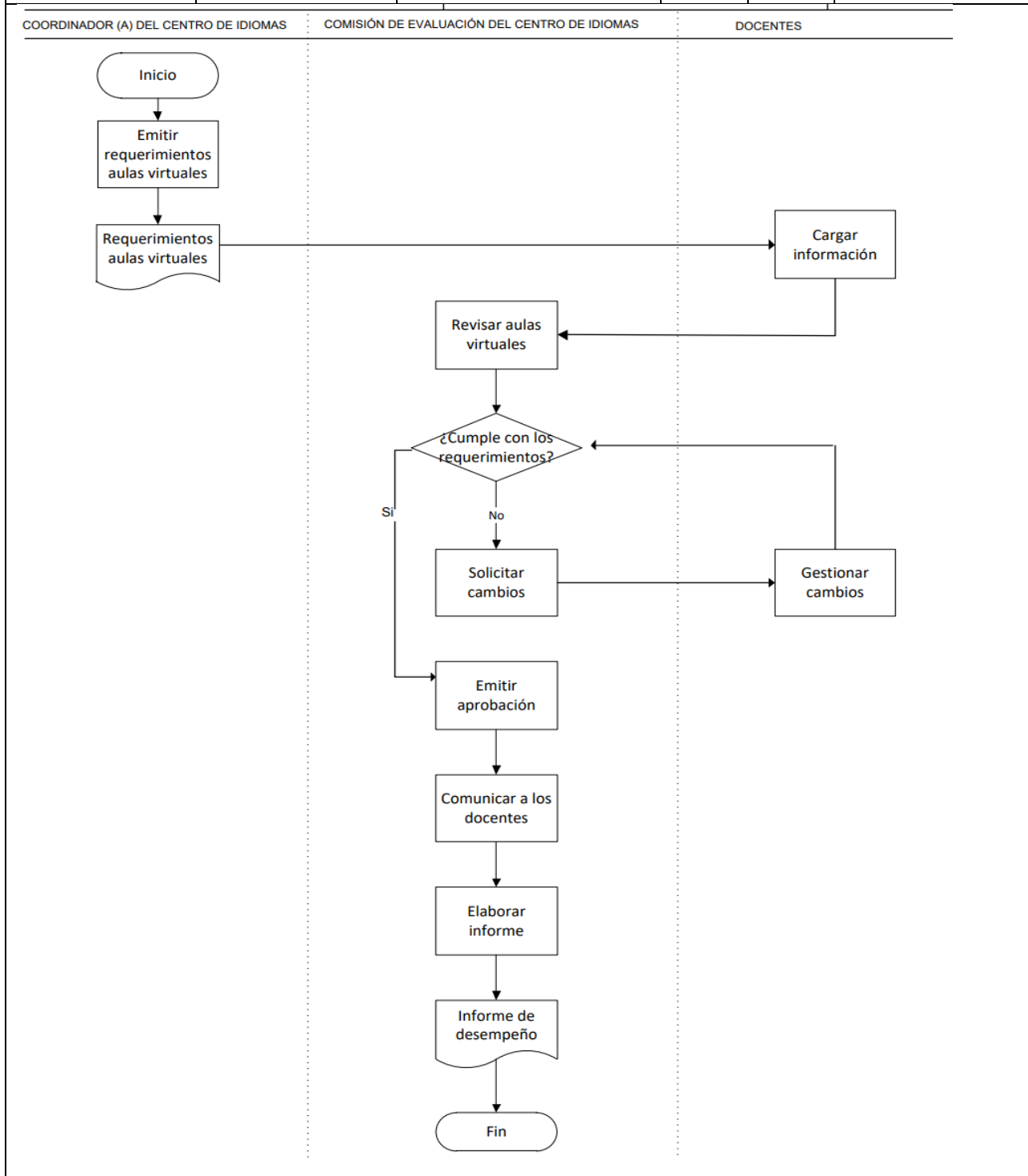
	MACROPROCESOS		Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO	CONTROL Y ELBORACIÓN DE DOCUMENTOS	Página	5	
<b>RELACIÓN DOCUMENTAL</b>					
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>					
<b>Caracterización de procesos</b>	Documento diseñado para facilitar la planificación de un proceso mediante la identificación de proveedores, insumos, actividades transformadoras, productos/resultados y clientes, todo ello dentro del contexto del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).				
<b>Documentos de origen externo</b>	La información proporcionada y generada por otras organizaciones que se emplea como soporte en las funciones del Centro de Idiomas incluye elementos como reglamentos, manuales, material escrito, grabaciones audiovisuales, entre otros recursos.				
<b>Formatos</b>	Método normalizado necesario para la documentación de datos.				
<b>Guías</b>	Documento escrito en el que se detallan minuciosamente las especificaciones, directrices o ejemplos prácticos relacionados con un asunto, procedimiento o temática.				
<b>Guías de Manejo</b>	Serie de consejos elaborados metódicamente destinados a asistir a los estudiantes en la elección del idioma más conveniente, facilitando la toma de decisiones sobre la atención más idónea y la selección de las alternativas más acertadas.				
<b>Guías técnicas</b>	Documento escrito que detalla de manera metódica y estructurada los fines, métodos y procesos de las diversas herramientas de supervisión, utilizadas para llevar a cabo estudios, análisis y valoraciones de las entidades o individuos sujetos a control.				
<b>Instructivos</b>	Escritos que explican el procedimiento para llevar a cabo una actividad o labor específica, generalmente de índole administrativa o de soporte, tales como directrices para el uso de equipos, instrucciones para completar formatos, entre otros aspectos.				
<b>Manual</b>	Al referirse a Manuales, se alude a un conjunto de diversos documentos y/o actividades que guardan una relación particular entre sí.				
<b>Plan de calidad</b>	Documento escrito que detalla los procedimientos y recursos vinculados que deben implementarse, quién debe realizarlos y el momento oportuno para su aplicación en un proyecto, proceso, producto o contrato específico.				
<b>Planes</b>	Documento escrito que incluye la explicación de objetivos generales relacionados con la exigencia de un área determinada.				
<b>Política</b>	Se trata de una acción guiada ideológicamente hacia la toma de decisiones de un colectivo con el fin de lograr objetivos específicos.				
<b>Procedimientos</b>	Detalla tareas concretas de un proceso y/o abarca múltiples áreas dentro de la organización.				
<b>Protocolo</b>	Documentos escritos que incluyen un conjunto de reglas y tareas a llevar a cabo en un servicio, destinados a la realización de una actividad o labor específica, usualmente de carácter asistencial.				
<b>Programas</b>	Documento escrito que detalla la serie de acciones y la distribución de recursos requeridos para ejecutar un plan.				
<b>Registros</b>	Documento escrito que muestra los resultados alcanzados o suministra prueba de las actividades realizadas.				
	<b>Elaboró/actualizó</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>
<b>Nombre:</b>					
<b>Empleo:</b>					
<b>Firma:</b>					
	<b>ESTADO</b>	<b>VIGENTE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>TIPO DE COPIA</b>	<b>CONTROLADA</b>


Fuente: Elaboración propia



### GESTIÓN DE AULAS VIRTUALES



	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE AULAS VIRTUALES			
	PROCEDIMIENTO		Página		

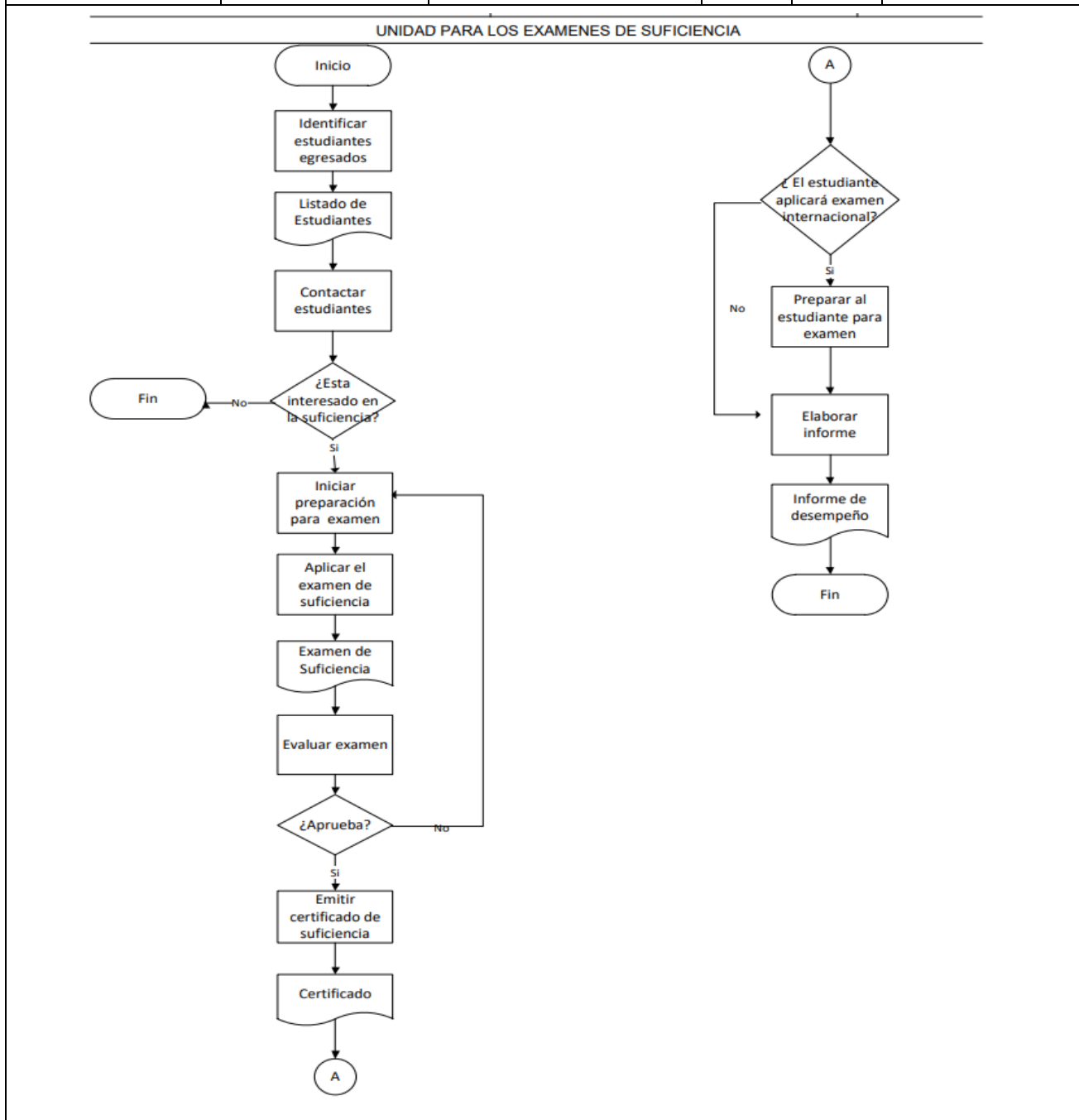



	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó		
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA

Fuente: Adaptado de Espinosa Lovato, M. T (2018)

## GESTIÓN DE SUFICIENCIA


 <b>CIDUNSM</b> Centro de Idiomas Universidad Nacional de San Martín	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN	Código	SG-SGC-001	 <b>CIDUNSM</b> Centro de Idiomas Universidad Nacional de San Martín
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	GESTIÓN DE SUFICIENCIA	Página		
	PROCEDIMIENTO				

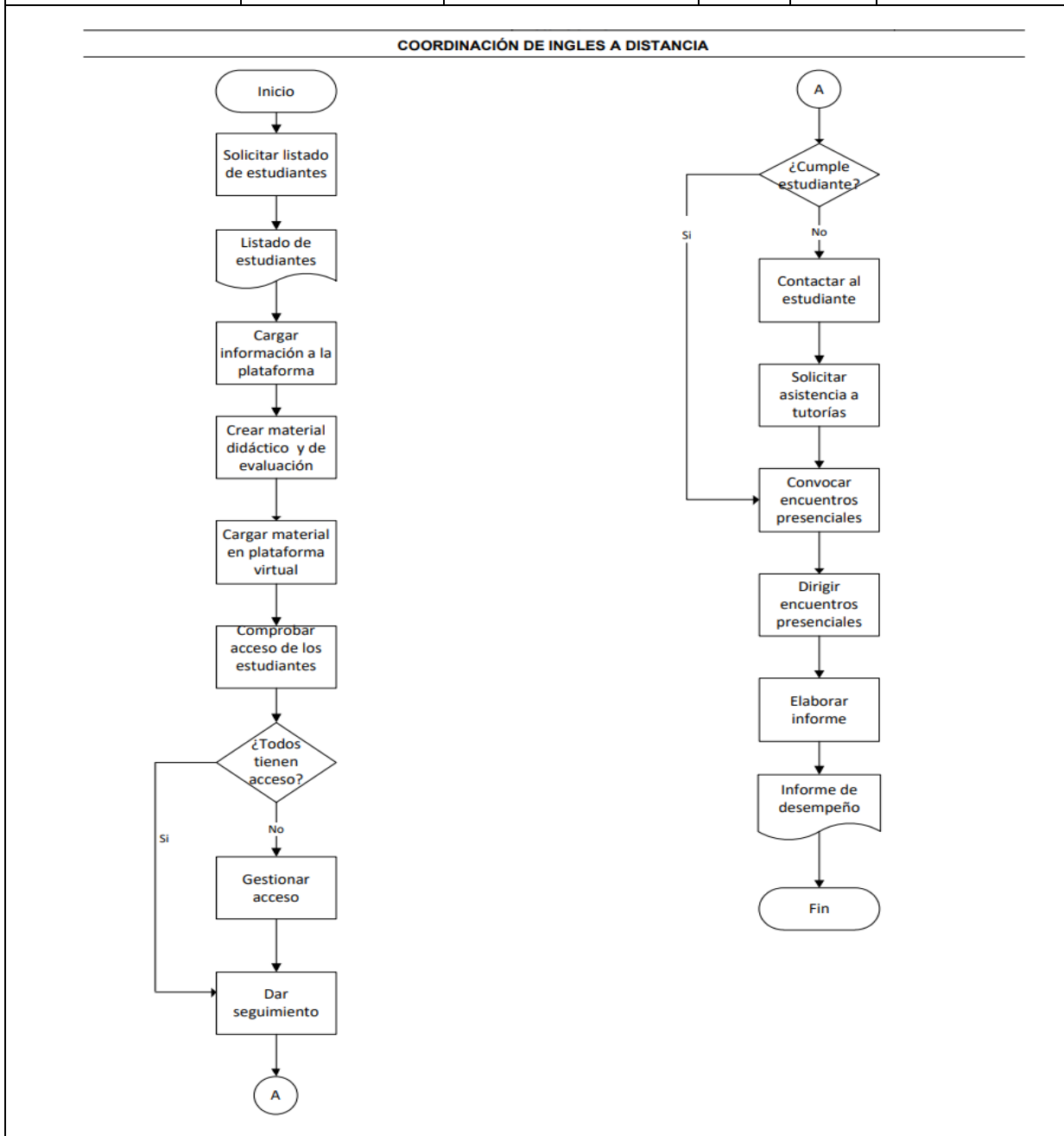


	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó	 <b>CIDUNSM</b> Centro de Idiomas Universidad Nacional de San Martín	
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA

Fuente: Adaptado de Espinosa Lovato, M. T (2018)

## COORDINACIÓN DE INGLES MODALIDAD DISTANCIA



	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVO	Versión		
	SUBPROCESO	COORDINACIÓN DE INGLES MODALIDAD DISTANCIA			
	PROCEDIMIENTO		Página		



	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
Firma:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLAD A		

Fuente: Adaptado de Espinosa Lovato, M. T (2018)


**MACROPROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO		Página	1	
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC			



**1. OBJETIVO:**

Implementación y controlar los procesos del Centro de Idiomas de la UNSM.



	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN		TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Adaptado de Perales LLanos, R. C. (2016).

	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO				
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC	Página	2	

**2. ALCANCE**

Optimización de los procesos administrativos y operativos. Esto abarca desde la inscripción de estudiantes y la programación de clases hasta la gestión eficiente del personal. Se implementan sistemas de gestión de calidad para asegurar que todos los servicios ofrecidos sean eficientes y efectivos.

**3. DEFINICIONES**

**PLANIFICACIÓN:** La planificación es el proceso inicial y estratégico donde se establecen los cimientos de los cursos y programas en el Centro de Idiomas. Durante esta fase, se identifican y analizan las necesidades y objetivos de los estudiantes, se definen los resultados de aprendizaje deseados, y se determinan los recursos necesarios, como personal, presupuesto y materiales.

**DISEÑO:** Se elabora el currículo y se determina el contenido específico de los cursos, incluyendo las unidades temáticas, los objetivos de aprendizaje para cada tema y los métodos de enseñanza. El diseño también implica la selección y creación de materiales didácticos y de evaluación, asegurándose de que estos sean apropiados para los diferentes niveles de habilidad de los estudiantes y que fomenten una experiencia de aprendizaje efectiva y atractiva.


**PROGRAMACIÓN:** involucra la organización logística de los cursos. Aquí se establecen los horarios de las clases, se asignan aulas y profesores, y se organiza el calendario académico, tomando en cuenta festivos, periodos de exámenes y vacaciones.

**MATRICULA:** el proceso administrativo mediante el cual los estudiantes se inscriben en los cursos. Durante esta fase, los estudiantes completan formularios de inscripción, presentan la documentación requerida y realizan los pagos correspondientes.



**EJECUCIÓN:** la fase donde los cursos planificados y diseñados se llevan a cabo efectivamente. Incluye la impartición de clases, la administración de evaluaciones y el seguimiento del progreso de los estudiantes

**4. RESPONSABLES**

- Decano
- Coordinador (a)
- Miembros de la Comisión del CIDUNSM


	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
Firma:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN		TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Elaboración propia

	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO				
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC	Página	3	

### 5. DESARROLLO

Proceso	Descripción	Aplicación en el Centro de Idiomas	Métricas/Indicadores
Gestión Estratégica	Define la dirección y objetivos a largo plazo de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer visión y misión claras.</li> <li>-Definir objetivos estratégicos (calidad de enseñanza, crecimiento, satisfacción del cliente).</li> <li>- Desarrollar planes estratégicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de objetivos estratégicos.</li> <li>-Indicadores de crecimiento y satisfacción del cliente.</li> </ul>
Gestión de la Información	Manejo adecuado de la información para soportar los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar sistemas para la gestión de datos de estudiantes y personal.</li> <li>-Asegurar la confidencialidad y la integridad de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en la gestión de datos.</li> <li>- Incidentes de seguridad de la información.</li> </ul>
Auditorías Internas	Evaluaciones internas para asegurar la conformidad con la norma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar auditorías periódicas para evaluar la eficacia del SGC.</li> <li>- Identificar áreas de mejora y asegurar la conformidad con la ISO 9001:2015.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de no conformidades identificadas.</li> <li>-Acciones correctivas implementadas.</li> </ul>
Mejora Continua	Proceso constante para mejorar la calidad y eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar proceso de comunicación para mejorar procesos y servicios.</li> <li>- Implementar acciones correctivas y preventivas basadas en resultados de auditorías y revisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoras realizadas.</li> <li>- Resultados de encuestas de satisfacción.</li> </ul>

	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
Firma:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACION		TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO V LIDERAZGO**

### **5.1. Liderazgo y compromiso**

La Comisión de Gestión tiene la responsabilidad de implementar y mantener varios mecanismos internos esenciales para asegurar la eficacia del sistema de gestión de calidad. Estos mecanismos son fundamentales para el funcionamiento óptimo del centro.

Prioritariamente, la Comisión de Gestión debe ejercer un liderazgo y compromiso inquebrantable con el sistema de gestión de calidad. Esto implica no solo establecer una visión clara para la calidad, sino también asegurar que la política de calidad y los objetivos sean coherentes con la dirección estratégica del centro. El Equipo de Gestión debe ser un modelo para seguir en la promoción de una cultura de calidad en todo el Centro de Idiomas. Un enfoque centrado en el cliente es igualmente crucial. La Comisión de Gestión como alta dirección debe garantizar que se satisfagan tanto los requisitos de los estudiantes y otros clientes, como las normativas legales y reglamentarias aplicables. Además, debe haber un esfuerzo constante para mejorar la satisfacción del cliente a través de la efectiva aplicación del sistema de gestión de calidad.

El ISO 9001:2015 subraya la importancia del liderazgo y compromiso de la alta dirección para el éxito del sistema de gestión de calidad. Esto incluye tomar responsabilidad por la efectividad del sistema de gestión de calidad y asegurarse de que la política y objetivos de calidad sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.

Bajo la norma ISO 9001:2015, el liderazgo y el compromiso de los trabajadores administrativos juegan un papel crucial en la efectividad del sistema de gestión de calidad dentro de cualquier organización. Esta norma pone un énfasis particular en la importancia del liderazgo activo y la participación de todos los empleados, incluyendo aquellos en roles administrativos, para asegurar la calidad y la mejora continua.

Los trabajadores administrativos, al igual que la alta dirección, deben demostrar un compromiso con la calidad. Esto significa entender y apoyar la política de calidad de la organización, asegurándose de que sus acciones y decisiones diarias reflejen y promuevan los objetivos de calidad establecidos. El liderazgo no se limita sólo a los puestos de alto nivel; en todos los niveles, los empleados deben tomar la iniciativa para impulsar la calidad en sus áreas de responsabilidad.

ENFOQUE	ACCIONES ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADORES DE ÉXITO
<b>COMPRESIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación sobre la política de calidad y su importancia.</li> <li>- Reuniones periódicas para discutir la relevancia de la política en las tareas diarias.</li> </ul>	<b>SECRETARIO/A ADMINISTRATIVO/A</b>	1 mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los trabajadores administrativos comprenden la política de calidad.</li> <li>- Incremento en la participación en reuniones de calidad.</li> </ul>
<b>FOMENTO DE LA CULTURA DE CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover la iniciativa individual para mejoras de calidad.</li> <li>- Crear un sistema de reconocimiento para las contribuciones a la mejora de la calidad.</li> </ul>	COMISIÓN DEL CIDUNSM	3 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejemplos documentados de mejoras iniciadas por empleados.</li> <li>- Participación en el sistema de reconocimiento.</li> </ul>
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer canales de comunicación claros para sugerencias relacionados con la calidad.</li> <li>- Revisión y respuesta regular a las sugerencias de los empleados.</li> </ul>	<b>SECRETARIO/A ADMINISTRATIVO/A</b>	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento en el número de sugerencias de calidad recibidas y gestionadas.</li> </ul>
<b>EMPODERAMIENTO Y CAPACITACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de formación para desarrollar habilidades relacionadas con la gestión de calidad.</li> <li>- Asignación de responsabilidades específicas relacionadas con la calidad.</li> </ul>	COMISIÓN DEL CIDUNSM	6 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completar programas de formación por parte de los empleados.</li> <li>- Implementación exitosa de responsabilidades específicas.</li> </ul>
<b>REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditorías internas regulares para evaluar la participación en el sistema de gestión de calidad.</li> <li>- Revisión periódica de la efectividad de las estrategias implementadas.</li> </ul>	COMISIÓN DEL CIDUNSM	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados positivos en auditorías internas</li> <li>- Mejoras continuas identificadas y aplicadas.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

La norma ISO 9001:2015 también reconoce que el liderazgo eficaz incluye la creación de un entorno en el que los trabajadores se sientan empoderados y comprometidos. Esto



implica facilitar una comunicación abierta, donde los empleados administrativos puedan compartir ideas y sugerencias para mejorar los procesos y sistemas. Al fomentar una cultura de transparencia y colaboración, se promueve la mejora continua y se valoran las contribuciones de todos. Además, los trabajadores administrativos deben tener un claro entendimiento de cómo sus roles y responsabilidades se alinean con los objetivos de calidad del Centro de Idiomas. Deben estar equipados con las habilidades y el conocimiento necesarios para realizar sus funciones de manera efectiva, lo cual puede requerir formación y desarrollo continuo.

### 5.1.2. Enfoque al cliente

Implica una serie de estrategias y prácticas orientadas a garantizar la satisfacción y el éxito de los estudiantes, que son los clientes principales de la institución. Esta norma subraya la importancia de entender y atender las necesidades y expectativas del cliente para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

CLIENTE	Mejorar la Experiencia del Cliente	Métodos de Medición
NECESIDADES DE APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer una variedad de cursos adaptados a diferentes niveles y objetivos</li> <li>- Implementar encuestas para identificar las necesidades de aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de la satisfacción del estudiante.</li> <li>- Número de estudiantes inscritos por tipo de curso.</li> </ul>
CALIDAD DE LA ENSEÑANZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación continua para profesores.</li> <li>- Evaluaciones periódicas del desempeño docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de evaluaciones de desempeño.</li> </ul>
SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un sistema eficiente de atención al cliente.</li> <li>- Proporcionar canales claros para consultas y quejas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta a consultas.</li> <li>- Nivel de satisfacción en encuestas de servicio al cliente.</li> </ul>
ACCESIBILIDAD Y CONVENIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer opciones de cursos en línea y presenciales.</li> <li>- Flexibilidad en horarios de clases.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de estudiantes en cursos en línea vs presenciales.</li> <li>- Retención de estudiantes en diferentes horarios.</li> </ul>
MEJORA CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas regulares de recolección de opiniones.</li> <li>- Implementar cambios</li> </ul>	Acciones tomadas en respuesta
APOYO ADICIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar recursos adicionales de aprendizaje.</li> <li>- Ofrecer tutorías y apoyo académico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de recursos adicionales.</li> <li>- Participación en sesiones de tutoría.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

En el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín (CIDUNSM), la responsabilidad y la orientación al cliente son fundamentales. La Comisión de Gestión del Centro de Idiomas asume plenamente la responsabilidad en situaciones donde surgen problemas o deficiencias en el servicio. Esta actitud implica no solo reconocer los errores, sino también ser transparentes sobre las medidas adoptadas para rectificar y prevenir tales situaciones en el futuro.

La visión del CIDUNSM está firmemente centrada en el cliente, en este caso, el estudiante. La comisión se esfuerza por comunicar de manera clara una visión y misión que coloquen al estudiante en el corazón de todas sus actividades. Esta visión se centra en la calidad de la enseñanza y la satisfacción del estudiante, reflejando un compromiso profundo con la excelencia educativa.

En cuanto al desarrollo de políticas y objetivos, el CIDUNSM implementa estrategias específicamente diseñadas para mejorar la experiencia del estudiante. Estas políticas pueden incluir la personalización del aprendizaje, la innovación y mejora continua de los métodos pedagógicos, y la provisión de un servicio de atención al cliente de alta calidad. Estos objetivos están alineados con la necesidad de responder de manera efectiva a las demandas y expectativas de los estudiantes.

Un aspecto clave de esta estrategia es la inversión en la capacitación y el desarrollo del personal. Esto es especialmente importante para los profesores y el equipo de atención al cliente, quienes son capacitados regularmente en áreas que impactan directamente la experiencia y satisfacción del cliente. La formación continua asegura que el personal esté equipado con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio excepcional.

El CIDUNSM toma sus decisiones estratégicas y operativas basándose en las necesidades y expectativas de los estudiantes. Esto se refleja en la adaptación constante de los cursos, la actualización de los materiales y la revisión de los métodos de enseñanza. Esta toma de decisiones orientada al cliente garantiza que el centro se mantenga relevante, actualizado y en sintonía con los requerimientos de sus estudiantes.

a) Diseño de implementación para cumplir los requisitos de los clientes, legales y reglamentos de aplicación

CATEGORÍA	REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN
<b>INSCRIPCIÓN</b>	Preferencias de curso, nivel de habilidad lingüística, necesidades especiales.	Normativas de admisión, protección de datos del estudiante.	Establecer un proceso claro de admisión, entrenar al personal en protección de datos.	Personal administrativo secretaria general	Auditorías internas, encuestas de satisfacción.	Semestralmente.
<b>CALIDAD DE ENSEÑANZA</b>	Metodología, materiales didácticos, calificaciones de los profesores.	Estándares educativos, acreditaciones.	Evaluaciones regulares de cursos, desarrollo profesional continuo para profesores.	Coordinador(a) del CIDUNSM.	Observaciones de clase, retroalimentación de los estudiantes.	Trimestralmente.
<b>INSTALACIONES</b>	Accesibilidad, equipamiento tecnológico, seguridad.	Plan de Gobierno Digital 2022-2024 de la UNSM.	Inspecciones periódicas, actualizaciones de equipamiento según sea necesario.	Comisión del CIDUNSM.	Inspecciones de seguridad, encuestas a estudiantes y personal.	Anualmente.
<b>SOPORTE ESTUDIANTIL</b>	Servicios de orientación, actividades extracurriculares.	Leyes de bienestar estudiantil.	Proporcionar un equipo dedicado de apoyo estudiantil, organizar eventos regulares.	Comisión del CIDUNSM.	Reuniones de seguimiento, retroalimentación de estudiantes.	Cada semestre.
<b>COMUNICACIONES</b>	Información clara sobre cursos, tarifas, políticas.	Plan de trabajo y reglamento del CIDUNSM	Publicaciones regulares actualizadas, capacitación en comunicaciones efectivas.	Personal administrativo secretaria general.	Revisión de materiales de marketing, encuestas.	Mensualmente.

Fuente: Elaboración propia

b) Mecanismo de implementación para la consideración de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;

ASPECTO	RIESGOS POTENCIALES	OPORTUNIDADES POTENCIALES	ACCIONES DE MITIGACIÓN (RIESGOS)	ACCIONES PARA CAPITALIZAR (OPORTUNIDADES)	RESPONSABLE	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	REVISIÓN
<b>CALIDAD DE LA ENSEÑANZA</b>	Métodos de enseñanza desactualizados, rotación de profesores.	Implementación de nuevas tecnologías y métodos pedagógicos.	Capacitación continua, contratos de retención de personal.	Desarrollo de programas innovadores, formación en nuevas tecnologías.	Coordinador(a) del CIDUNSM.	Evaluaciones de estudiantes, retención de profesores.	Semestral.
<b>TECNOLOGÍA Y RECURSOS</b>	Falta de infraestructura tecnológica adecuada, obsolescencia.	Uso de plataformas de aprendizaje en línea, recursos digitales.	Actualizaciones tecnológicas regulares, mantenimiento de equipos.	Inversiones en plataformas e-learning, desarrollo de material digital.	Apoyo externo - CTI	Disponibilidad y uso de recursos tecnológicos.	Anual.
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ESTUDIANTE)</b>	Expectativas no cumplidas, quejas de estudiantes.	Personalización de la experiencia educativa, programas flexibles.	Encuestas de satisfacción, mecanismos de quejas y sugerencias.	Oferta de cursos especializados, opciones flexibles.	Coordinador(a)	Niveles de satisfacción, tasas de retención de estudiantes.	Trimestral.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	Cambios en regulaciones educativas, incumplimiento legal.	Estar al frente de las tendencias normativas, colaboraciones.	Revisión legal constante, auditorías internas.	Participación en foros educativos, alianzas.	Coordinador(a)	Cumplimiento de regulaciones, informes de auditoría.	Semestral.
<b>MARKETING Y POSICIONAMIENTO</b>	Mercado competitivo, mala gestión de marca.	Alianzas estratégicas, marketing digital.	Estrategias de marketing enfocadas, análisis de competencia.	Campañas de publicidad innovadoras, presencia en redes sociales.	Contador(a)	Alcance de campañas, análisis de mercado.	Trimestral.

Fuente: Elaboración propia

- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.
- El primer paso es entender profundamente lo que los estudiantes esperan y necesitan de sus experiencias de aprendizaje. Esto puede lograrse a través de encuestas, grupos focales. Conocer su nivel de habilidad, sus objetivos de aprendizaje y sus preferencias personales es fundamental.
  - Proporcionar materiales de aprendizaje de alta calidad y acceso a tecnología educativa moderna (como plataformas de aprendizaje en línea y herramientas interactivas) puede enriquecer enormemente la experiencia de aprendizaje.
  - Un ambiente de aprendizaje que sea acogedor, seguro y estimulante contribuye significativamente a la satisfacción del estudiante. Esto incluye las instalaciones físicas, así como la atmósfera creada por el personal y los compañeros de clase.
  - Mantener una comunicación clara y constante con los estudiantes es vital. Esto incluye informarles sobre su progreso, cambios en los cursos, y estar disponibles para resolver dudas o inquietudes.

## 5.2 Política de calidad

La política de calidad, establecida por la Comisión de Gestión del CIDUNSM, debe proporcionar un marco para definir y revisar los objetivos de calidad. Esta política debe ser una declaración clara de las intenciones y la orientación del centro en cuanto a la calidad, y debe ser comunicada y entendida en toda la organización.

La Comisión de Gestión debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que permita la implementación de la misma en el Centro de Idiomas según ISO 9001:2015, este proceso permitirá organizar y sistematizar

FASE	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLES	PLAZOS	INDICADORES DE ÉXITO
COMPRESIÓN DE LA NORMA	- Capacitación de la alta dirección en ISO 9001:2015 - Revisión de los principios y requisitos de la norma	Comisión del CIDUNSM	1 mes	-Compleción de la capacitación -Documento de entendimiento de la norma
DESARROLLO DE LA POLÍTICA	- Creación de la política de calidad - Alineación con los objetivos del centro	Comisión del CIDUNSM	2 meses	-Política de calidad desarrollada - Aprobación de la política por la alta dirección
PLANIFICACIÓN	-Establecimiento de objetivos de calidad - Asignación de recursos	Coordinador (a)	3 meses	- Objetivos de calidad definidos -Recursos asignados
IMPLEMENTACIÓN	-Desarrollo de procedimientos -Capacitación del personal	Coordinador (a)	6 meses	-Procedimientos implementados - Personal capacitado

	- Comunicación de la política			
<b>MONITOREO Y MEDICIÓN</b>	-Establecimiento de indicadores de calidad - Revisión regular de los procesos	Comisión del CIDUNSM	Continuo	- Evaluaciones -Informes de revisión periódica
<b>REVISIÓN Y MEJORA</b>	-Auditorías internas - Actualizaciones según evaluaciones	Comisión del CIDUNSM	Anual	-Auditorías completadas -Mejoras implementadas.

Fuente: Elaboración propia

### 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La responsabilidad clave es asegurar que los roles, responsabilidades y autoridades en el sistema de gestión de calidad estén claramente asignados, comunicados y comprendidos. Esto asegura que todos en el Centro de Idiomas sepan lo que se espera de ellos en términos de contribuir a la calidad de la enseñanza y los servicios. Finalmente, la comisión debe abogar y supervisar un enfoque basado en procesos. Esto significa gestionar las actividades y los recursos del Centro de Idiomas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, lo que permite la eficiencia y la mejora continua. Debe asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La comisión debe asignar la responsabilidad y autoridad de acuerdo al siguiente cuadro.

<b>AUTORIDADES</b>		
<b>PROVEEDOR DE SERVICIO</b>	<b>REQUISITOS BÁSICOS</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
<b>RECTOR</b>	a) Ser ciudadano en ejercicio. b) Ser docente ordinario en la categoría de principal en el Perú o su equivalente en el extranjero, con no menos de cinco (5) años en la categoría. c) Tener Grado Académico de Doctor, el mismo que debe haber sido obtenido con estudios presenciales. d) No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de autoridad de cosa juzgada. e) No estar consignado en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución o Despido.	Presidir el Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria, así como hacer cumplir sus acuerdos. Dirimir en caso de empate. b. Dirigir la actividad académica de la UNSM y su gestión administrativa, económica y financiera. c. Presentar al Consejo Universitario, para su aprobación, los instrumentos de Planeamiento Institucional de la UNSM. d. Refrendar los diplomas de Grados Académicos y Títulos Profesionales, así como las distinciones universitarias conferidos por el Consejo Universitario. e. Expedir las resoluciones de carácter previsional del personal docente y no docente de la UNSM.
<b>DECANO</b>	a) Ser ciudadano en ejercicio b. Ser docente en la categoría de principal en el Perú o en el	Presidir el Consejo de Facultad. Dirime en caso de empate de votación de un acuerdo.

	<p>extranjero, con no menos de tres (3) años en la categoría.</p> <p>c. Tener grado de Doctor o Maestro en su especialidad, el mismo que debe haber sido obtenido con estudios presenciales. Se exceptúa de este requisito, a los docentes en la especialidad de artes, de reconocido prestigio nacional o internacional. En caso de que dichos grados hayan sido obtenidos en el extranjero estos deben ser revalidados de acuerdo a ley.</p>	<p>b. Dirigir administrativamente la Facultad.</p> <p>c. Dirigir académicamente la Facultad, a través de los Directores de los Departamentos Académicos, de las Escuelas Profesionales, Unidades de Posgrado y Unidades de Investigación.</p> <p>d. Representar a la Facultad ante la Asamblea Universitaria y el Consejo Universitario, en los términos que establece el presente Reglamento y el Estatuto de la UNSM</p> <p>e. Designar a los Directores de las Escuelas Profesionales, unidades de investigación y unidades de posgrado.</p>
<b>COORDINADOR (a)</b>	<b>SER DOCENTE NOMBRADO</b>	<p>a) Representar al CIDUNSM en todos los actos que éste intervenga institucionalmente.</p> <p>b) Presidir la formulación y aprobar los planes de funcionamiento del CIDUNSM, así como establecer sus políticas.</p> <p>c) Reglamentar su funcionamiento.</p> <p>d) Formular y aprobar los cursos de idiomas extranjeros y nacionales</p> <p>e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente Reglamento.</p> <p>f) Elaborar el Plan Anual y el Cuadro Anual de necesidades del CIDUNSM.</p> <p>g) Autorizar los contratos del personal docente y administrativo del CIDUNSM.</p>
<b>MIEMBROS DEL CIDUNSM</b>	<b>SER DOCENTES NOMBRADOS</b>	<p>a) Apoyar en la gestión académica y administrativa del CIDUNSM</p> <p>b) Asistir a las reuniones convocadas por la Coordinación del CIDUNSM.</p> <p>c) Supervisar el desarrollo de las actividades ecdémicas y administrativas del CIDUNSM.</p> <p>d) Apoyar en la elaboración de los instrumentos de gestión del CIDUNSM.</p> <p>e) Organizar y conducir el movimiento económico que se produzca por efecto de los pagos realizados por el CIDUNSM, de lo cual dará cuenta a la Dirección General de la UNSM-T, a través de la oficina del Centro de Producción de Bienes y Prestación de Servicios (CPBPS).</p>

**Fuente:** Reglamento del Centro de Idiomas de la UNSM

PERSONAL ADMINISTRATIVO		
PROVEEDOR DE SERVICIO	REQUISITOS BÁSICOS	FUNCIONES PRINCIPALES
SECRETARIO/A ADMINISTRATIVO/A	Título Universitario con experiencia administrativa mínima de un año y con conocimientos de idiomas extranjeros.	Elaborar los instrumentos de control y monitoreo de docentes, estudiantes y otros en el CIDUNSM, para la gestión de asistencia de alumnos, pagos y certificación de los cursos, asistencia de los docentes, usos de materiales y del personal de apoyo administrativo
ASISTENTE CONTABLE	Título Universitario o grado de Bachiller en Contabilidad con experiencia administrativa mínima de un año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes actualizados de pagos realizados por los diferentes usuarios tanto de pregrado y posgrado.</li> <li>Elaboración de pedidos para la adquisición de servicios prestados por tercero y compras de materiales y equipos para el centro de idiomas.</li> <li>Verificar los términos de referencia y/o especificaciones técnicas, de ser el caso. coordinar su modificación con el área usuaria con la finalidad de atender los requerimientos de bienes, servicios y obras.</li> </ul>
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Egresado de universidad con estudios en Idiomas Extranjeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar en la organización del proceso de matrícula e inicio de actividades en cursos de idiomas del CIDUNSM.</li> <li>Apoyar en la elaboración de los informes académicos periódicos y finales de rendición por grupos de estudio y de los demás documentos que se generen a partir de éste.</li> <li>Transportar la documentación o material al lugar que le fuera designado por la Coordinación del CIDUNSM.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO VI PLANIFICACIÓN

El Centro de Idiomas ejecuta de manera continua la planificación del sistema de gestión, tomando en cuenta el entorno específico y las aspiraciones de las partes involucradas en la organización.

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Durante la planificación del sistema de gestión de calidad, la entidad debe tener en cuenta las problemáticas mencionadas en la sección 4.1 y las estipulaciones presentes en la sección 4.2. Es esencial identificar y abordar riesgos y oportunidades con el propósito de:

- a) Garantizar la capacidad del sistema de gestión de calidad para alcanzar los resultados anticipados;
- b) Intensificar los impactos positivos;
- c) Evitar o minimizar los impactos negativos;
- d) Fomentar el proceso de mejora continua.



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD (ALTA/MEDIA/BAJA)	IMPACTO (ALTO/MEDIO/BAJO)	ESTRATEGIA DE GESTIÓN	ACCIONES PARA TOMAR	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR DE ÉXITO
<b>FLUCTUACIÓN VARIABLE EN LA MATRÍCULA DE LOS CURSOS OFRECIDOS</b>	Disminución en el número de estudiantes inscritos en los cursos.	Alta	Alto	Mitigación	-Marketing -Ofertas promocionales	Contador (a)	3 meses	Aumento del 10% en las inscripciones
<b>DIFICULTAD EN LA CAPTACIÓN DE PERSONAL DOCENTE CUALIFICADO POR EL SALARIO OFERTADO</b>	Dificultad para encontrar y retener profesores con la calificación adecuada.	Media	Alto	Prevención	- Incrementar el presupuesto para capacitación. -Ofrecer incentivos atractivos	Coordinador (a)	6 meses	95% de clases cubiertas por profesores calificados
<b>CAMBIOS TECNOLÓGICOS RÁPIDOS</b>	Necesidad de actualizar constantemente el equipo y software educativo.	Media	Medio	Oportunidad	- Inversión en tecnología educativa actualizada - Capacitación en nuevas herramientas	Apoyo -CTI	1 año	Reducción del 30% en quejas relacionadas con la tecnología
<b>REGULACIONES EDUCATIVAS</b>	Cambios en las normativas que afectan la enseñanza de idiomas.	Baja	Alto	Adaptación	- Seguimiento de cambios normativos. - Ajustes en los programas de estudio	Coordinador (a)	Continuo	Cumplimiento del 100% con las regulaciones actualizadas

Fuente: Elaboración propia

## 6.1 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Objetivo de calidad

OBJETIVO DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO ESPECÍFICO	PLAN DE ACCIÓN
<b>MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>	Proporcionar educación de alta calidad y servicios de soporte eficientes para maximizar la satisfacción del estudiante.	Incrementar la tasa de satisfacción del estudiante en un 10% para el final del año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción trimestrales.</li> <li>- Revisar y mejorar los servicios de soporte al estudiante.</li> </ul>
<b>AUMENTAR LA RETENCIÓN DE ESTUDIANTES</b>	Mantener un entorno de aprendizaje estimulante y accesible para promover la continuidad de los estudiantes en nuestros programas.	Reducir la tasa de abandono de cursos en un 5% en un año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar programas de mentoría.</li> <li>- Ofrecer clases de refuerzo y apoyo adicional.</li> </ul>
<b>MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE</b>	Asegurar que el personal docente esté altamente calificado y comprometido con métodos de enseñanza innovadores.	Realizar dos programas de desarrollo profesional para profesores al año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar talleres y capacitaciones para el desarrollo de habilidades docentes.</li> <li>- Evaluaciones regulares del desempeño docente.</li> </ul>
<b>EXPANSIÓN DE LA OFERTA DE IDIOMAS</b>	Enriquecer la diversidad y calidad de los cursos de idiomas ofrecidos.	Introducir dos nuevos idiomas en la oferta académica en el próximo año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigar la demanda de nuevos idiomas.</li> <li>- Contratar y capacitar profesores para los nuevos cursos.</li> </ul>
<b>MEJORAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b>	Optimizar los procesos administrativos para un funcionamiento más eficiente y efectivo del centro.	Reducir el tiempo medio de respuesta a consultas estudiantiles en un 25% en seis meses.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalizar procesos administrativos.</li> <li>- Capacitación en gestión de tiempo y atención al cliente para el personal administrativo.</li> </ul>

**Fuente:** Adaptado de Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

### 6.2.2 Planificación para lograr sus objetivos de la calidad

Objetivos/Actividades (Qué se va a hacer)	Recursos Requeridos (Qué recursos se requerirán)	Responsable (Quién será responsable)	Evaluación (Cómo se evaluarán los resultados)	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL</b>	Herramientas de encuesta, personal administrativo	Coordinador (a)	Análisis de resultados de encuestas	X		X		X		X		X		X	
<b>PROGRAMAS DE RETENCIÓN DE ESTUDIANTES</b>	Recursos de apoyo estudiantil, personal de orientación	Coordinador (a)	Tasa de retención y satisfacción estudiantil		X	X	X						X	X	X
<b>DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE</b>	Expertos en formación, recursos educativos	Comisión	Evaluaciones de desempeño y docente	X	X				X	X					
<b>LANZAMIENTO DE NUEVOS CURSOS DE IDIOMAS</b>	Material didáctico, docentes de idiomas	Coordinador (a)	Número de inscripciones					X	X	X					
<b>MEJORAS EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	Software de gestión, capacitación administrativa	Secretaría administrativa y Asistente contable	Eficiencia en tiempos de procesamiento y satisfacción del personal				X	X				X	X		

Fuente: Adaptado de Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

### 6.3 Planificación de cambios

Cuando se identifica la necesidad de modificar el Sistema de Gestión de Calidad, el/la coordinador (a) del Centro de Idiomas asume el compromiso de implementar estos cambios de forma estructurada.

Al planificar estas modificaciones, el/la Coordinador (a) del Sistema de Gestión de Calidad considera cuidadosamente varios aspectos, como el objetivo deseado de los cambios, las posibles repercusiones que estos puedan tener, el mantenimiento de la cohesión integral del sistema, la disponibilidad de recursos necesarios, y la adecuada distribución o reasignación de responsabilidades y autoridades dentro de la organización.

## CAPÍTULO VII SOPORTE

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

Es imprescindible que el Centro de Idiomas identifique y suministre los medios requeridos para la creación, puesta en marcha, conservación y perfeccionamiento sostenido de su sistema de administración de calidad. En este proceso, la entidad debe tener en cuenta:

- a) Las competencias y restricciones inherentes a los recursos internos ya disponibles;
- b) Los elementos necesarios a adquirir de fuentes proveedoras externas.

Recursos Internos (Capacidades y Limitaciones)

RECURSO	DESCRIPCIÓN	ESTADO ACTUAL	MEJORAS NECESARIAS
PERSONAL DOCENTE	Calificaciones, experiencia, competencias lingüísticas	Evaluar competencias actuales	Capacitaciones, desarrollo profesional
INSTALACIONES	Aulas, equipos, tecnología	Revisar adecuación y tecnología disponible	Renovaciones, actualizaciones tecnológicas
MATERIAL DIDÁCTICO	Libros, software educativo	Verificar relevancia y actualización	Adquisición de material actualizado
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Inscripciones, atención al cliente	Evaluar eficiencia y efectividad	Mejora de procesos, formación del personal administrativo
EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	Encuestas, evaluaciones	Analizar datos existentes	Implementar sistema continuo de evaluaciones

Fuente: Elaboración propia

## Recursos Externos (Necesidades de Proveedores)

RECURSO	DESCRIPCIÓN	PROVEEDOR POTENCIAL	CRITERIOS DE SELECCIÓN
SOFTWARE DE GESTIÓN EDUCATIVA	Sistema para manejar inscripciones, notas, asistencia	Proveedores de software educativo	Confiabilidad, soporte.
MATERIAL DIDÁCTICO ADICIONAL	Libros, recursos online	Editoriales, plataformas de e-learning	Calidad del contenido, relevancia, costo
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	Mantenimiento de instalaciones y equipos	Empresas de mantenimiento	Experiencia, rapidez, costo
FORMACIÓN DOCENTE	Capacitación en nuevas metodologías y tecnologías	Instituciones educativas, consultores independientes	Experiencia, enfoque práctico, costo-efectividad

Fuente: Elaboración propia

### 7.1.2 Personas

El Centro de Idiomas debe evaluar y definir cuántos y qué tipo de profesionales necesita. Esto incluye no sólo a los profesores de idiomas, sino también al personal administrativo, de soporte técnico, y otros roles clave para el funcionamiento del centro. Es crucial que los docentes y el personal administrativo posean las competencias y habilidades adecuadas. En el caso de los profesores, esto incluye no solo el dominio del idioma que enseñan, sino también habilidades pedagógicas y de gestión de clase. Para el personal administrativo, se requieren competencias en gestión de clientes, procesos administrativos y uso de tecnología.

N°	PERSONAL	CANTIDAD
1	Decano	1
2	Coordinador (A)	1
3	Miembro 1	1
4	Miembro 2	1
5	Secretario/A Administrativo/A	1
6	Auxiliar Administrativo	1
7	Asistente Contable	1
8	Subcoordinador (A) - Rioja	1
9	Auxiliar Administrativo - Rioja	1
10	Subcoordinador (A) - Moyobamba	1
11	Auxiliar Administrativo - Moyobamba	1
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Fuente: Plan de Trabajo 2023 del Centro de Idiomas de la UNSM

### 7.1.3 Infraestructura

Es fundamental que el Centro de Idiomas establezca, suministre y conserve la infraestructura requerida para el funcionamiento efectivo de sus procesos y para asegurar que sus productos y servicios cumplan con los estándares establecidos. Esta infraestructura abarca aspectos como las instalaciones y servicios relacionados, la dotación de equipos que comprende tanto el hardware como el software, los medios de transporte, y las tecnologías vinculadas a la información y la comunicación

#### Cuadro de Implementación de Infraestructura para Centro de Idiomas de la UNSM

ELEMENTO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN	ACCIONES NECESARIAS	BENEFICIOS ESPERADOS
<b>EDIFICIOS Y ESPACIOS FÍSICOS</b>	Aulas, oficinas, áreas comunes	-Asegurar instalaciones adecuadas y cómodas. -Mantenimiento regular de las instalaciones.	-Ambiente propicio para el aprendizaje. -Seguridad y comodidad para estudiantes y personal.
<b>EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>	Equipos de computación, sistemas de audio, pizarras interactivas	-Adquisición y mantenimiento de equipos modernos. -Actualización periódica del software.	Facilitar el aprendizaje interactivo y moderno. - Mejora en la entrega de contenido educativo.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Materiales de enseñanza, libros, software educativo	Proveer materiales actualizados y relevantes. - Inclusión de recursos digitales y en línea.	-Enriquecimiento del proceso de enseñanza. - Diversidad en métodos de aprendizaje.
<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Redes de Internet, plataformas en línea	-Garantizar una conexión a Internet rápida y confiable. -Uso de plataformas educativas en línea eficientes.	-Soporte efectivo para el aprendizaje en línea. - Comunicación fluida entre estudiantes y profesores.
<b>INSTALACIONES DE SOPORTE Y SERVICIOS</b>	Cafetería, biblioteca, áreas de descanso	Proporcionar espacios adicionales para el estudio y la interacción.	Fomentar una experiencia de aprendizaje integral. -Mejorar la satisfacción y el bienestar de los estudiantes.

Fuente: Elaboración Propia

Este cuadro resume cómo el Centro de Idiomas puede implementar la infraestructura necesaria para sus procesos educativos y administrativos, con el fin de cumplir con las expectativas de calidad y eficiencia. La adecuada implementación y mantenimiento de cada uno de estos elementos es fundamental para ofrecer un servicio educativo de alta calidad que cumpla con las normas establecidas por la ISO 9001:2015. **Actualmente el Centro de Idiomas no cuenta con infraestructura propia** (edificio y espacio físico).

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de procesos

Este cuadro proporciona una guía para desarrollar un ambiente adecuado en un Centro de Idiomas, tomando en cuenta los diferentes factores que influyen en la experiencia de aprendizaje y trabajo. La implementación efectiva de estas acciones contribuirá a un entorno más favorable que soporte los objetivos educativos y fomente un clima de bienestar integral.

FACTOR	DESCRIPCIÓN	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	BENEFICIOS ESPERADOS
<b>SOCIALES</b>	Creación de un entorno no discriminatorio y libre de conflictos	-Fomentar políticas de inclusión y diversidad. -Implementar programas de formación en habilidades sociales y resolución de conflictos.	-Promover el respeto mutuo y la colaboración. - Crear un entorno de aprendizaje seguro y acogedor.
<b>PSICOLÓGICOS</b>	Reducción del estrés y cuidado emocional	-Proveer espacios de descanso y relajación. -Ofrecer apoyo psicológico y actividades de bienestar mental.	Mejorar el bienestar emocional y mental. -Prevenir el agotamiento y mejorar la concentración.
<b>FÍSICOS</b>	Acondicionamiento del espacio físico	-Asegurar una temperatura adecuada y sistemas de ventilación. -Mantener una iluminación apropiada y niveles de ruido controlados. - Implementar medidas de higiene y limpieza.	-Facilitar un ambiente físico cómodo y saludable. - Mejorar la eficiencia del proceso de aprendizaje.

Fuente: Elaboración Propia

#### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Para aplicar esta parte de la norma ISO 9001:2015 en el Centro de Idiomas, referente a la determinación y provisión de recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de

los resultados de seguimiento o medición, se puede desarrollar una matriz que detalle cómo estos recursos pueden ser identificados y gestionados:

RECURSO NECESARIO	APLICACIÓN EN EL CENTRO DE IDIOMAS	MÉTODO DE IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
<b>HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN ESTUDIANTIL</b>	Medir progreso y competencia en idiomas de los estudiantes	-Uso de exámenes estandarizados. -Evaluaciones periódicas internas -Herramientas de evaluación en línea.	-Resultados precisos sobre el aprendizaje de los estudiantes. - Identificación temprana de necesidades de apoyo.
<b>SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE CLIENTES</b>	Evaluar la satisfacción y las experiencias de los estudiantes	-Encuestas de satisfacción online - Cajas de sugerencias -Entrevistas o grupos focales.	-Información valiosa sobre la calidad del servicio. -Oportunidades para mejorar la experiencia del cliente.
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	Medir la eficacia de la enseñanza y del personal administrativo	- Evaluaciones de desempeño regulares. - Retroalimentación de pares y estudiantes. - Observaciones de clases.	- Mejora continua en la calidad de la enseñanza. -Desarrollo profesional del personal.
<b>SOFTWARE DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Monitoreo y mejora de procesos administrativos y educativos	-Sistemas para gestionar y analizar datos. -Software para seguimiento de procesos. -Herramientas de reporte y análisis.	-Mayor eficiencia operativa. -Decisiones basadas en datos fiables.
<b>EQUIPAMIENTO Y TECNOLOGÍA</b>	Apoyo a la enseñanza y el aprendizaje	-Inversión en tecnología moderna de enseñanza. -Mantenimiento y actualización de equipos.	-Enriquecimiento del proceso educativo. - Asegurar métodos de enseñanza actuales y efectivos.

Fuente: Elaboración Propia

### 7.1.6 Conocimientos de la organización

Al enfrentarse a necesidades y tendencias en constante cambio, es esencial para el Centro de Idiomas evaluar y reflexionar sobre los conocimientos actuales de los docentes y personal que labora en la organización. Esto implica una revisión crítica de las habilidades, experiencias y metodologías existentes dentro de la organización. Posteriormente, la organización debe identificar áreas donde los conocimientos actuales puedan ser insuficientes o desactualizados. Este proceso es especialmente crucial en un entorno dinámico, donde las demandas y expectativas evolucionan rápidamente.

Una vez identificadas estas áreas, el Centro de Idiomas debe establecer un plan de desarrollo estratégico para adquirir o acceder a los conocimientos adicionales requeridos. Esto puede implicar diversas estrategias, como invertir en formación y desarrollo profesional, colaborar con expertos externos, participar en conferencias y talleres



relevantes, o utilizar recursos educativos avanzados. El objetivo es garantizar que el Centro de Idiomas no sólo mantenga su competencia y eficacia en su campo actual, sino que también esté preparada para adaptarse y responder con éxito a los cambios y nuevos desafíos que surjan.

El Centro de Idiomas, por ejemplo, esto podría significar actualizar los métodos de enseñanza para incorporar nuevas tecnologías y enfoques pedagógicos, o asegurarse de que el personal esté al corriente de las últimas tendencias en lingüística y didáctica de idiomas. La clave es un compromiso continuo con el aprendizaje y la mejora, lo que permite a la organización crecer y evolucionar de manera efectiva en un entorno siempre cambiante.

## 7.2 Competencia

Primero, es necesario identificar qué posiciones o roles dentro del Centro de Idiomas tienen un impacto directo en la calidad de la educación y los servicios ofrecidos. Esto incluye no solo a los profesores, quienes son responsables de la entrega directa de la educación, sino también al personal administrativo, de soporte técnico y cualquier otro empleado cuyas funciones afecten la calidad y eficiencia de los servicios educativos.

Una vez identificados estos roles, el siguiente paso es definir claramente las competencias necesarias para cada uno de ellos. Por ejemplo, para los profesores de idiomas, esto puede incluir un dominio avanzado del idioma que enseñan, habilidades pedagógicas y conocimiento de diferentes métodos de enseñanza. Para el personal administrativo, las competencias podrían incluir habilidades en la gestión eficiente de procesos, atención al cliente y uso de sistemas de gestión educativa.

ROL DEL PERSONAL	COMPETENCIAS REQUERIDAS	MÉTODO DE EVALUACIÓN	ESTRATEGIA DE DESARROLLO
PROFESORES DE IDIOMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio experto del idioma.</li> <li>-Habilidades pedagógicas.</li> <li>-Conocimiento de diferentes métodos de enseñanza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de competencia lingüística.</li> <li>- Observaciones en el aula.</li> <li>- Evaluaciones de estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación continua.</li> <li>-Talleres y seminarios.</li> <li>-Intercambio de mejores prácticas.</li> </ul>
PERSONAL ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Habilidades organizativas.</li> <li>-Gestión eficiente de procesos.</li> <li>-Competencias en software de gestión educativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluación de desempeño.</li> <li>-Revisión de procesos administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en nuevas herramientas.</li> <li>-Cursos de gestión administrativa.</li> <li>-Actualización de habilidades informáticas.</li> </ul>

<b>PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mantenimiento de equipos y sistemas.</li> <li>-Conocimientos en tecnología educativa.</li> <li>- Resolución de problemas técnicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Registro de incidencias y soluciones.</li> <li>- Evaluaciones de habilidades técnicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formación técnica especializada.</li> <li>- Actualizaciones periódicas de conocimientos</li> <li>-Simulacros de resolución de problemas.</li> </ul>
<b>EQUIPO DE MARKETING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento de estrategias de marketing educativo.</li> <li>-Habilidades de comunicación.</li> <li>- Comprensión del mercado educativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis de campañas de marketing.</li> <li>- Evaluación de la interacción con clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cursos de marketing.</li> <li>-Seminarios sobre tendencias del mercado educativo.</li> <li>-Entrenamiento en comunicación efectiva.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

**NOTA:** Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

<b>ETAPA DEL PROCESO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ACCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
<b>DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE TALENTO</b>	Establecer un plan claro para la gestión de talento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las habilidades y competencias clave necesarias.</li> <li>- Establecer objetivos a largo y corto plazo para el desarrollo del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un marco claro para la adquisición y desarrollo del talento.</li> <li>- Alineación con los objetivos generales del centro.</li> </ul>
<b>ATRACCIÓN E INCORPORACIÓN DE TALENTO</b>	Identificar y reclutar el talento adecuado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar diversos canales de reclutamiento.</li> <li>- Procesos de selección que reflejen las competencias necesarias.</li> <li>-Programas de inducción efectivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incorporación de personal altamente cualificado.</li> <li>- Alineación del nuevo personal con la cultura y objetivos del centro.</li> </ul>
<b>DESARROLLO DEL TALENTO</b>	Mejorar las habilidades y conocimientos del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de formación y desarrollo continuo.</li> <li>- Oportunidades de crecimiento profesional y mentoría.</li> <li>- Evaluaciones de desempeño regulares con retroalimentación constructiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora continua de las competencias del personal.</li> <li>- Mayor satisfacción y motivación del personal.</li> </ul>
<b>ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS AL PERSONAL</b>	Gestionar efectivamente las necesidades del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar políticas de recursos humanos eficientes.</li> <li>- Ofrecer beneficios y servicios que apoyen al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un ambiente de trabajo positivo y de apoyo.</li> <li>- Mayor compromiso y menor rotación del personal.</li> </ul>

		- Mantener una comunicación efectiva y regular.	
<b>EVALUACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO</b>	Evaluar el desempeño y retener a los empleados clave	-Sistemas de evaluación del desempeño claros y justos. - Estrategias de retención, como reconocimiento, promociones y recompensas. -Atender a las necesidades y expectativas del personal.	- Identificación de talentos clave y áreas de mejora. - Alto nivel de retención de empleados valiosos

Fuente: Elaboración Propia

### 7.3 Toma de conciencia

El personal debe estar plenamente consciente de la política de calidad del Centro de Idiomas. Esto incluye entender la misión, visión y valores del Centro de Idiomas, y cómo estos se reflejan en su compromiso con la calidad de la enseñanza y el servicio. Cada miembro del equipo debe conocer los objetivos específicos de calidad. Estos objetivos pueden variar desde metas de rendimiento estudiantil hasta objetivos de satisfacción del cliente o eficiencia operativa. Todos en el centro deben ser conscientes de cómo sus acciones y responsabilidades impactan en la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye comprender cómo la calidad de su enseñanza, la eficiencia administrativa, el soporte técnico, etc., contribuyen a la mejora general del rendimiento y al éxito del centro. Es crucial que el personal entienda las consecuencias negativas de no cumplir con los estándares de calidad. Esto puede incluir el impacto en la reputación del Centro de Idiomas, la satisfacción del estudiante, y la eficiencia operativa.

### 7.4 Comunicación

Se refiere a la comunicación efectiva tanto dentro de la organización como con partes externas. Este aspecto es fundamental para asegurar que todos los involucrados estén informados y comprometidos con el sistema de gestión de la calidad.

COMUNICACIÓN	QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	RESPONSABLE
<b>COMUNICACIONES INTERNAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en la política de calidad.</li> <li>- Objetivos de calidad actualizados.</li> <li>- Resultados de evaluaciones y auditorías.</li> <li>-Retroalimentación y sugerencias de personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tras actualizaciones o revisiones de políticas.</li> <li>-Después de evaluaciones o auditorías.</li> <li>-En reuniones regulares del personal.</li> <li>- Cuando surjan necesidades de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-A todo el personal docente y administrativo.</li> <li>- A los equipos de gestión y soporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones presenciales o virtuales.</li> <li>- Boletines internos.</li> <li>-Correos electrónicos.</li> <li>- Tableros de anuncios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La alta dirección.</li> <li>-Jefes de departamento.</li> <li>- Equipo de calidad.</li> </ul>	Comisión del CIDUNSM
	<b>Descripción</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- las políticas del centro, especialmente las relacionadas con la calidad de la enseñanza y los objetivos académicos.</li> <li>- Las comunicaciones internas deben incluir actualizaciones regulares sobre cambios en la estructura organizativa, nuevos procedimientos, o cualquier otro anuncio relevante. Esto mantiene al personal informado y facilita la adaptación a los cambios.</li> <li>- Utilizar los canales de comunicación adecuados es clave. Esto puede incluir reuniones regulares, correos electrónicos, boletines internos, tableros de anuncios, o plataformas digitales de comunicación interna.</li> <li>- En situaciones de crisis o emergencia, contar con un plan de comunicación efectivo y eficiente es crucial para gestionar la situación de manera adecuada y mantener al personal informado y preparado.</li> </ul>						
<b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Información sobre cursos y programas.</li> <li>-Políticas y procedimientos de calidad.</li> <li>-Eventos y actividades del centro.</li> <li>-Encuestas de satisfacción del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al inicio de cada ciclo académico.</li> <li>- Antes y después de eventos.</li> <li>- Durante procesos de inscripción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-A estudiantes y padres.</li> <li>-A proveedores y socios.</li> <li>- A la comunidad educativa y público en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitio web y redes sociales.</li> <li>-Folletos y material promocional.</li> <li>-Correos electrónicos y</li> <li>-Encuestas online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El/la coordinador(a) del Centro.</li> <li>-Personal de atención al cliente.</li> </ul>	Comisión del CIDUNSM
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación externa efectiva incluye informar al público sobre los cursos, programas y servicios disponibles. Esto puede realizarse a través de un sitio web, redes sociales, folletos, publicidad y eventos abiertos al público.</li> <li>- Para aquellos centros que trabajan con proveedores externos o socios (como editoriales de libros de texto o instituciones educativas), mantener una comunicación clara y regular es esencial para asegurar una colaboración efectiva.</li> <li>- La comunicación externa también implica gestionar la reputación del centro y abordar cualquier queja o comentario negativo de manera profesional y constructiva, ya sea a través de canales online o mediante comunicaciones directas.</li> </ul>					

**Fuente:** Adaptado de Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

## 7.5. Información documentada

Implementar adecuadamente esta acción significa asegurarse de que toda la información existente es necesaria y crucial para el funcionamiento, la calidad del servicio que brinda el Centro de Idiomas estén adecuadamente documentada, controlada y mantenida



ASPECTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS EN EL CENTRO DE IDIOMAS	MÉTODOS DE GESTIÓN
<b>CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>	Procesos para desarrollar y mantener actualizados los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de calidad.</li> <li>-Procedimientos operativos.</li> <li>-Registros de formación.</li> <li>- Resultados de auditorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación clara (título, fecha, autor, versión).</li> <li>-Proceso regular de revisión y actualización.</li> </ul>
<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Asegurar que los documentos sean accesibles, legibles y adecuadamente almacenados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manuales de procedimientos.</li> <li>-Documentos de políticas.</li> <li>- Registros académicos y administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Uso de sistemas electrónicos de gestión de documentos.</li> <li>- Procedimientos para la aprobación, revisión y eliminación de documentos.</li> </ul>
<b>ACCESIBILIDAD Y PROTECCIÓN</b>	Facilitar el acceso a los documentos al personal relevante, protegiendo la información sensible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de estudio.</li> <li>- Informes de progreso de estudiantes.</li> <li>-Datos personales del personal y estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistemas seguros de almacenamiento en línea.</li> <li>-Control de acceso a información sensible.</li> </ul>
<b>COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN</b>	Informar al personal sobre la documentación disponible y su uso correcto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucciones para el uso de sistemas de gestión de documentos.</li> <li>- Actualizaciones de políticas o procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formación regular del personal.</li> <li>- Comunicaciones sobre actualizaciones o cambios en la documentación.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO VIII OPERACIÓN

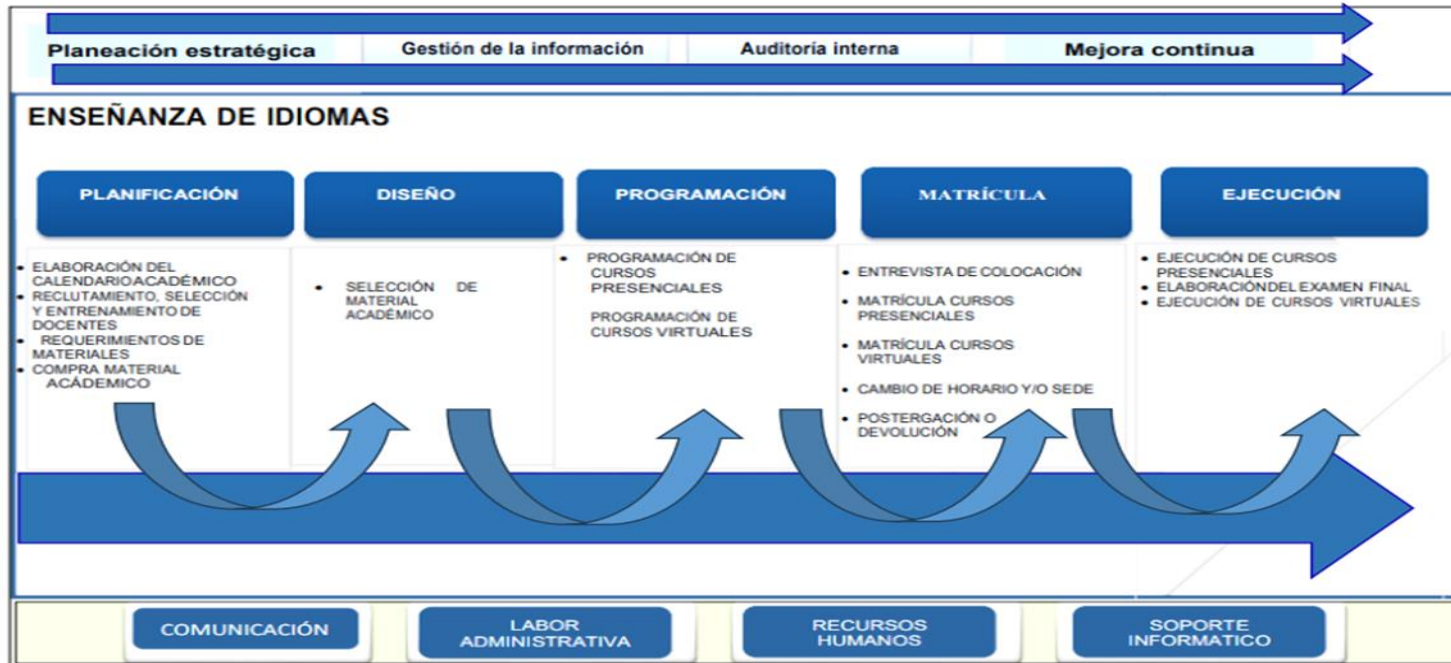
### 8.1 Planificación y control


Esta sección es fundamental para asegurar que los procesos de la organización estén alineados con el sistema de gestión de calidad.

	MACROPROCESOS		Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página	1	
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC			

**1. OBJETIVO:**

Implementación y controlar los procesos del Centro de Idiomas de la UNSM.





	<b>Elaboró/actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	
Nombre:				
Empleo:				
Firma:				


Fuente: Adaptado de Perales LLanos, R. C. (2016).

		ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA	
	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM			Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC			Página	2	
<b>2. ALCANCE</b>							
Optimización de los procesos administrativos y operativos. Esto abarca desde la inscripción de estudiantes y la programación de clases hasta la gestión eficiente del personal. Se implementan sistemas de gestión de calidad para asegurar que todos los servicios ofrecidos sean eficientes y efectivos.							
<b>3. DEFINICIONES</b>							
<p><b>PLANIFICACIÓN:</b> La planificación es el proceso inicial y estratégico donde se establecen los cimientos de los cursos y programas en un centro de idiomas. Durante esta fase, se identifican y analizan las necesidades y objetivos de los estudiantes, se definen los resultados de aprendizaje deseados, y se determinan los recursos necesarios, como personal, presupuesto y materiales.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Se elabora el currículo y se determina el contenido específico de los cursos, incluyendo las unidades temáticas, los objetivos de aprendizaje para cada tema y los métodos de enseñanza. El diseño también implica la selección y creación de materiales didácticos y de evaluación, asegurándose de que estos sean apropiados para los diferentes niveles de habilidad de los estudiantes y que fomenten una experiencia de aprendizaje efectiva y atractiva.</p> <p><b>PROGRAMACIÓN:</b> involucra la organización logística de los cursos. Aquí se establecen los horarios de las clases, se asignan aulas y profesores, y se organiza el calendario académico, tomando en cuenta festivos, periodos de exámenes y vacaciones.</p> <p><b>MATRICULA:</b> el proceso administrativo mediante el cual los estudiantes se inscriben en los cursos. Durante esta fase, los estudiantes completan formularios de inscripción, presentan la documentación requerida y realizan los pagos correspondientes.</p> <p><b>EJECUCIÓN:</b> es la fase donde los cursos planificados y diseñados se llevan a cabo efectivamente. Incluye la impartición de clases, la administración de evaluaciones y el seguimiento del progreso de los estudiantes</p>							
<b>4. RESPONSABLES</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decano</li> <li>- Coordinador (a)</li> <li>- Miembros de la comisión del CIDUNSM</li> </ul>							
	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
Firma:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN		TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Adaptado de Perales LLanos, R. C. (2016).




	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página	3	
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC			

## 5. DESARROLLO




PROCESO	CARACTERÍSTICAS	ACCIONES	RESPONSABLE	
Planificación	Elaboración del calendario académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Decidir la duración de los semestres, trimestres o cuatrimestres, según el modelo educativo del centro.</li> <li>- Establecer las fechas de inicio y fin de cada periodo.</li> <li>- Determinar las fechas de apertura y cierre de inscripciones para nuevos estudiantes y de matriculación para estudiantes recurrentes.</li> <li>- Establecer las fechas de exámenes parciales, finales y otras evaluaciones importantes.</li> <li>- Incluir fechas límite para trámites administrativos importantes como entrega de calificaciones, inscripciones para el siguiente periodo, solicitudes, etc.</li> </ul>	Comisión del CIDUNSM	
	Reclutamiento, selección y entrenamiento de docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear y publicar ofertas de trabajo claras y atractivas en plataformas relevantes, como sitios web de empleo, redes sociales, universidades y asociaciones profesionales.</li> <li>- Recibir y analizar currículums.</li> <li>-Preseleccionar a los candidatos que cumplan con los requisitos básicos.</li> <li>- Realizar entrevistas personales o virtuales para evaluar competencias, experiencia, habilidades pedagógicas y afinidad con la cultura del centro.</li> <li>- Proveer información sobre la misión, visión, políticas y procedimientos del centro.</li> <li>- Introducir a los nuevos docentes en el sistema administrativo y educativo del centro.</li> <li>- Ofrecer formación en metodologías de enseñanza de idiomas, uso de tecnología en el aula y estrategias para la gestión de clases.</li> </ul>		
	Requerimientos de materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección de libros adecuados para diferentes niveles, teoría y referencias.</li> <li>- Acceso a software educativo y plataformas en línea para el aprendizaje de idiomas.</li> <li>- Materiales de oficina</li> <li>- Equipos tecnológicos para el funcionamiento del centro de idiomas</li> </ul>		
	Compra de materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar qué materiales académicos son necesarios, incluyendo libros, recursos digitales, equipos tecnológicos, etc.</li> </ul>		
	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó	
Nombre:				
Empleo:				
Firma:				

Fuente: Adaptado de Perales Llanos, R. C. (2016).





	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC	Página	4	
<b>1. DESARROLLO</b>					
Diseño	Selección de material didáctico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escoger o desarrollar materiales didácticos como libros de texto, recursos audiovisuales y herramientas digitales.</li> <li>- Diseñar actividades, ejercicios y materiales complementarios que se alineen con los objetivos del curso.</li> </ul>			Comisión del CIDUNSM
Programación	Cursos presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la duración del curso (número de semanas o meses), frecuencia y duración de las clases.</li> <li>- Establecer el tamaño óptimo de la clase para facilitar la interacción y participación.</li> <li>- Desarrollar un currículo que incluya gramática, vocabulario, comprensión oral y escrita, y expresión oral.</li> <li>- Implementar evaluaciones regulares para medir el progreso.</li> <li>- Proporcionar retroalimentación constructiva y personalizada a los estudiantes.</li> </ul>			
	Cursos virtuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elegir una plataforma de aprendizaje en línea que sea accesible y fácil de usar para estudiantes y profesores.</li> <li>- Asegurarse de que soporte actividades interactivas, chats en vivo, foros y evaluaciones en línea.</li> <li>- Adaptar el contenido para el aprendizaje en línea, dividiéndolo en módulos o unidades que sean manejables en línea.</li> </ul>			
	<b>Elaboró/actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>		
<b>Nombre:</b>					
<b>Empleo:</b>					

Fuente: Adaptado de Perales LLanos, R. C. (2016).


	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC	Página	5	
<b>DESARROLLO</b>					
Matricula	Entrevista de colocación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer criterios claros para evaluar las habilidades lingüísticas en áreas como comprensión oral, expresión oral, gramática y vocabulario.</li> <li>- Adecuar al estudiante nivel (Nivel básico, intermedio, avanzado), según el idioma que domine.</li> </ul>			Comisión del CIDUNSM
	Matricula cursos presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes deben completar un formulario de solicitud, que puede estar disponible tanto en formato físico como en línea.</li> <li>- Solicitar la entrega de documentos necesarios, como identificación personal, certificados educativos previos, etc</li> <li>- Enviar a los estudiantes una notificación de aceptación en el curso, junto con información adicional como el calendario y el plan de estudios.</li> <li>- Instruir a los estudiantes sobre cómo realizar el pago de la matrícula, ofreciendo diversas opciones de pago.</li> <li>- Ingresar los datos del estudiante en el sistema administrativo del centro.</li> <li>- Entregar o informar a los estudiantes sobre cómo obtener los materiales del curso.</li> </ul>			
	Matricula cursos virtuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes deben completar un formulario de solicitud, que puede estar disponible tanto en formato físico como en línea.</li> <li>- Proveer asesoramiento individual a través de consultas en línea o por teléfono.</li> <li>- Implementar un sistema para que los interesados completen y envíen su solicitud de matrícula de forma virtual.</li> <li>- Pedir a los estudiantes que envíen electrónicamente la documentación necesaria.</li> <li>- Enviar confirmaciones de aceptación por correo electrónico.</li> <li>- Proveer opciones de pago en línea y detalles sobre cómo realizarlo.</li> <li>- Ingresar los datos del estudiante en el sistema de gestión del centro.</li> <li>- Asignar a los estudiantes a sus clases virtuales correspondientes y enviarles los detalles de acceso.</li> <li>- Asegurar que los estudiantes tengan acceso a todos los recursos y materiales digitales necesarios.</li> <li>- Iniciar el curso con una sesión de bienvenida, asegurándose de que todos los estudiantes puedan acceder y estén cómodos con la tecnología.</li> </ul>			
	<b>Elaboró/actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>		
Nombre:					
Empleo:					

Fuente: Adaptado de Perales LLanos, R. C. (2016).



	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página	6	
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC			

### DESARROLLO

Matrícula	Cambio de horarios y/o sedes	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibir y evaluar solicitudes de cambio de horario o sede por parte de los estudiantes-</li> <li>-Revisar la disponibilidad de otros horarios o sedes que puedan acomodar las necesidades de los estudiantes afectados.</li> <li>-Coordinar con el personal para asegurar la viabilidad de los cambios propuestos.</li> <li>-Informar a todos los estudiantes y profesores involucrados sobre los cambios propuestos.</li> <li>-Obtener confirmación de los estudiantes y profesores sobre su capacidad para adaptarse al nuevo horario o sede.</li> <li>-Actualizar los sistemas administrativos y de gestión de estudiantes con los nuevos horarios o ubicaciones.</li> <li>-Hacer un seguimiento para asegurarse de que el cambio se ha realizado sin problemas y que todos los involucrados están informados y cómodos.</li> <li>-Estar preparados para adaptarse a cambios inesperados, como cierres de sedes por emergencias o cambios en la disponibilidad de profesores.</li> </ul>
	Postergación o devolución	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcionar un formulario o un proceso en línea para que los estudiantes soliciten oficialmente la postergación.</li> <li>-Definir claramente qué motivos son considerados válidos para la postergación.</li> <li>-Evaluar cada caso individualmente, considerando los motivos y circunstancias del estudiante</li> <li>-Seguir las políticas establecidas del centro respecto a los plazos y condiciones para postergar un curso.</li> <li>-Informar al estudiante sobre la decisión y los siguientes pasos si se aprueba la postergación.</li> <li>-Asignar al estudiante a una nueva sesión de curso según su conveniencia y la disponibilidad del centro.</li> </ul> <p><b>Proceso para Devolución de Matrícula</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proveer un proceso formal para solicitar la devolución, ya sea en línea o en formato físico.</li> <li>-Especificar qué criterios deben cumplirse para que se considere una devolución.</li> <li>-Verificar la elegibilidad para la devolución según las políticas del centro.</li> <li>-Comunicar al estudiante la decisión sobre su solicitud de devolución.</li> <li>-Si se aprueba, iniciar el procedimiento de devolución, que puede incluir reembolsos a través de transferencia bancaria, cheque.</li> </ul>


	Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó		
Nombre:							
Empleo:							
Firma:							
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACION		TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Adaptado de Perales LLanos, R. C. (2016).



	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página	7	
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC			

**DESARROLLO**

Ejecución	Ejecución de cursos presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un plan de estudios detallado para cada curso, incluyendo objetivos, contenido, metodología y criterios de evaluación.</li> <li>- Preparar las aulas para que sean entornos de aprendizaje efectivos, incluyendo la disposición adecuada del mobiliario, equipos tecnológicos y recursos didácticos.</li> <li>- Comenzar las clases según el horario establecido, asegurando una presentación clara de los objetivos y el plan de estudios del curso.</li> <li>- Llevar a cabo las clases de acuerdo con el plan de estudios, utilizando metodologías que fomenten la participación de los estudiantes.</li> <li>- Evaluar regularmente el progreso de los estudiantes a través de pruebas, tareas y otras formas de evaluación.</li> <li>- Mantener una comunicación abierta con los estudiantes para resolver dudas, ofrecer retroalimentación y atender necesidades específicas.</li> <li>- Realizar una evaluación final para determinar el nivel de competencia alcanzado por los estudiantes.</li> <li>- Emitir certificados o informes de rendimiento que reconozcan los logros de los estudiantes.</li> <li>- Recoger opiniones de los estudiantes sobre su experiencia en el curso para mejorar futuras iteraciones.</li> </ul>	Comisión del CIDUNSM
-----------	----------------------------------	---	----------------------

	<b>Elaboró/actualizó</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>		
<b>Nombre:</b>							
<b>Empleo:</b>							
<b>Firma:</b>							
	<b>ESTADO</b>	<b>VIGENTE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>		<b>TIPO DE COPIA</b>	<b>CONTROLADA</b>	

**Fuente:** Adaptado de Perales LLanos, R. C. (2016).


	MACROPROCESOS	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001	
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión		
	SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DE SGC	Página	8	
<b>DESARROLLO</b>					
Ejecución	Elaboración de exámenes finales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar que el examen refleje el currículo y los objetivos de aprendizaje del curso.</li> <li>- Decide qué habilidades lingüísticas quieres evaluar (comprensión oral, expresión oral, comprensión escrita, expresión escrita, gramática, vocabulario, etc.).</li> <li>- Tipos de preguntas (opción múltiple, respuesta corta, ensayos, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar diferentes habilidades.</li> <li>- Formula las preguntas de manera clara y sin ambigüedades.</li> <li>- Asegúrate de que el nivel de dificultad sea apropiado para el nivel del curso.</li> <li>- La evaluación de pruebas orales por la comisión del Centro de Idiomas de la UNSM un proceso integral que requiere planificación, imparcialidad y una estructura clara para asegurar que los resultados reflejen con precisión las habilidades de los estudiantes.</li> </ul>	Comisión del CIDUNSM		
	Ejecución de cursos virtuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un plan de estudios detallado para cada curso, incluyendo objetivos, contenido, metodología y criterios de evaluación.</li> <li>- Adaptar el plan de estudios a un formato en línea, asegurándose de que los objetivos de aprendizaje se puedan alcanzar a través de medios virtuales.</li> <li>- Desarrollar materiales digitales, como videos, presentaciones, lecturas y actividades interactivas.</li> <li>- Formar a los docentes en el uso de herramientas digitales y técnicas de enseñanza en línea.</li> <li>- Comenzar las clases según el horario establecido, asegurándose de que todos los estudiantes puedan acceder y participar.</li> <li>- Realizar evaluaciones utilizando herramientas digitales, que pueden incluir cuestionarios, tareas escritas, proyectos y presentaciones.</li> </ul>			
	<b>Elaboró/actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>		
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					

Fuente: Adaptado de Perales LLanos, R. C. (2016).

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente es un elemento crucial en cualquier negocio o institución, incluyendo en un Centro de Idiomas. Se refiere al intercambio de información entre la institución y sus estudiantes (clientes).

CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM		Código	SG-SGC-001	
PROCESO	Sistema de gestión de calidad	Versión		
SUBPROCESO	Sistema de gestión de calidad			
PROCEDIMIENTO	Comunicación con el cliente	Página	1	
<b>Objetivo</b>				
Establecer y mantener un sistema de comunicación efectivo y eficiente con los clientes (estudiantes y potenciales estudiantes) del Centro de Idiomas, asegurando que todas las partes interesadas reciban información precisa, completa y actualizada sobre los cursos, políticas y servicios ofrecidos				
<b>Alcance</b>				
El alcance de la comunicación con el cliente en el Centro de Idiomas cubre todos los aspectos de interacción e intercambio de información entre el centro y sus estudiantes (actuales y potenciales), así como otros interesados relacionados con los servicios educativos.				
<b>Definiciones</b>				
<p><b>Comunicación:</b> se refiere al intercambio de información entre un negocio y su cliente. Esta comunicación puede ser en varias formas, incluyendo, pero no limitado a, conversaciones cara a cara, llamadas telefónicas, correos electrónicos, redes sociales y otras plataformas digitales.</p> <p><b>Cliente:</b> Es una persona o entidad que compra bienes o servicios de otra persona o empresa. Los clientes son una parte fundamental de cualquier negocio, ya que son la fuente principal de ingresos y retroalimentación para la empresa.</p>				
<b>Responsable</b>				
- <b>Comisión de Gestión del Centro de Idiomas</b>				
<b>Desarrollo</b>				
COMUNICACIÓN	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN EN EL CENTRO DE IDIOMAS		
INFORMACIÓN SOBRE LOS CURSOS	Proporcionar detalles claros y precisos sobre los productos y servicios.	Compartir información sobre los diferentes cursos, niveles, metodologías de enseñanza, horarios y tarifas.		
CONSULTAS, CONTRATOS O GESTIÓN DE PEDIDOS	Establecer y mantener canales para consultas y gestión de pedidos.	Facilitar un proceso de inscripción accesible y eficiente para los estudiantes, responder a consultas sobre matriculaciones y cursos.		
CAMBIO DE REQUISITOS	Comunicar cualquier cambio en los requisitos de los servicios.	Informar a los estudiantes sobre cualquier modificación en los cursos, horarios, profesorado o metodología.		
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE, INCLUYENDO QUEJAS	Recoger y gestionar la retroalimentación y quejas.	Implementar un sistema para recoger opiniones y quejas de los estudiantes, y responder de manera oportuna y constructiva.		
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL CLIENTE	Entender y cumplir con los requisitos específicos de los clientes.	Adaptar los cursos y materiales a las necesidades específicas de aprendizaje, como preferencias en el enfoque del curso o necesidades especiales.		
CONTROL DE CALIDAD Y REVISIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Asegurar la calidad del servicio y revisar la satisfacción del cliente.	Realizar encuestas de satisfacción y evaluaciones periódicas para medir la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes.		
	<b>Elaboró/actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	
<b>Nombre:</b>				
<b>Empleo:</b>				
<b>Firma:</b>				

	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA	
--	--------	---------	---------------------	---------------	------------	--

Fuente: Elaboración propia

### **8.2.2 Determinación de los requisitos**

Es un aspecto fundamental para garantizar que un producto o servicio cumple con las necesidades y expectativas del cliente, así como con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

### **8.2.3 Revisión de los requisitos**

Este apartado establece las directrices que una organización debe seguir para asegurarse de que entiende y puede cumplir con los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar un producto o servicio.

## **CAPITULO IX EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1 GENERALIDADES**

El Centro de Idiomas debe establecer indicadores clave de desempeño que sean relevantes para su operación. Estos indicadores pueden incluir la satisfacción del cliente, el porcentaje de estudiantes que completan los cursos, la tasa de aprobación en exámenes de suficiencia de idiomas, entre otros. La norma ISO 9001:2015 insta a analizar estos datos para evaluar el desempeño del sistema. El CIDUNSM debe determinar si se están cumpliendo los objetivos y las metas establecidas, las expectativas de los estudiantes y partes interesadas. Si se identifican áreas donde el desempeño no cumplen con los estándares o las expectativas, se deben tomar medidas de mejora. Esto puede incluir ajustes en los procesos de enseñanza, capacitación adicional para los miembros de la Comisión de Gestión, docentes, personal administrativo o cambios en los planes de estudio y de los materiales, entre otros.

#### **9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

El Centro de Idiomas debe identificar las necesidades y expectativas de los estudiantes en cuanto a la calidad de la enseñanza, el material de estudio, la disponibilidad de horarios, la comunicación con los instructores y otros aspectos relacionados con su experiencia educativa.

Se debe implementar un proceso para recopilar comentarios y retroalimentación de los estudiantes. Esto puede realizarse a través de encuestas, entrevistas, evaluaciones al final de los cursos o cualquier otro medio que permita a los estudiantes expresar sus opiniones

y preocupaciones. Si se identifican áreas donde la satisfacción del cliente es baja o donde las expectativas no se cumplen, el Centro de Idiomas debe tomar medidas para mejorar. Esto podría incluir cambios en la metodología de enseñanza, capacitación adicional para instructores o mejoras en la infraestructura y los servicios.

### 9.1.3 Análisis y evaluación



CARACTERÍSTICAS	DATOS E INFORMACIÓN RECOPIADA	RESULTADOS DEL ANÁLISIS/EVALUACIÓN
<b>A) CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	- Especificaciones de cursos y programas. - Evaluaciones de estudiantes. - Inspecciones de instalaciones.	- Identificación de áreas donde se cumple o no con las especificaciones. - Acciones correctivas si es necesario.
<b>B) GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	- Encuestas de satisfacción. - Comentarios y retroalimentación de estudiantes. - Quejas de clientes.	- Nivel de satisfacción general de los estudiantes. - Identificación de áreas de mejora y oportunidades.
<b>C) DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	- Auditorías internas. - Informes de seguimiento de procesos. - Resultados de evaluaciones de calidad.	- Evaluación del cumplimiento de los procesos y procedimientos. - Identificación de áreas de mejora en el sistema de gestión.
<b>D) IMPLEMENTACIÓN EFICAZ DE LO PLANIFICADO</b>	- Planes estratégicos y operativos. - Informes de ejecución de actividades planificadas.	- Evaluación de si las actividades planificadas se implementaron eficazmente. - Identificación de desviaciones y acciones correctivas.
<b>E) EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	- Registro de riesgos identificados y acciones tomadas. - Evaluación de oportunidades aprovechadas.	- Evaluación de la eficacia de las acciones en la gestión de riesgos y aprovechamiento de oportunidades. - Identificación de áreas para mejoras.
<b>F) DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS</b>	- Evaluaciones de desempeño de proveedores. - Reportes de calidad de productos/servicios de proveedores.	- Evaluación de si los proveedores cumplen con los estándares de calidad. - Acciones en caso de incumplimiento.
<b>G) NECESIDAD DE MEJORAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	- Resultados de análisis y evaluaciones anteriores. - Retroalimentación del personal. - Datos de indicadores clave de rendimiento.	- Identificación de oportunidades de mejora en el sistema de gestión. - Establecimiento de planes de acción para mejoras.

Fuente: Elaboración propia




## 9.2. AUDITORIA INTERNA

El Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín (CIDUNSM) debe realizar auditorías internas en momentos preestablecidos con el propósito de obtener datos sobre si el sistema de gestión de calidad está cumpliendo con los requisitos y expectativas.

	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001		
	PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORIA INTERNA	Versión			
		Página	1		
<b>1. Objetivo, alcance</b>					
El propósito de este proceso es detallar todas las etapas vinculadas a la auditoría, incluyendo la elaboración del plan de auditoría, la designación de un auditor, la ejecución de auditorías individuales y la elaboración de informes. La auditoría interna tiene como finalidad verificar si el Sistema de Gestión de la Calidad se está implementando y manteniendo de manera eficaz.					
<b>Documentos</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma ISO 9001:2015</li> <li>- Manual de SGC</li> </ul>					
<b>Ejecución de la auditoría interna</b>					
<b>Responsable</b>					
- <b>Comisión de Gestión del Centro de Idiomas</b>					
<b>2. Desarrollo de la auditoría interna</b>					
<p><b>a) Planificación de la auditoría interna</b></p> <p>El Coordinador (a) del Centro de Idiomas encargado del monitoreo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), otorga la aprobación al Programa Anual de Auditoría Interna, considerando tanto la relevancia como la magnitud de las áreas administrativas que será auditada, así como los resultados previos de auditorías. Es necesario llevar a cabo una o varias auditorías internas a lo largo del año, garantizando que se cubra de manera integral todo el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</p> <p>El propósito de una auditoría interna en el Centro de Idiomas es evaluar y verificar de manera objetiva y sistemática la eficacia de los procesos, prácticas y sistemas dentro del centro, con el fin de lograr los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar áreas en las que se pueden mejorar los servicios lingüísticos, la enseñanza de idiomas y la satisfacción de los estudiantes.</li> <li>• Asegurarse de que el Centro de Idiomas cumple con todas las regulaciones, leyes y normativas aplicables en la enseñanza de idiomas.</li> <li>• Evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes y otros clientes, identificando áreas de mejora para garantizar una experiencia positiva.</li> <li>• Determinar si el sistema de gestión de calidad implementado en el Centro de Idiomas funciona de manera eficaz y cumple con sus objetivos.</li> </ul>					
	<b>Elaboró/actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>		
<b>Nombre:</b>					
<b>Empleo:</b>					
<b>Firma:</b>					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA
					

Fuente: Elaboración propia

	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM	Código	SG-SGC-001
	PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORIA INTERNA	Versión	
		Página	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar riesgos que puedan afectar la calidad de la enseñanza y oportunidades para mejorar y expandir los servicios.</li> <li>• Evaluar el desempeño de los proveedores externos, como material de estudio o servicios de apoyo, para asegurarse de que cumplan con los estándares de calidad establecidos.</li> <li>• Proporcionar información basada en evidencia que permita tomar decisiones informadas para la mejora continua de los procesos y la calidad en el centro de idiomas.</li> <li>• Evaluar la eficiencia en la gestión de recursos como personal, instalaciones y materiales de estudio.</li> <li>• Evaluar si se están alcanzando los objetivos estratégicos y si se están implementando las acciones planificadas de manera efectiva</li> </ul> <p><b>b) Seleccionar el Equipo de Auditoría</b></p> <p>Designar a los miembros del equipo de auditoría. Asegurarse de que tengan la formación y la experiencia adecuada en el área que se va a auditar. También designar un auditor líder que coordinará la auditoría.</p> <p><b>c) Establecer los Criterios de Auditoría</b></p> <p>Definir los criterios que se utilizarán como referencia durante la auditoría. Esto podría incluir estándares internos, regulaciones gubernamentales o normas de calidad aplicables.</p> <p><b>d) Preparar un Plan de Auditoría</b></p> <p>Crear un plan de auditoría que incluya el cronograma de la auditoría, las áreas a auditar, los recursos necesarios y el alcance. Asegurarse de establecer fechas de inicio y finalización claras para la auditoría.</p> <p><b>e) Realizar una Revisión de Documentación</b></p> <p>Revisar la documentación relevante, como políticas, procedimientos, registros y otros documentos relacionados con las áreas a auditar. Esto ayudará a comprender mejor el contexto antes de la auditoría.</p> <p><b>f) Preparar una Lista de Verificación</b></p> <p>Desarrollar una lista de verificación que incluya los puntos específicos que se deben revisar durante la auditoría. Esta lista ayudará a asegurarse de que no se pasen por alto aspectos importantes.</p> <p><b>g) Realizar la Auditoría</b></p> <p>Llevar a cabo la auditoría de acuerdo con el plan establecido. Asegurarse de seguir la lista de verificación y tomar notas detalladas de los hallazgos y observaciones.</p> <p><b>h) Documentar Hallazgos y Conclusiones</b></p> <p>Registrar los hallazgos de la auditoría y cualquier conclusión relevante. Esto incluye observaciones positivas y áreas de mejora identificadas.</p>			

**i) Comunicar los Resultados**

Comunicar los resultados de la auditoría a las partes interesadas pertinentes, como la dirección del Centro de Idiomas. Presentar los hallazgos de manera clara y objetiva.

**j) Planificar Acciones Correctivas y Preventivas**

Si se identificaron no conformidades o áreas de mejora, establecer acciones correctivas y preventivas. Definir responsabilidades y plazos para abordar estas cuestiones.

**k) Realizar un Seguimiento**

Hacer un seguimiento para asegurarse de que las acciones correctivas y preventivas se implementen de manera efectiva y se resuelvan las no conformidades.

La planificación adecuada de una auditoría interna en el Centro de Idiomas es fundamental para evaluar la eficacia de las operaciones y garantizar la mejora continua de la calidad de la enseñanza y los servicios ofrecidos.

	Elaboró/actualizó	Revisó		Aprobó	
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA



Fuente: Elaboración propia

### 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 9.3.1 GENERALIDADES

La alta dirección del Centro de Idiomas tiene la responsabilidad de examinar periódicamente el sistema de gestión de la calidad de la entidad, con el propósito de garantizar de manera constante su idoneidad, adaptabilidad, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización.

PASO DE REVISIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE REVISIÓN
1. CONVOCATORIA	- Programar la revisión en el calendario anual	Secretaría general	Mes
	- Notificar a los participantes de la revisión	Secretaría general	Mes
2. PREPARACIÓN	- Distribuir documentos relevantes del sistema de gestión	Secretaría general	Mes
	- Proporcionar datos clave sobre desempeño y cumplimiento	Secretaría general	Mes
3. ANÁLISIS DE CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICACIA	- Revisar la política y objetivos de calidad	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
	- Evaluar el cumplimiento de procesos planificados	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
	- Analizar indicadores clave de desempeño y resultados	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
4. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	- Verificar la alineación con la dirección estratégica	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
	- Revisar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
5. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y MEJORA	- Identificar oportunidades de mejora	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
	- Analizar propuestas para mejorar el sistema de gestión	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
6. DECISIONES Y ACCIONES	- Tomar decisiones para mejorar el sistema de gestión	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
	- Asignar responsabilidades para implementar acciones	Comisión del Centro de Idiomas	Mes
7. DOCUMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN	- Documentar los resultados de la revisión	Secretaría de Alta Dirección	Mes
	- Comunicar los hallazgos y acciones a todo el personal	Alta Dirección y Responsable de Comunicaciones	Mes

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPITULO X MEJORA

### 10.1 GENERALIDADES

El CIDUNSM debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Oportunidad de Mejora	Acciones	Responsabilidades	Indicadores	Fecha de Implementación
a) Mejorar productos y servicios para cumplir requisitos y anticipar necesidades futuras	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Analizar encuestas de satisfacción del estudiante y comentarios.</li> <li>- Realizar análisis de tendencias en la demanda de idiomas.</li> <li>-Actualizar programas de estudio según las necesidades y expectativas identificadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión de gestión</li> <li>- Personal Administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de satisfacción del estudiante</li> <li>- Número de programas actualizados</li> <li>- Número de nuevos programas implementados</li> </ul>	Mes por definir
b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un sistema de gestión de quejas y sugerencias.</li> <li>- Desarrollar acciones correctivas y preventivas para abordar problemas identificados.</li> <li>- Realizar auditorías internas para identificar y corregir no conformidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de Calidad</li> <li>- Personal de Atención al Estudiante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de resolución de quejas</li> <li>- Número de acciones correctivas y preventivas implementadas</li> <li>- Porcentaje de conformidad en auditorías internas</li> </ul>	
c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad.</li> <li>- Establecer indicadores clave de rendimiento para evaluar el desempeño del sistema.</li> <li>- Implementar acciones para optimizar procesos y procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador (a) del CIDUNSM</li> <li>- COMISIÓN DEL CIDUNSM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de objetivos del sistema de gestión de calidad</li> <li>- Eficiencia de procesos y procedimientos</li> <li>- Número de mejoras implementadas</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

## 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

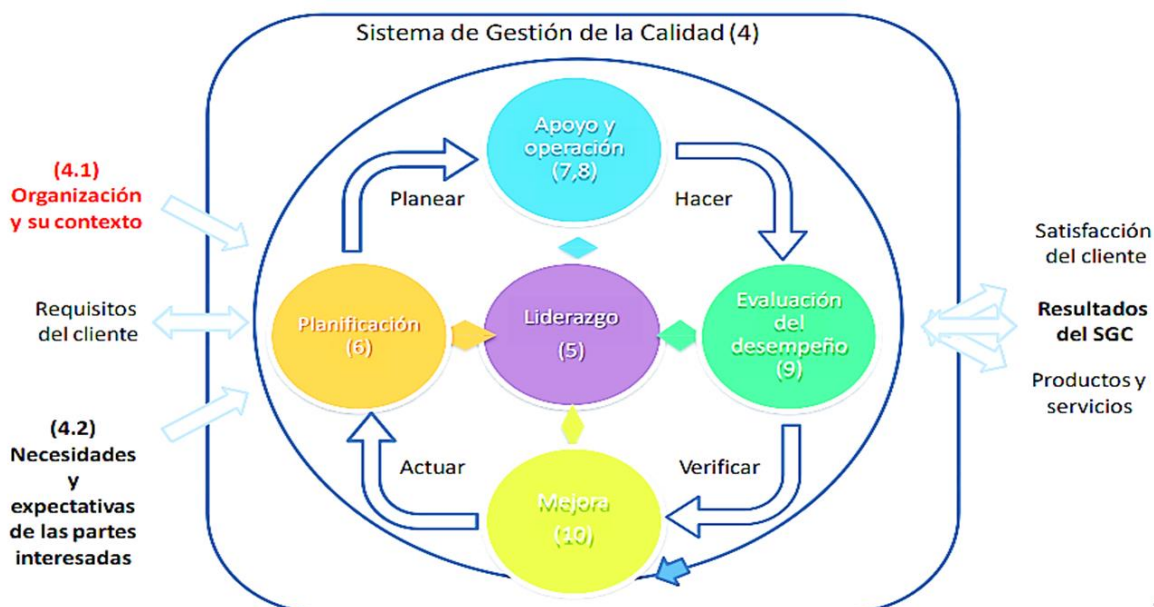
Esta sección es fundamental para garantizar que cualquier desviación de los requisitos del sistema de gestión de calidad sea identificada, corregida y que se tomen medidas para prevenir su recurrencia.

Actividades	Responsabilidades	Recursos	Indicadores	Fecha de Implementación
a) Reaccionar ante la No Conformidad	1) Tomar acciones inmediatas para controlar y corregir la no conformidad.  2) Gestionar las consecuencias.	- Equipo de Respuesta a No Conformidades  - Personal Responsable de Área	- Tiempo de respuesta a no conformidades - Número de acciones correctivas implementadas - Grado de mitigación de consecuencias	MES POR DEFINIR
b) Evaluar la Necesidad de Acciones Preventivas	1) Revisar y analizar la no conformidad identificada.  2) Determinar las causas raíz de la no conformidad.  3) Identificar no conformidades similares o potenciales.	- Equipo de Análisis de No Conformidades - Coordinadores de Calidad	- Análisis de No Conformidades - Identificación de Causas Raíz - Detección de Tendencias	
c) Implementar Acciones Preventivas	- Desarrollar e implementar acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	-Equipo de Mejora Continua  -Personal Responsable de Área	- Implementación de Acciones Preventivas  - Número de causas raíz abordadas	
d) Revisar la Eficacia de Acciones Correctivas	- Evaluar la efectividad de las acciones correctivas implementadas.	- Equipo de Seguimiento y Evaluación - Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	-Grado de resolución de no conformidades -Número de recurrencias	
e) Actualizar Riesgos y Oportunidades	- Revisar y, si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades identificados durante la planificación.	- Equipo de Gestión de Riesgos  - Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	- Actualización de Matriz de Riesgos y Oportunidades	
f) Hacer Cambios al Sistema de Gestión de la Calidad	- Evaluar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad.	- Equipo de Mejora Continua  - Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	- Número de cambios implementados - Mejoras en el sistema de gestión	

Fuente: Elaboración propia

### 10.3 MEJORA CONTINUA

Esta es una parte esencial de cualquier sistema de gestión de calidad y se enfoca en la búsqueda constante de oportunidades para mejorar la eficacia del sistema y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.



**Fuente:** Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015  
**Figura 10.** Sistema de Gestión de Calidad.

El enfoque de la norma ISO 9001:2015, en el Centro de Idiomas, se estructura alrededor del ciclo de mejora continua PHVA, que significa Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Este modelo proporciona un marco sistemático para asegurar la calidad y promover la mejora continua en la prestación de servicios educativos.

#### Planificar

El primer paso en el ciclo PHVA es establecer objetivos claros y procesos detallados en el Centro de Idiomas, esto implica definir metas específicas de calidad relacionadas con la enseñanza, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Se desarrollan planes para la implementación de cursos, evaluación de estudiantes y gestión administrativa, teniendo en cuenta los recursos necesarios como personal cualificado, infraestructura adecuada y materiales de enseñanza de calidad.

#### Hacer

Una vez que se han establecido los planes, el centro procede a implementarlos. Esto incluye llevar a cabo los cursos de idiomas según lo planificado, proporcionar formación y

desarrollo al personal docente y administrativo, y ejecutar los procesos administrativos relacionados con la inscripción de estudiantes, la gestión financiera, entre otros.

### **Verificar**

La fase de verificación implica una evaluación crítica del desempeño del Centro de Idiomas en comparación con los objetivos de calidad establecidos. Se realiza mediante la evaluación del rendimiento y la satisfacción de los estudiantes, auditorías internas y recolección de comentarios de los clientes. Además, se analizan los datos recopilados para evaluar la calidad de la enseñanza y la eficiencia de los procesos operativos.

### **Actuar**

Finalmente, basándose en los resultados obtenidos en la fase de verificación, el centro identifica áreas de mejora y toma medidas correctivas. Esto puede incluir ajustes en los métodos de enseñanza, cambios en los procesos administrativos o adicionales capacitaciones para el personal. También se revisan y actualizan las políticas y los objetivos de calidad para reflejar las lecciones aprendidas y asegurar que el centro continúe cumpliendo y superando los estándares de calidad.



### 4.3 Resultado específico 3

“Evaluar por medio de 3 expertos en materia de gestión para la implementación de la Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para su aplicación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín”

**Tabla 3**

*Validación de expertos*







<b>Nombres de los jueces de expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Evaluación</b>
Dr. Marco Armando Gálvez Díaz	Ingeniero estadístico	Totalmente de acuerdo
Dr. Hugo Jaime Mera Naval	Administración de la educación	Totalmente de acuerdo
Dr. Óscar Wilfredo Mendieta Taboada	Ingeniero	Totalmente de acuerdo

#### **Interpretación**

La evaluación asignada a los tres expertos tiene como principal objetivo analizar la propuesta para una futura implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro de Idiomas de la Facultad de Educación y Humanidades de la UNSM. Los profesionales evaluadores tal como se muestra en la tabla 3, dieron su veredicto respecto a la propuesta presentada por la Licenciada Maria Junellit Flores Pezo.

Los expertos evaluaron cada ítems: 1) si la base teórica de la “Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas” refleja los principios fundamentales que lo respaldan; 2) Evaluar si las fases de asignadas a cada proceso para resolver problemas han sido elaboradas considerando criterios lógicos y metodológicos. 3) Evaluar la calidad y precisión con la que se presentan las indicaciones para el enfoque metodológico de las acciones a llevar a cabo en cada apartado de la propuesta; 4) Evaluar la precisión de los indicadores y categorías del Sistema propuesto, asegurándose de que sean capaces de medir adecuadamente el cumplimiento de los propósitos deseados; 5) Evaluar el grado de satisfacción práctica de la Propuesta, el cual podría alcanzar como una solución a la problemática planteada, así como las posibilidades concretas de su aplicabilidad en el ámbito de la práctica científica; 6) Evaluar si hay concordancia entre la complejidad de las tareas a realizar y las oportunidades para su implementación práctica; 7) Evaluar el aporte que la propuesta realiza al desarrollo en los ámbitos intelectuales, afectivo-moral y de integración social. Por consiguiente, los resultados de la evaluación de los tres expertos fueron concluyentes el cual determina que la “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM”, es válido para la implementación en un futuro.

La Comisión de Gestión del Centro de Idiomas de la Facultad de Educación y Humanidades de la UNSM, reafirma el compromiso en ejecutar la implementación de la propuesta en un futuro.



		CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM		Código	SG-SGC-001
		PROCESO	Sistema de gestión de calidad	Versión	
		<b>Aprobación de la propuesta del Sistema de gestión de calidad, por la comisión de gestión del Centro de Idiomas de la FEH de la UNSM</b>		Página	1
<b>Objetivo</b>					
Presentación y aprobación de la "Propuesta de Sistema de Gestión basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM", a la comisión del Centro de Idiomas de la Facultad de Educación y Humanidades de la UNSM.					
<b>Responsable</b>					
- <b>Comisión de gestión del Centro de Idiomas</b>					
<b>Desarrollo</b>					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>CIDUNSM</b> Centro de Idiomas Universidad Nacional de San Martín</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"</p> <p style="text-align: center;"><b>COMPROMISO DE LA COMISIÓN DE GESTIÓN DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE HUMANIDADES DE LA UNSM, PARA UNA REVISIÓN Y FUTURA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN ISO 9001:2015 PARA EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM.</b></p> <p>La Comisión de Gestión del Centro de Idiomas, a través del presente documento, afirma su compromiso de analizar la "Propuesta de Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM". Esta guía adopta un proceso importante, que compromete establecer y mantener cada proceso que garantice la calidad en la enseñanza de los diversos cursos de idiomas, la gestión eficiente de recursos y la satisfacción de los clientes. El propósito es de tomar acciones futuras que impulsen el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>La Comisión de Gestión llevará a cabo una revisión exhaustiva del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001:2015, presentado por la Bach. MARIA JUNELLIT FLORES PEZO, identificada con DNI N° 43522990. Esta evaluación tiene como objetivo preparar el camino para una futura implementación y será sometida a la consideración de las altas autoridades de la Universidad Nacional de San Martín con el propósito de obtener la certificación correspondiente.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>COORDINADOR (A)</b> DNI: 18884074</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Miembro 1</b> DNI: 40912986 Lic. Mg. Wendy Lily Palacios Taredes</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Miembro 2</b> Lic. Mg. Julio Cesar Gastelo Bardales DNI: 16789681</p> </div> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">19-12-2023</p>					
	Elaboró/ actualizó	Revisó	Aprobó		
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA

Fuente: Registro documentario del CIDUNSM


#### 4.4 Resultado del objetivo general

"Proponer un sistema de gestión de calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín"

Para proponer un sistema de gestión de calidad basada ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, se deben seguir varios pasos clave. La Norma ISO 9001:2015 se centra en la gestión de calidad con un enfoque en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, así como mejorar continuamente. A continuación, se presenta el Manual de forma estructurada:

	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM			Código	SG-SGC-001
	PROCESO	Sistema de gestión de calidad		Versión	1
	Manual del Sistema de gestión de calidad			Página	1
<b>Objetivo</b>					
Es proporcionar una descripción detallada del sistema de gestión de calidad (SGC) de una organización. Este manual se utiliza como una herramienta documental clave para comunicar la estructura, las políticas, los procedimientos y los procesos que la organización ha implementado para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.					
<b>Alcance</b>					
El manual define la estructura del SGC, incluyendo la identificación de los procesos, las interacciones entre ellos y las responsabilidades de las partes involucradas. Esto proporciona una visión general clara de cómo funciona la gestión de calidad en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.					
<b>Responsable</b>					
- <b>Comisión del Centro de Idiomas</b>					
<b>Desarrollo</b>					
<b>CAPÍTULO I</b> <b>OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>					
<b>1.1 Objetivo</b>					
Esta Norma Internacional detalla los criterios necesarios para un sistema de administración de la calidad en el contexto de una entidad organizativa:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El CIDUNSM debe demostrar su capacidad para proporcionar de manera constante productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y las regulaciones aplicables,</li> <li>b) El propósito de mejorar la satisfacción del cliente a través de la implementación efectiva del sistema, que abarca procesos de mejora continua y aseguramiento de conformidad con las normativas.</li> </ul>					
Todos los estándares de esta norma están concebidos para ser universales y válidos para cualquier tipo o dimensión de organización, así como para los productos y servicios que proporcionan					
	Elaboró/ actualizó	Revisó		Aprobó	
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA
					

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	2

**Desarrollo**

## CAPITULO II REFERENCIAS NORMATIVAS


El Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Idiomas se basa en las normas:

- ISO 9001:2015


## CAPITULO III TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Se usan los términos descritos en la norma ISO 9000:2015 y además los siguientes:

- **CIDUNSM:** Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.
- **UNSM:** Universidad Nacional de San Martín.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Sistema de gestión de la calidad (SGC):** La norma ISO 9001 se fundamenta en la concepción de instaurar un sistema de gestión de calidad en una entidad, el cual constituye un conjunto de políticas, procesos, métodos y recursos empleados para planificar y supervisar las actividades vinculadas con la calidad de los productos o servicios.
- **Proceso:** Es una secuencia de actividades conectadas entre sí, que convierten insumos en resultados. En el marco de la norma ISO 9001, los procesos son de vital importancia para la gestión de la calidad.
- **Cliente:** El cliente es la entidad que recibe el producto o servicio proporcionado por la organización. Puede ser un cliente externo (fuera de la organización) o un cliente interno (dentro de la organización).
- **Requisito:** Un requisito es una necesidad o expectativa que es obligatoria, necesaria o deseada. Los requisitos pueden ser requisitos del cliente, requisitos legales y reglamentarios, o requisitos de la organización.
- **Política de calidad:** Es una declaración emitida por la comisión del Centro de Idiomas que expresa su compromiso con la calidad y ofrece una orientación general para el sistema de gestión de calidad.
- **Objetivo de calidad:** Se refiere a un resultado cuantificable que una organización busca alcanzar dentro del marco de su SGC.
- **Auditoría interna:** Se trata de una evaluación sistemática e imparcial de las actividades y registros asociados al sistema de gestión de calidad de una entidad, se realiza para verificar su conformidad con los requisitos establecidos por la norma.

	Elaboró/actualizó	Revisó		Aprobó		
Nombre:						
Empleo:						
Firma:						
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	3

**Desarrollo**

**CAPITULO IV  
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

**4.1. Comprensión de la organización y de su contexto**

El Centro de Idiomas debe:

- Identificar las influencias tanto externas como internas
- Capacidad para alcanzar los resultados deseados de su sistema de gestión de calidad;
- Supervisar y analizar la información relacionada con estas influencias externas e internas;
- Utilizar herramientas como el Análisis FODA

**Nota 1:** Se deben tener en cuenta aspectos tanto positivos como negativos al abordar las cuestiones relevantes.

**Nota 2:** Para obtener una comprensión del contexto externo, resulta provechoso tomar en cuenta factores legales, tecnológicos, socioculturales de ámbito nacional e internacional.


**Nota 3:** Para comprender el ambiente interno, es ventajoso tener en cuenta elementos como los valores, la cultura, el conocimiento y el desempeño del CIDUNSM.

El propósito de esta sección es lograr una sincronización entre la planificación estratégica y la planificación del SGC.


**4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

El Centro de Idiomas debe establecer:

- La norma establece que la organización debe identificar tanto a las partes interesadas como sus necesidades.
- Las partes interesadas incluyen aquellos que podrían afectar la capacidad del Centro de Idiomas para ofrecer productos y servicios que satisfagan los requisitos, como clientes, usuarios, socios, personal interno, proveedores externos, sindicatos y entidades gubernamentales. La revisión por la dirección es un momento clave para actualizar la información sobre las partes interesadas. Es crucial establecer objetivos para las partes interesadas relevantes para mitigar riesgos, obtener su respaldo y alcanzar el éxito.

	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó		
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENT E	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA

**Fuente:** Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	4

**Desarrollo****4.3. Determinación del alcance**

El CIDUNSM debe establecer los límites y la aplicabilidad del (SGC) para definir su alcance. Al hacerlo, debe considerar:

- Considerar partes externas e internas según se detalla en la sección 4.1;
- Evaluar las partes interesadas mencionados en la sección 4.2;
- Analizar los productos y servicios ofrecidos por la organización.

El Centro de Idiomas de la UNSM debe ejecutar los requisitos de esta Norma.

- El CIDUNSM debe documentar y mantener actualizado el alcance de su (SGC).
- Este alcance debe detallar los productos y servicios
- Justificar cualquier requisito que no se decida aplicar

a) El CIDUNSM debe demostrar su capacidad para proporcionar de manera constante productos y servicios que satisfagan tanto las expectativas de los clientes como los requisitos legales y normativos aplicables.

b) El objetivo es elevar la satisfacción del cliente por medio de un eficaz método de ejecución del sistema, lo cual implica establecer procesos para la mejora constante y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y las expectativas de los clientes.


**4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos****4.4.1 El CIDUNSM debe constantemente desarrollar, implementar, mantener y mejorar un SGC que se ajuste a los estándares definidos por esta Norma.**

El CIDUNSM debe reconocer los procesos necesarios para el SGC y implementación en todos los ámbitos de la organización, y debe:


- Establecer las entradas necesarias y los resultados esperados de estos procedimientos;
- Determinar el orden y la relación entre estos procedimientos;
- Utilizar estándares y técnicas, que incluyen la supervisión, la evaluación y los indicadores de rendimiento apropiados, para asegurar la eficacia operativa y la supervisión de estos procedimientos;
- Reconocer los recursos requeridos y asegurar su disponibilidad para llevar a cabo estos procedimientos.
- Asignar funciones y poderes a los encargados de estos procedimientos.

**4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:**

- Registrar información que respalde la ejecución de los procedimientos;
- Conservar documentos para asegurar que se cumplan los planes de ejecución.

	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó		
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGEN TE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA



**Fuente:** Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	5

<b>Desarrollo</b>
<b>CAPITULO V</b> <b>LIDERAZGO</b>
<p><b>5.1. Liderazgo y compromiso</b></p> <p><b>5.1.1 Generalidades</b></p> <p>La dirección ejecutiva muestra su liderazgo y compromiso con el SGC de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rendición de cuentas y asumir responsabilidades;</li> <li>Garantizando el desarrollo de la política y los objetivos de calidad;</li> <li>Incorporando los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) dentro de los procesos</li> <li>Promoviendo la adopción de enfoques centrados en procesos;</li> <li>Garantizar los recursos requeridos;</li> <li>Transmitir una gestión de calidad a todos los miembros del CIDUNSM.</li> <li>Garantizando el cumplimiento de los resultados planificados.</li> <li>Comprometiéndose, liderando y respaldando a los colaboradores;</li> <li>Fomentando la mejora continua;</li> <li>Brindando respaldo a otros roles.</li> </ol> <p><b>Enfoque al cliente</b></p> <p>El CIDUNSM debe mostrar liderazgo y compromiso en cuanto a la orientación al cliente, asegurando que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La organización debe garantizar que se identifiquen, comprendan y cumplan de forma coherente los requisitos del cliente, - así como los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.</li> </ol> <p><b>5.2 Política</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La comisión del CIDUNSM debe establecer, implementar y conservar una política de calidad pertinente, que se alinee con el propósito y con las partes interesadas;</li> <li>Proporcionar un punto de partida para establecer los objetivos de calidad;</li> <li>Cumplir con los requisitos relevantes;</li> <li>Compromiso de mejora continua del (SGC)</li> </ol> <p><b>COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA</b></p> <p>La política de la calidad debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ser disponible y documentado;</li> <li>Mantener accesible la documentación;</li> <li>Estar asequible para las partes interesadas pertinentes, según sea necesario.</li> </ol>



	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó		
<b>Nombre:</b>					
<b>Empleo:</b>					
<b>Firma:</b>					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA

**Fuente:** Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015



	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>			Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>		Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>			Página	6
<b>Desarrollo</b>					
<p><b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>          La comisión del CIDUNSM debe asegurar que los roles relevantes cuenten con responsabilidades y autoridades asignadas, comunicadas y entendidas en toda la organización.</p> <p>a) Asegurar la conformidad del SGC;          b) Garantizar los procesos;          c) Informar especialmente a la alta dirección sobre el rendimiento del SGC y posibles mejoras (véase 10.1);              a. Promover la orientación al cliente en todos los niveles de la organización;              b. Garantizar que la integridad del SGC se mantenga durante la planificación e implementación de cambios en el mismo.</p> <p style="text-align: center;"><b>CAPITULO VI          PLANIFICACIÓN</b></p> <p><b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>          Cuando se diseña el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la organización debe considerar las cuestiones descritas en la sección 4.1 y los requisitos en la sección 4.2, reconociendo los riesgos y oportunidades que necesitan ser abordados para:          a) Garantizar que el SGC pueda alcanzar sus objetivos previstos;          b) Potenciar los impactos positivos;          c) Mejorar los resultados;          d) Evitar o minimizar impactos no deseados;</p> <p><b>6.1.1 La organización debe planificar:</b>          a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades          b) la manera de:          - Incorporar y ejecutar las medidas en los procesos del SGC(consulte la sección 4.4.);</p> <p><b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b></p> <p><b>6.2.1 Objetivos de calidad establecidos para las funciones y niveles pertinentes, así como los procesos necesarios para el SGC en el CIDUNSM.</b>          Los propósitos de la calidad deben ser:          a) Consistentes con la política de calidad;          b) Cuantificables;          c) Considerar los requisitos pertinentes;          d) Asegurar que los productos y servicios cumplan con los requisitos y para mejorar la satisfacción del cliente.          e) Sujetos a seguimiento;</p>					
	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó		
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA
					

**Fuente:** Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015




	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	7
<b>Desarrollo</b>				
<b>6.2.2 Planificación para lograr sus objetivos de la calidad</b>				
<p>a) Actividades para realizar; b) Recursos necesarios; c) Persona responsable; d) Fecha de finalización; e) Método de evaluación de los resultados.</p>				
<b>6.3 Planificación de cambios</b>				
El Centro de Idiomas debe considerar:				
a) El objetivo de los cambios y sus posibles repercusiones.				
<b>CAPITULO VII APOYO</b>				
<b>7.1 Recursos</b>				
<b>7.1.1 Generalidades</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El CIDUNSM debe identificar y proveer los recursos necesarios</li> <li>- Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC.</li> </ul>				
El CIDUNSM debe considerar:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Las habilidades y restricciones de los recursos internos disponibles;</li> <li>b) Proveedores externos</li> </ul>				
<b>7.1.2 Personas</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El CIDUNSM debe identificar y asignar el personal necesario;</li> <li>- Implementación efectiva de su sistema de gestión de calidad;</li> <li>- Operación y supervisión de sus procesos.</li> </ul>				
<b>7.1.3 Infraestructura</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El CIDUNSM debe reconocer, proveer y mantener la infraestructura;</li> <li>- Llevar a cabo sus procesos</li> <li>- Garantizar la conformidad de los productos y servicios.</li> </ul>				
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de procesos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El CIDUNSM debe identificar, proveer y mantener el entorno requerido</li> <li>- Ejecución de sus procesos</li> <li>- Garantizar la conformidad de los productos y servicios.</li> </ul>				
	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó	
Nombre:				
Empleo:				
Firma:				


**Fuente:** Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

 <p><b>CIDUNSM</b> Centro de Idiomas Universidad Nacional de San Martín</p>	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>			Código	SG-SGC-001	
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>		Versión		
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>			Página	8	
<b>Desarrollo</b>						
<p><b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El CIDUNSM debe proporcionar los recursos</li> <li>- Garantizar la precisión y confiabilidad de los resultados</li> <li>- Realizar el seguimiento</li> <li>- Verificar si los productos y servicios cumplen con los requisitos.</li> </ul> <p><b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El CIDUNSM debe reconocer los conocimientos necesarios</li> <li>- Llevar a cabo sus procesos</li> <li>- Asegurar la conformidad de los productos y servicios.</li> </ul> <p><b>NOTA 1:</b> Los conocimientos del CIDUNSM son información específica obtenida con la experiencia, utilizada y compartida para alcanzar sus objetivos.</p> <p><b>7.2 Competencia</b></p> <p>El CIDUNSM debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Reconocer la competencia necesaria de las personas que desempeñan tareas bajo su supervisión, lo cual influye en el rendimiento y la efectividad del (SGC)</li> <li>b) Asegurar que estas personas cuenten con la competencia requerida, respaldada por la educación, capacitación o experiencia adecuadas;</li> <li>c) Llevar a cabo acciones y evaluar su eficacia.</li> </ol> <p><b>7.3 Toma de conciencia</b></p> <p>El Centro de Idiomas debe asegurar que las personas que realizan tareas bajo su dirección estén informadas sobre: Política y objetivos de calidad, Eficacia del SGC, consecuencias de no cumplir los requisitos del SGC.</p>						
	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó			 <p><b>CIDUNSM</b> Centro de Idiomas Universidad Nacional de San Martín</p>
<b>Nombre:</b>						
<b>Empleo:</b>						
<b>Firma:</b>						
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM		Código	SG-SGC-001
	PROCESO	Sistema de gestión de calidad	Versión	
	Manual del Sistema de gestión de calidad		Página	9
<b>Desarrollo</b>				
<b>7.4 Comunicación</b>				
El CIDUNSM debe identificar las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de la calidad, las cuales abarcan: Qué información comunicar; cuándo comunicarla; a quién dirigirse; cómo llevar a cabo la comunicación; quién será el responsable de la comunicación				
<b>7.5 Información documentada</b>				
<b>7.5.1 Generalidades</b>				
El SGC del CIDUNSM debe incluir:				
a) La documentación necesaria conforme a esta Norma Internacional				
<b>NOTA:</b> La cantidad de documentación requerida para un SGC puede diferir de una organización a otra debido a:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La dimensión de la entidad</li> <li>• La naturaleza de las actividades, procesos, productos</li> <li>• Servicios que realiza</li> <li>• La complejidad de los procesos y sus interrelaciones; y</li> <li>• La competencia de las personas.</li> </ul>				
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>				
Cuando se crea y actualiza la información documentada, la organización debe garantizar que lo siguiente sea adecuado:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) La identificación y descripción, como el título, la fecha, el autor o el número de referencia;</li> <li>b) La revisión y aprobación en términos de pertinencia e idoneidad.</li> </ul>				
<b>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>				
<b>7.5.3.1 La documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad y para cumplir con esta Norma Internacional debe ser gestionada para verificar de que:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Debe estar accesible y ser adecuada para su utilización en el momento y lugar necesario;</li> <li>b) Debe estar correctamente resguardada (por ejemplo, contra la divulgación no autorizada, uso indebido o pérdida de integridad).</li> </ul>				
<b>7.5.3.2 Para la gestión de la documentación, la organización debe llevar a cabo las siguientes actividades, según sea necesario:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Difusión, disponibilidad, recuperación y utilización;</li> <li>b) Almacenamiento y conservación, lo que incluye garantizar la legibilidad a lo largo del tiempo;</li> <li>c) Gestión de modificaciones (como el control de versiones);</li> <li>d) Almacenamiento y disposición;</li> </ul>				
La documentación externa considerada necesaria por la organización para la planificación y operación del sistema de gestión de calidad debe ser identificada y gestionada según corresponda. La documentación conservada como prueba de conformidad debe ser resguardada contra cambios involuntarios				
NOTA: El acceso puede implicar una decisión sobre el permiso, ya sea solo para consultar la documentación o para cuestionarla y modificarla, además de tener la autorización correspondiente.				
	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó	
Nombre:				
Empleo:				

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	10

**Desarrollo**

## CAPITULO VIII OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y control

El CIDUNSM debe diseñar, aplicar y supervisar los procedimientos (ver 4.4) requeridos para cumplir con los requisitos para ofrecer productos y servicios y para llevar a cabo las acciones especificadas en el capítulo 6, a través de:

- a) La identificación de los requisitos de los productos y servicios;
- b) Establecer los parámetros para los procesos, productos y servicios;
- c) La identificación, actualización y preservación de la documentación en la medida requerida para:
  - 1) Contar con la certeza de que los procedimientos se han ejecutado conforme a lo previsto.
  - 2) Evidenciar que los productos y servicios cumplen con sus requisitos.

### 8.2 Requisitos para los productos y servicios

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente


La interacción con los clientes debe abarcar:

- a) Brindar información de productos y servicios;
- b) Gestionar las consultas, contratos o pedidos;
- c) Retroalimentación de los clientes sobre quejas.


#### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

- Cuando se establecen los requisitos de los productos y/o servicios que se proporcionarán a los clientes, la organización debe garantizar que:
  - a) Especificaciones para los productos y servicios, que sean legales y reglamentarios.
  - b) La organización puede cumplir con las afirmaciones sobre los productos y servicios que proporciona.

#### 8.2.3 Revisión de los requisitos

	Elaboró/actualizó	Revisó		Aprobó		
Nombre:						
Empleo:						
Firma:						
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	11

## Desarrollo

**8.2.3.1 La organización debe garantizar que cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios que ofrecerá a los clientes. Antes de comprometerse a proveer productos y servicios a un cliente, la organización debe realizar una revisión para considerar los requisitos:**

- a) No especificados por el cliente, pero requeridos para el uso especificado o previsto, cuando sea identificado:
- b) No especificados por el cliente, pero esenciales para el uso previsto o especificado, cuando se reconozcan.
- c) Las discrepancias entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

**8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:**

- a) Referente a los resultados de la revisión.
- b) En relación con cualquier nuevo requisito para los productos y servicios.

### 8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS

- La organización debe garantizar los requisitos de los productos y servicios,
- Actualización de la documentación correspondiente

## 8.3 Diseño y desarrollo de los servicios


### 8.3.1 GENERALIDADES

El CIDUNSM debe definir, aplicar y mantener un procedimiento de diseño y desarrollo apropiado para garantizar la entrega posterior de productos y servicios.

### 8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO

Al establecer las fases y medidas de control para el diseño y desarrollo, la organización debe tener en cuenta:

- a) La complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) las fases necesarias del proceso;
- c) las acciones necesarias de verificación;
- d) Los roles y las facultades involucrados en el proceso.

	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó		
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	12

**Desarrollo****8.3.3 ENTRADAS DEL DISEÑO**

El CIDUNSM tiene que identificar los criterios fundamentales para los diferentes tipos de productos y servicios que se diseñarán y desarrollarán. La organización debe tener en cuenta:

- a) Los criterios de funcionamiento y rendimiento
- b) Los datos obtenidos de actividades anteriores.
- c) Los mandatos legales y regulaciones;
- d) Normativas;
- e) Consecuencias de incumplimiento;

**8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO**

El CIDUNSM debe implementar medidas de control sobre el proceso de diseño y desarrollo para garantizar de que:

- a) Se establecen los objetivos a alcanzar;
- b) Se llevan a cabo evaluaciones;
- c) Se efectúan verificaciones para garantizar el desarrollo de los requisitos de entrada
- d) Se llevan a cabo acciones de validación;
- e) Se toman las medidas necesarias respecto a los problemas identificados;
- f) Se mantiene la documentación de estas actividades de manera apropiada.

**8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO**

El CIDUNSM debe cerciorarse de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Alineados con los requisitos
- b) Los procesos posteriores apropiados de suministro de productos y servicios;
- c) Hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición;
- d) Detallan las características de los productos y servicios.



**8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO**

El CIDUNSM debe reconocer, revisar y gestionar los cambios realizados durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente, según sea necesario, para garantizar que no afecten adversamente la conformidad con los requisitos. El CIDUNSM debe mantener registros documentados de:


- Los cambios en el diseño y desarrollo; los resultados de las evaluaciones; la aprobación de las modificaciones; Las medidas adoptadas para evitar consecuencias negativas

	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó
Nombre:			
Empleo:			

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	13
<b>Desarrollo</b>				
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>8.4.1 GENERALIDADES</b>				
<p>La organización debe garantizar que los procesos, productos y servicios suministrados por fuentes externas cumplan con los requisitos especificados.</p>				
<b>8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL</b>				
<p>El CIDUNSM debe asegurar que los procesos, productos y servicios provenientes de fuentes externas no tengan un impacto adverso en la capacidad de la organización.</p>				
<b>8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS</b>				
<p>El CIDUNSM debe garantizar la idoneidad de los requisitos y comunicar a los proveedores externos lo siguiente: el control y la supervisión del rendimiento del proveedor externo a ser aplicados por la organización.</p>				
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>				
<b>8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN</b>				
<p>El CIDUNSM debe realizar la producción y la entrega del servicio bajo condiciones controladas, garantizando la disponibilidad, características, resultados y seguimiento adecuados, así como la infraestructura y certificaciones especiales necesarias.</p>				
<b>8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>				
<p>El CIDUNSM debe emplear técnicas adecuadas para identificar las salidas, según sea necesario, garantizando la conformidad de los productos y servicios.</p>				
<b>8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A CLIENTES Y PROVEEDORES</b>				
<p>El CIDUNSM debe salvaguardar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos durante su custodia o uso por parte de la organización.</p>				
<b>8.5.4 PRESERVACIÓN</b>				
<p>La preservación puede incluir una variedad de acciones, como la identificación, manipulación, control de la contaminación, embalaje, almacenamiento, transmisión de información o transporte, así como la protección adecuada.</p>				
<b>8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA</b>				
<p>El CIDUNSM debe tener en cuenta la normativa, así como las posibles consecuencias no deseadas relacionadas a los productos y servicios.</p>				
Elaboró/actualizó		Revisó		Aprobó
Nombre:				
Empleo:				
Firma:				
ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA
				

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	14

**Desarrollo****8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS**

- El CIDUNSM debe revisar y controlar los cambios para la producción
- Garantizar la continuidad en la conformidad con los requisitos.
- Se debe mantener documentación que describa los resultados.

**8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- El CIDUNSM debe ejecutar las medidas planificadas
- Asegurar los requisitos de los productos y servicios.
- La entrega de los productos y servicios al cliente no debe realizarse hasta que se hayan completado satisfactoriamente las medidas planificadas.

**8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

8.7.1 El CIDUNSM debe garantizar que las salidas que no cumplan con los requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega no deseada.


**CAPITULO IX  
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**
**9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN****9.1.1 GENERALIDADES**

1. El progreso de las acciones emprendidas durante las revisiones por parte de la dirección;
2. La evaluación de posibles cambios en los asuntos internos y externos
3. Los datos relacionados con el rendimiento y la efectividad del sistema.
4. Los recursos utilizados han sido apropiados.
5. La evaluación de las medidas tomadas en relación con los riesgos y oportunidades
6. Las posibilidades de mejora identificadas.

**9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**


El CIDUNSM debe vigilar la percepción de los clientes sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. La empresa debe definir los procedimientos para obtener, supervisar y evaluar esta información.

NOTA: Las formas de seguir las opiniones del cliente pueden abarcar encuestas a clientes, retroalimentación sobre los productos y servicios proporcionados, encuentros con clientes, análisis de participación en el mercado, reconocimientos, utilización de garantías y reportes de representantes de ventas.


	Elaboró/actualizó	Revisó		Aprobó		
Nombre:						
Empleo:						
Firma:						
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA	

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015



	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	15
<b>Desarrollo</b>				
<b>9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>				
El CIDUNSM debe examinar y valorar los datos e información pertinentes derivados del seguimiento y la medición.				
Los resultados del análisis deben ser empleados para evaluar:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El cumplimiento de los productos y servicios;</li> <li>b) El nivel de satisfacción del cliente;</li> <li>c) El rendimiento y la efectividad del sistema de gestión de la calidad;</li> <li>d) La eficacia en la implementación de lo planificado;</li> <li>e) La efectividad de las medidas adoptadas para afrontar los riesgos y aprovechar las oportunidades;</li> <li>f) El rendimiento de los proveedores externos;</li> <li>g) La demanda de mejoras en el sistema de gestión de la calidad</li> </ul>				
<b>9.2. AUDITORIA INTERNA</b>				
9.2.1 El CIDUNSM debe realizar auditorías internas en momentos programados para ofrecer datos sobre el sistema de gestión de la calidad				
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cumple con: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Los requisitos específicos de la organización para su sistema de gestión de la calidad; 2) los requisitos de esta Norma Internacional;</li> </ul> </li> <li>b) Se implementa y mantiene de manera efectiva</li> </ul>				
<b>9.2.2 La organización debe:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planificar;</li> <li>b) Desarrollar;</li> <li>c) Implementar y conservar uno o varios planes de auditoría;</li> <li>d) Preparación de informes;</li> <li>e) Establecer los estándares de la auditoría;</li> <li>f) Designar los auditores;</li> <li>g) Garantizar los resultados de las auditorías;</li> <li>h) Implementar las correcciones;</li> <li>i) Mantener documentación como prueba de la ejecución del programa de auditoría.</li> </ul>				
<b>9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>				
<b>9.3.1 GENERALIDADES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La dirección superior debe examinar el sistema de gestión de calidad de la organización</li> <li>- Garantizar su idoneidad, adecuación, eficacia</li> <li>- Alineación continua con la orientación estratégica de la organización.</li> </ul>				
	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó	
Nombre:				
Empleo:				
Firma:				
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA CONTROLADA

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	<b>CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM</b>		Código	SG-SGC-001
	<b>PROCESO</b>	<b>Sistema de gestión de calidad</b>	Versión	
	<b>Manual del Sistema de gestión de calidad</b>		Página	16

**Desarrollo****9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN**

La revisión por parte de la dirección debe ser planificada y realizada, teniendo en consideración elementos tales como:

- a) El estado de las acciones tomadas en las revisiones por la dirección anteriores;
- b) Los cambios en los asuntos internos y externos relevantes al sistema de gestión de la calidad;
- c) La información concerniente al rendimiento y la efectividad del sistema de gestión de la calidad
- d) La suficiencia de los recursos y la efectividad de las medidas tomadas para gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades (consulte la sección 6.1)
- e) La adecuación de los recursos; la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) Las posibilidades de mejora.

**9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN**

Los resultados de la revisión por la dirección deben comprender las decisiones y medidas correspondientes a:

- a) Posibilidades de mejora;
- b) Cualquier requerimiento de modificación en el sistema de gestión de la calidad
- c) Los requisitos de recursos necesarios

La organización debe mantener registros documentales como prueba de los resultados de las revisiones realizadas por la dirección.

**CAPITULO X  
MEJORA**
**10.1 GENERALIDADES**

El CIDUNSM debe identificar y elegir las áreas de mejora y llevar a cabo las acciones correspondientes para satisfacer los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del mismo.



Estas acciones deben abarcar:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos, además de considerar las necesidades y expectativas.
- b) Corregir, prevenir o mitigar los efectos no deseados.
- c) Mejorar el rendimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

NOTA: Las acciones de mejora pueden abarcar correcciones, acciones correctivas, mejoras continuas, cambios disruptivos, innovaciones y reorganizaciones.

	Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó		
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

	CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNSM			Código	SG-SGC-001
	PROCESO	Sistema de gestión de calidad		Versión	
	Manual del Sistema de gestión de calidad			Página	17
<b>Desarrollo</b>					
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>					
10.2.1 Cuando se presente una no conformidad, incluyendo aquellas originadas por quejas, la organización debe:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tomar medidas para abordar la no conformidad y, cuando sea aplicable <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tomar medidas para controlar y corregir la no conformidad;</li> <li>2) Abordar las implicaciones de la no conformidad;</li> </ul> </li> <li>b) Evaluar si se requieren acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el objetivo de prevenir su recurrencia o su aparición en otros lugares, mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) La revisión y el análisis de la no conformidad</li> <li>2) La identificación de las causas fundamentales de la no conformidad.</li> <li>3) La evaluación de la presencia de no conformidades similares o potenciales</li> </ul> </li> <li>c) Aplicar todas las medidas requeridas</li> <li>d) Evaluar la efectividad de todas las acciones correctivas implementadas</li> <li>e) En caso necesario, actualizar los riesgos y oportunidades identificados durante la fase de planificación; y</li> <li>f) En caso de ser necesario, realizar ajustes en el sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> <p>Las medidas correctivas deben adecuarse a las repercusiones de las no conformidades identificadas:</p>					
<b>10.2.2 El CIDUNSM debe conservar información documentada como evidencia de:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El motivo de las discrepancias y cualquier medida adoptada en consecuencia;</li> <li>b) Los resultados de cualquier medida correctiva implementada</li> </ul>					
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
El CIDUNSM debe buscar constantemente mejorar la pertinencia, idoneidad y eficacia del SGC.					
El CIDUNSM debe considerar los resultados de la evaluación y el análisis, así como los hallazgos de la revisión realizada por la dirección, para detectar posibles áreas de mejora que puedan integrarse en el proceso de mejora continua.					
	Elaboró/actualizó	Revisó		Aprobó	
Nombre:					
Empleo:					
Firma:					
	ESTADO	VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIPO DE COPIA	CONTROLADA
					

Fuente: Escuela Europea de Excelencia - Análisis e Interpretación de Requisitos ISO 9001:2015

## DISCUSION

En esta investigación de acuerdo con el objetivo específico 1 que es “Identificar mediante una evaluación diagnóstica las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM acorde a la Norma ISO 9001:2015”, se ha identificado en el Centro de Idiomas, específicamente en los aspectos de Entorno/Contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, funcionamiento (operativo), evaluación de rendimiento y mejora, se evidencia un nivel bajo de conformidad. En términos de la norma ISO 9001:2015, el diagnóstico indica un bajo nivel de cumplimiento. La documentación relacionada con los procesos, procedimientos y políticas se percibe como insuficiente y carece de alineación con los requisitos establecidos. Frente a lo mencionado por la norma. Este déficit abarca la ausencia de manuales, registros y otros documentos esenciales para un sistema de gestión de calidad conforme a los estándares requeridos. Estos resultados evidencian la finalidad de proponer un Sistema de Gestión de Calidad, según estudio de Fontalvo y De La Hoz (2018), sostiene que una iniciativa se plantea con el fin de crear sistemas de gestión de calidad en el ámbito educativo, buscando así apoyar la consecución de los objetivos fundamentales relacionados con la enseñanza, investigación y extensión. No obstante, a nivel internacional, diversos investigadores también han explorado la temática de la calidad en la educación, presentando propuestas, metodologías o modelos para implementar sistemas de gestión de la calidad desde enfoques variados. Por otro lado, se evidencia diagnósticos similares en el estudio de Adriazola León et al (2020), los hallazgos posibilitaron la identificación y descripción detallada de los procedimientos, dando lugar a una sugerencia para la administración de riesgos asociados a los procesos clave, en el contexto de la ejecución de un sistema de gestión de calidad. Resultados similares son evidenciados por Vallejos Monja (2019), estos resultados indicaron que los procesos de capacitación y formación continua en la UNSM-T muestran deficiencia en un 44.00% y un nivel regular en un 34.7%. Asimismo, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la UNSM-T se considera deficiente en un 57.33% y regular en un 32.00%. Como conclusión, se destaca la urgente necesidad de aplicar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, especialmente para mejorar el proceso de capacitación y formación continua.

De acuerdo con objetivo específico 2 que es “Diseñar la propuesta de sistema gestión de calidad para el Centro de Idiomas de la UNSM con base en los principios de la norma ISO 9001:2015”, Se logró desarrollar una propuesta integral destinada a la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad específicamente diseñado para un Centro de Idiomas. La propuesta se ha adaptado cuidadosamente al contexto particular y a las necesidades identificadas en el ámbito del Centro de Idiomas, asegurando una implementación efectiva

y alineada con los objetivos y características particulares de esta institución educativa lingüística. Frente a lo mencionado de la misma forma se propone un SGC en el estudio de Becerra Lois et. al (2019), en cuanto a los objetivos específicos, se puede deducir que el estudio abordó de manera concisa los aspectos teóricos vinculados a la gestión de la calidad y cómo esta se aplica en el entorno universitario. A partir de este fundamento, se presentó una metodología para desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la cual se puso en práctica en la investigación realizada en la institución. Esta metodología facilitó la creación e implementación del SGC, aplicando el ciclo de Deming en cada uno de los subprocesos identificados, con el objetivo de contribuir al continuo mejoramiento de la institución. De la misma forma se encontró coincidencias en el estudio de Martínez García (2021), persigue fortalecer la administración institucional y, con este propósito, propone la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, ya que carecían de un mecanismo que supervisara los procesos de enseñanza y aprendizaje. El análisis llevado a cabo sobre la calidad de los servicios evaluados en el estudio permitió identificar la imperante necesidad de mantener en uso un sistema de gestión de calidad. Así mismo en el estudio de Vásquez Edquén (2018), la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad desarrolla significativamente la inteligencia organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local - Rioja.

## CONCLUSIONES

Se concluye que la propuesta de implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001:2015 en el Centro de Idiomas se fundamenta en un manual internacional que sirve como un completo compendio. Este manual no sólo abarca los principios esenciales de la gestión de calidad, sino que también se adapta de manera precisa a las particularidades y requisitos específicos del entorno educativo lingüístico. La adopción de esta propuesta no sólo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también establece un marco propicio para catalizar la mejora continua, contribuyendo así a la evolución constante de la calidad educativa en el Centro de Idiomas.

El Centro de Idiomas según el diagnóstico inicial existen áreas de mejoras y desafíos que deben abordarse para cumplir con los estándares de gestión de calidad. De acuerdo con los resultados el apartado Entorno/ contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, funcionamiento (operativo), evaluación de rendimiento y mejora, se encuentran en un **Nivel Bajo**. Esto quiere decir que el diagnóstico en base a la norma ISO 9001:2015 es bajo. La documentación de los procesos, procedimientos y políticas es insuficiente y no esta alineada con los requisitos de la norma. Esto incluye la falta de manuales, registros y otros documentos esenciales.

El diseño de la propuesta destinada al Centro de Idiomas de la UNSM se cimienta en los principios delineados por la norma ISO 9001:2015, evidenciando una comprensión exhaustiva de las operaciones vitales para la calidad educativa. La concepción de este diseño no solo aboga por la innovación constante, la adaptación proactiva y la configuración de un entorno que no solo cumple con los estándares, sino que va más allá de las expectativas en la búsqueda incesante de la excelencia. La implementación de la norma ISO 9001:2015 en el Centro de Idiomas desempeña un papel crucial al asegurar la excelencia en la prestación de servicios lingüísticos, velando por la calidad educativa, la satisfacción de los estudiantes y la eficacia en la gestión de las operaciones.

En la región San Martín no existen profesionales con experiencia directa y certificación en ISO 9001:2015. Ante esta situación, se recurrió a la selección de expertos teniendo en cuenta la experiencia práctica, formación y educación superior; como haber desempeñado cargos relacionados a la investigación presentada como en este caso: Rector, Vicerector Académico, Decano, Director de Departamento Académico, Director de Institución Educativa. Asimismo se tuvo en cuenta en la idoneidad y habilidades de los profesionales involucrados en la revisión de los instrumentos. La clave es transmitir de manera

convinciente que, aunque no sean expertos directos en ISO 9001, están capacitados y comprometidos con la calidad del trabajo que realizan.

La Comisión de Gestión del Centro de Idiomas de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de San Martín se compromete a una revisión y futura implementación del Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para garantizar la calidad del servicio educativo que oferta.

## RECOMENDACIONES

Al Rector de la Universidad Nacional de San Martín se le insta a respaldar activamente la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en todas las unidades académicas y administrativas en general y de manera específica en el CIDUNSM, proporcionando apoyo especializado y presupuestario para la implementación del SGC; a fin de contribuir al desarrollo de un plan estratégico para que el sistema de gestión de calidad sea implementado, estableciendo objetivos claros y plazos realistas.

Al Decano de la Facultad de Educación y Humanidades de la UNSM, se recomienda liderar en el proceso administrativo y aprobar en Consejo de Facultad la iniciativa de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de impulsar la mejora continua de los procesos administrativos y/o académicos proporcionando capacitaciones a todo el personal clave y el involucramiento a todas las partes interesadas, incluyendo estudiantes y docentes del CIDUNSM.

Se recomienda al/la Coordinador (a) del Centro de Idiomas de la UNSM realizar un diagnóstico inicial integral para analizar la situación actual y tomar decisiones fundamentadas en base a dicha evaluación. Este diagnóstico no solo es esencial para comprender la realidad del centro, sino que también juega un papel crucial en generar el compromiso, la responsabilidad y la dedicación necesaria para proporcionar servicios de alta calidad. La coordinación debe asumir la iniciativa en la implementación del sistema de gestión de calidad propuesto, ya que su objetivo principal es optimizar los procesos internos, mejorar la eficiencia operativa, contribuyendo de manera significativa al constante mejoramiento de la oferta educativa.

A la Comisión de Gestión del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, se le recomienda que deben estar comprometidos y capacitados con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 a través de cursos de especialización como diplomados en Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 por expertos activos en ISO 9001 y reconocido prestigio, capacitación que conduciría a la obtención de certificación de auditor líder en ISO 9001:2015.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriazola León, A. M., Masías Jara Sánchez, D., Lara Torres, I. M., Matos Cuzcano, G. L., y Reyes Sánchez, P. L. (2020). Sistema de gestión de calidad en una universidad pública peruana: análisis de los procesos principales y gestión de riesgos. *Educación*, 26(2), 109–120. <https://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2225>
- AENOR. 2016. Norma Española UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Asociación Española de Normalización y Certificación, Madrid. <https://www.aenor.com/certificacion/calidad/iso-9001>
- Alonso, M. (2010). *Guía de la aplicación de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 en el sector educativo*. Aenor Ediciones
- Becerra Lois, F. A, Andrade Orbe, A. M., y Díaz Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 571-604. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Bounds, G., Dobbins, G., & Fowler, O. (1995). *Management: a total quality perspective*. Cincinnati, Ohio: South-Western College.
- Bureau Veritas Formación (2010). *El Auditor de Calidad* (3a ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Camisión, C., Cruz, S. & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Carro, J. & Carro, R. (2008). La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de la calidad. *Revista Ciencias de la Información*. 39(1), 31-41. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418336003>
- Casanovas, A., y Cuatrecasas, L. (2001) *Logística empresarial, Gestión 2000*. Barcelona.
- Caudillo, J. (2010). *Cultura de la calidad en el proceso educativo*. Trillas
- Crosby, P. (1979). *La calidad no cuesta*. New York: Mc Graw Hill.
- Cuatrecasas, L. (2001). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Gestión 2000.

- Decreto Supremo. se instala el Directorio del Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU). 30 de noviembre del 007 D.S. N° 018-2007.
- Deming, E.W. (1989). *La salida de la crisis. Calidad, Productividad y Competitividad* (1a ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Espinosa Lovato, M. T (2018) *Diseño de la documentación para un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, para el Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito* [Tesis de mMaestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz]. Repositorio
- Fontalvo, Tomás J., & De La Hoz, Efraín J.. (2018). Design of a Quality Management System ISO 9001:2015 in a Colombian University. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Frascara, J. (2000) *Diseño gráfico y comunicación*. Infinito
- Gómez, J. (2015) *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. AENOR
- Gosso, F. (2010). *Hipersatisfacción del cliente* (1a ed.). México D.F.: Panorama Editorial.
- Harvey, Lee y Diana Green. (1993) "DeÅning Quality" en *Assesment and Evaluation in Higher Educa tion*, vol. 18, núm.1, Universty of Bath, Bath, pp. 73-83.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. New Jersey: Prentice Hall.
- James, P (1997). *Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall.
- José Joaquín Brunner (2017) *Vulnerabilidad educacional en América Latina: una aproximación desde la sociología de la educación con foco en la educación temprana*. Revista de Ciencias Humanas y Sociales. Maracaibo, Venezuela
- Juran, J. (1988). *Juran's quality handbook* (4a ed.). New York: McGraw Hill.
- La Organización Internacional de Estandarización (2015) *Sistema de Gestión de Calidad – (ISO 9001:2015)*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Lambert, L. (2003). Shifting conceptions of leadership: towards a redefinition of leadership for the twenty first century. In Handbook of educational leadership and management. Pearson Education

Ley 28740 de 2007. *LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACION, ACREDITACION Y CERTIFICACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA (DEROGADA PARCIALMENTE POR LA LEY N° 30220, LEY UNIVERSITARIA PUBLICADA EL 09 DE JULIO DEL 2014, AL CAPITULO II DE TITULO I, A EXCEPCIÓN DEL NUMERAL 8.3 DEL ARTÍCULO 8, Y LOS TÍTULOS II, III, IV Y V, DEJÁNDOSE SIN EFECTO EN TAL SENTIDO, AL CONSEJO SUPERIOR Y LOS ÓRGANOS OPERADORES DEL SISTEMA)*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118393-28740>

Ley N° 30220 actualizada al 2023. Ley universitaria. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5639775/4994649-29-12-23\\_libroleyuniversitaria-final.pdf?v=1704482391](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5639775/4994649-29-12-23_libroleyuniversitaria-final.pdf?v=1704482391)

Loor-Burgos, M. P., & Henríquez-Coronel, M. A. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad pedagógica enfocado a la norma ISO 9001-2015 para el colegio "Rubén Darío" del Cantón Manta: Artículo de investigación. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun - ISSN: 2697-3456*, 4(7), 259-272. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0047>

Lopez Diaz, J. A. (2018) *Propuesta para implementar un sgc sistema de gestión de calidad según el estandar 06 de acreditación del sineace para el proceso de acreditación, basado en la norma ISO 9001:2015 para la carrera profesional de mecánica de producción del instituto superior de educación público honorio delgado espinoza* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/21411c75-686b-42c0-8028-6dbf75fc2b5d/content>

Lopez Diaz, J. A. (2018). *Propuesta para implementar un SGC Sistema de Gestión de Calidad según el estándar 06 de acreditación del Sineace para el proceso de acreditación, basado en la norma ISO 9001:2015 para la carrera profesional de mecánica de producción del Instituto Superior de Educación Público Honorio Delgado Espinoza* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7982/EDMlodija.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, F. (1996). La gestión de la calidad de la educación. Madrid: La Muralla.

Lucy, N. B. (2023). Escuela Europea de Excelencia - DIPLOMADO ISO 9001:2015 [Archivo PDF].

<https://campus.escuelaeuropeaexcelencia.com/campus/modulos/aca/modulo.php?id=aWRJOHQ2VEI5TGN0OGgxSzc3N2QrdGpNdUdtUmZZcDd2UzdKM3o3MkJydDRkbWxOMG9Lc2N0K1FKOURSaIZSaTZ5Nnd2NVV1eUVRakYwbldVOEpWUnZmdWMvY2tFREZVWisrVjI4TXpDVTa9OjpfylgODDxPanIPQCPP9qBI>

Martínez Chávez, V. M. (1998) *Diagnóstico Administrativo: Procedimientos, Procesos y Reingeniería*. Editorial Trillas.

Martínez García, R. T. (2021). Implementación de Sistema de Gestión de Calidad y Seguimiento al desempeño docente en un Instituto peruano. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(19), 634–646. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.22>

Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias.

Nicholson, K. (2011) *Quality Assurance in Higher Education: A Review of the Literature*. Canada: McMaster University

NORMAS ISO 9001-2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD — REQUISITOS NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial ISO 9001:2015 (traducción oficial) Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el Translation Management Group, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

ORTIZ, O/ ARCINIEGAS, J. 2016. *Sistemas de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la norma*. 1° edición. Bogotá.

Pelayo, V. (2017). *La Competividad*.

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/compe.htm>

Perales LLanos, R. C. (2016). *Propuesta de Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con Base en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 a los procesos operativos de un Centro de Idiomas*. [Tesis, Pontificia Universidad Católica, Lima].

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5456/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sangri Coral, A. (2008) *Introducción a la Mercadotecnia*. Patria.

Santillana González, J. R., & Domínguez Morán, M. d. L. (2013). *Auditoría interna* (3a ed.). México D.F.: Pearson.

- Sebastián Pérez, Barguerios Farifias y Novo Sanjurjo, (2005). *Gestión y control de calidad*. Madrid. UNED
- Semprún, R y Fuenmayor, J. (2007) Un genuino estilo de Liderazgo Educativo ¿Una realidad o una ficción Institucional? Laurus. *Revista de educación Vol 13 (2)*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela.
- Shewhart, W. (1986). *Método Estadístico desde el punto de vista del Control de Calidad*. New York: Dover Publications.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE, 2017, MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL PARA UNIVERSIDADES.  
<https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/handle/20.500.12982/4084>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, 2015, CONGRESO INTERNACIONAL "CALIDAD DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN EL PERÚ": APORTES DE LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS Y NUEVOS DESAFÍOS: COMPENDIO DE EXPOSICIONES, Perú, Editorial Súper Gráfica E.I.R.L.
- Texidor, S. (2009). *El desafío de certificar: "la norma internacional standard" 9001: 2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicios*. Nuevo Paradigma
- Thompson, I. (Enero de 2009). Definición de cliente.  
<http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Toranzos, L. (1999) *Evaluación y calidad*. *Revista Iberoamericana de Educación*.  
<http://www.rieoei.org/oeivirt/rie10a03.htm>
- Vallejos Monja, V.M. (2019) "Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018" (Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto).  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37461>
- Vásquez Edquén, S. F. (2018). *Sistema de gestión de calidad para desarrollar la inteligencia organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local – Rioja* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto].  
<http://hdl.handle.net/11458/2908>
- Woodhouse, D. (1999). *Quality and quality assurance*. En H. de Wit, J. Knight y Organisation for Economic Co-operation and Development. Secretary-General. *Programme on Institutional Management in Higher Education (Eds.)*, Quality and

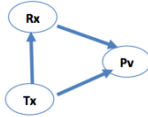
internationalisation in higher education. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development

## **ANEXOS**



**ANEXO 01**  
**Matriz de consistencia**

“Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera el Sistema de Gestión basada en ISO 9001:2015 mejora los procesos administrativos y académicos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué tipo de evaluación diagnóstica se puede utilizar para identificar las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM acorde a la Norma ISO 9001:2015?</p> <p>¿Cuál sería el tipo de diseño de sistema de gestión de calidad que se debe proponer para el Centro de Idiomas de la UNSM con base en los principios de la norma ISO 9001:2015?</p> <p>¿Cómo evaluarán los 3 expertos en materia de gestión la implementación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para su aplicación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Proponer un sistema de gestión de calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar mediante una evaluación diagnóstica las falencias y deficiencias de la situación actual del Centro de Idiomas de la UNSM acorde a la Norma ISO 9001:2015</p> <p>Diseñar la propuesta de sistema de gestión de calidad para el Centro de Idiomas de la UNSM con base en los principios de la norma ISO 9001:2015</p> <p>Evaluar por medio de 3 expertos en materia de gestión para la implementación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para su aplicación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín.</p>	<p><b>Hipótesis de investigación (H<sub>i</sub>):</b> El Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 tiene un efecto positivo en la gestión administrativa y académica del Centro de Idiomas de la UNSM.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H<sub>1</sub>: La evaluación diagnóstica permitirá detectar la falencias y deficiencias de la situación actual y el contexto del Centro de Idiomas de la UNSM acorde a la Norma ISO 9001:2015</p> <p>H<sub>2</sub>: La propuesta de gestión de calidad para el Centro de Idiomas de la UNSM cumplirá en los principios de la norma ISO 9001:2015</p> <p>H<sub>3</sub>: La evaluación de los 3 expertos en materia de gestión para la implementación de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para su aplicación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional, es aplicable</p>	<p><b>Variable:</b> Sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Corresponde al tipo de investigación básica, también conocida como investigación teórica, pura o fundamental</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Correspondiente al nivel descriptiva propositiva.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> La investigación corresponde al diseño no experimental, cuyo esquema será el siguiente:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     Rx((Rx)) --- Tx((Tx))     Rx --&gt; Pv((Pv))     Tx --&gt; Pv </pre> </div> <p>Dónde : Rx : Diagnóstico de la realidad del Centro de Idiomas de la UNSM. Tx : Estudios teóricos Norma ISO 9001:2015 Pv : Propuesta validada de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9001:2015</p> <p><b>Población</b> La población estará conformada por el total de equipo de gestión/directivos (3), personal administrativo (3), personal docente (18) y estudiantes (450) del Centro de Idiomas de la UNSM.</p> <p><b>Muestra</b> Para la presente investigación, la selección de la muestra será por conveniencia: el total de colaboradores serán el equipo de gestión/directivos, personal administrativo, personal docente y el 10% del total de estudiantes del CIDUNSM.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b> Cuestionario.</p>

**Fuente:** Elaboración propia



**ANEXO 02**  
**Cuestionario**

**CUESTIONARIO - DIAGNÓSTICO EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 APLICADA A UNA ORGANIZACIÓN – “Centro de Idiomas de la UNSM”**

El presente cuestionario-diagnóstico tiene por finalidad conocer su opinión a través de respuestas pertinentes y verídicas que nos ayude a obtener información para la elaboración y diseño de una propuesta de sistema de gestión de calidad para el CIDUNSM. La información que ud. nos proporcione será utilizado con fines estrictamente académicos y de investigación.

❖ Marque con una X la respuesta que Ud. crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EJEMPLO DE EVIDENCIAS	NIVEL SUPERADO				
			1	2	3	4	5
<b>4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
1	<b>4.1.</b> ¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que puedan influir en ella?	Documentación técnica del sector, normativa, información adaptada y análisis a través de un DAFO					
2	<b>4.2.</b> ¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?	Plan estratégico. Documento/acta de segmentación de clientes y definición de partes interesadas.					
3	<b>4.2.</b> ¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas?	Encuestas internas y externas, estudios y otras informaciones. Informes y registro de resultados.					
4	<b>4.1.</b> ¿La organización cuenta con un plan estratégico, derivado de la información clave interna y externa?	Plan estratégico con objetivos y acciones definidas a cumplir en un plazo determinado					

5	4.3.	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?	ID Listado de servicios y productos incluidos en el sistema de gestión de calidad (y justificación de lo que no es aplicable de la norma)					
6	4.4.	¿Existe un manual/guía de gestión de la organización?	Manual/Guía de gestión, con información sobre cómo se gestiona la organización: misión, visión, valores, política, objetivos, mapa de procesos, criterios, métodos, responsabilidades, riesgos, métricas, entre otros.					
7	4.4.	¿Se han definido los procesos y documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?	Mapa de procesos, diagramas de proceso, fichas de proceso, registros e instrucciones					
8	4.4.	¿Se han establecido las responsabilidades y equipos de proceso?	Relación de puestos de trabajo (RPT), descripción de funciones, fichas de proceso					
9	4.4.	¿Existen mediciones para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?	ID Listados de indicadores/objetivos vinculados a procesos					
10	4.4.	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión que es necesario documentar?	ID Listado de información documentada del sistema de gestión					
11	4.4.	¿Existe una partida presupuestaria específica suficiente para gestionar de manera eficaz el sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos de proceso?	Presupuesto anual (por partidas)					
<b>5. LIDERAZGO</b>								
12	5.1.1.	¿El equipo directivo revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la estrategia en función de las necesidades detectadas?	Plan operativo versus plan estratégico					
13	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?	Encuestas a clientes, acciones derivadas de las encuestas, recogida de sugerencias y quejas e identificación de riesgos y oportunidades					

14	5.1.2.	¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal que aplica a la organización?	Normativa aplicable: fiscal, laboral, industrial, entre otros. sistema de actualización de normativa					
15	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario de la organización?	Normativa aplicable e informes de análisis y planes de adaptación					
16	5.2.1. 5.2.2.	¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?	ID Política de Calidad de la Organización (comunicada)					
17	5.3.	¿El equipo directivo revisa periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad?	Acta de reunión y proceso de revisión del sistema					
18	5.3.	¿Se han definido y actualizado las funciones y responsabilidades del personal?	RPT. Fichas de funciones, definiciones de los puestos de trabajo y otros.					
<b>6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>								
19	6.1.2.	¿Existe un plan de eliminación o mitigación de riesgos por la actividad de la organización?	Plan de acciones (riesgos). Presupuesto para mitigación o eliminación de riesgos					
20	6.2.1.	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?	ID Documento o registro de seguimiento de objetivos. Acta de dirección con establecimiento de objetivos.					
21	6.2.2.	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?	Plan de mejora enfocado					
<b>7. SOPORTE</b>								
22	7.1.1.	¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el Sistema de Gestión de Calidad?	Presupuesto anual (conceptos).					
23	7.1.2.	¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?	Comparativa funciones necesarias/perfiles existentes					

24	7.1.3.	¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	Registro de instalaciones, maquinaria y equipos necesarios/existentes					
25	7.1.4.	¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de procesos, productos y servicios?	Análisis de no conformidades. Evaluación de riesgos laborales. Análisis de quejas y sugerencias. Instrucción de uso de aire acondicionado.					
26	7.1.6.	¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización?	Plan de formación. Informe resultante del DAFO (oportunidades). Análisis de necesidades de formación.					
27	7.2.	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del rendimiento de las personas?	ID Relación de puestos de trabajo y personas y funciones. Sistema de identificación y seguimiento de las competencias del personal.					
28	7.3.	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora?	No conformidades internas, participación en equipos de mejora y en actividades formativas					
29	7.4.	¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad?	Plan de comunicación, interna y externa, por ejemplo.					
30	7.5.1.	¿Se ha documentado la información necesaria del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su efectividad?	ID Sistema de gestión con actividades, procesos, productos, servicios, mapa de procesos e información sobre la competencia del personal (propio y diferente en cada organización)					
31	7.5.2.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad y se asegura su accesibilidad?	ID Registro de documentos del SGC (incluidos los ID obligados por la norma y por la organización)					
<b>8. FUNCIONAMIENTO (OPERATIVO)</b>								
32	8.2.1. 8.2.2.	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?	Proceso definido y registro de consultas, contratos, pedidos, percepción y otras informaciones del cliente					

33	8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?	ID Sistema de revisión de eficacia de productos y servicios actualizada (pedidos, contratos, planos o documentos con requisitos explícitos de cliente y cambios). Encuestas a clientes. Devoluciones. Quejas y reclamaciones.					
34	8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios?	ID de productos y servicios con requisitos legales. Normativa aplicable actualizada. Actas de inspección o certificación. Licencia de actividad.					
35	8.4.1.	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?	ID de resultados de evaluación y reevaluación de proveedores					
36	8.4.2.	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?	Actividades de verificación de entrega de productos y prestación de servicios por parte de proveedores					
37	8.4.3.	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	La información en cualquier medio puede ser: competencia del personal, actividades de control, entre otros					
<b>9. EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO</b>								
38	9.1.1.	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	ID de resultados de actividades de seguimiento y medición sobre procesos, productos y servicios					
39	9.1.2.	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?	Pueden utilizarse encuestas, análisis de cuota de mercado, felicitaciones o informes de distribuidores					
40	9.3.1.	¿La dirección revisa el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su eficacia?	Pueden analizar información sobre: revisiones previas, cambios externos e internos, seguimiento de indicadores, no conformidades y acciones correctivas, auditorías, satisfacción de clientes, evaluación de proveedores, eficacia de los recursos, desarrollo de procesos, productos y servicios y nuevas oportunidades					
<b>10. MEJORA</b>								

41	10.3.	¿La organización mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	Puede utilizar los resultados de la revisión, análisis de rendimiento y oportunidades de mejora					
42	10.3.	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el rendimiento?	Puede contar con un proceso de mejora en el SGC y/o formación en metodologías de mejora					

Siglas utilizadas:

ID = Información documentada (puede presentarse en forma de instrucción, procedimiento, registro o documento, físico o digital, según necesidad)

SGC = Sistema de gestión de calidad

DAFO = Método de análisis de la estrategia (debilidades internas, amenazas externas, fortalezas internas y oportunidades externas)

RPT = Relación de puestos de trabajo

\*\*\*\*\* Muchas gracias por su cooperación.

**Fuente:** Licencia Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional de Creative Commons-ISO 9001:2015.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

Editado por la investigadora. Fecha 24/11/2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
EDUCACION Y HUMANIDADES**



**ANEXO 03**

**Ficha de validación de los instrumentos**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - DIAGNÓSTICO EN BASE A LA  
NORMA ISO 9001:2015 APLICADA A UNA ORGANIZACIÓN – “Centro de Idiomas de la  
UNSM”**

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Clay Petter Cabrera Tuanama

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación

Instrumento de evaluación : Cuestionario

Diagnóstico en base a la Norma ISO 9001:2015 aplicada a una  
organización- Centro de Idiomas de la UNSM

Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Maria Junellit Flores Pezo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015”					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es aplicable por tener cohesión y coherencia entre sus componentes.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 25 enero de 2023

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Wendy Lilly Palacios Paredes

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : Licenciada en Educación, con mención en Idiomas extranjeros  
Inglés/Francés

Instrumento de evaluación : Cuestionario

**Diagnóstico en base a la Norma ISO 9001:2015 aplicada a una  
organización- Centro de Idiomas de la UNSM**

Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Maria Junellit Flores Pezo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015"					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Instrumento Válido para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 24 enero de 2023





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Fernanda Gómez Alegría

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : Idiomas extranjeros

Instrumento de evaluación : Cuestionario

**Diagnóstico en base a la Norma ISO 9001:2015 aplicada a una organización- Centro de Idiomas de la UNSM**

Autor (s) del instrumento (s) : Bach. María Junellit Flores Pezo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015"					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

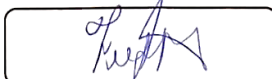
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es claro, organizado y coherente, lista  
para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 18 de octubre de 2022



Mg. Fernanda Gómez Alegría  
docente Investigador

**ANEXO 04**  
**Prueba piloto**  
**Estadística de fiabilidad – Alfa de Cronbach**

**Cuestionario: Diagnóstico en la base a la norma ISO 9001:2015 aplicada a una organización - Centro de Idiomas de la UNSM”**

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra a 15 sujetos; y del análisis de los 42 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,932** que se encuentra dentro del rango “**Excelente confiabilidad**”, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para el siguiente proceso.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

*Fuente:* George y Mallery (2003).

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

*Fuente:* SPSS ver 28.

<b>. Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P-1	105,20	750,171	,384	,932
P-2	105,73	757,924	,370	,931
P-3	106,87	768,981	,562	,931
P-4	105,20	753,171	,469	,930
P-5	105,07	751,781	,576	,930
P-6	105,40	740,400	,620	,929
P-7	105,60	751,543	,582	,930
P-8	105,40	754,686	,407	,931
P-9	105,73	760,638	,537	,930
P-10	105,60	757,686	,391	,931
P-11	106,07	755,210	,423	,931
P-12	106,00	744,286	,591	,929
P-13	106,07	755,638	,459	,931
P-14	105,60	760,829	,383	,931
P-15	105,07	744,638	,526	,930
P-16	106,20	741,886	,696	,929
P-17	105,73	763,067	,390	,931
P-18	106,13	760,838	,438	,931
P-19	105,60	758,543	,397	,931
P-20	105,00	761,714	,430	,931
P-21	105,93	762,638	,436	,931
P-22	105,27	756,067	,488	,930
P-23	105,87	744,695	,599	,929
P-24	105,07	746,781	,465	,931
P-25	105,13	750,410	,400	,931
P-26	105,67	747,238	,616	,929
P-27	105,07	757,067	,398	,931
P-28	105,07	757,781	,406	,931
P-29	105,20	762,886	,447	,931
P-30	105,60	744,543	,449	,931
P-31	105,07	757,067	,437	,931
P-32	105,73	751,781	,660	,929
P-33	106,07	754,781	,603	,930
P-34	105,80	749,314	,555	,930
P-35	106,60	740,543	,725	,928
P-36	106,67	746,381	,666	,929
P-37	106,27	745,067	,492	,930
P-38	105,20	745,743	,410	,931
P-39	105,87	747,410	,476	,930
P-40	105,53	742,838	,499	,930
P-41	104,40	760,257	,383	,931
P-42	105,87	750,267	,457	,931

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	42

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

## Base de datos del instrumento

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42			
E1	1	3	3	4	4	2	3	3	4	4	1	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	5	5	3	5	2	2	2	2	4	1	1	1	5	2	1	4	5		
E2	2	5	1	3	3	5	3	3	3	2	2	2	1	3	5	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	4	1	4	3	3	3	3	3	1	4	2	2	3	5	4		
E3	5	4	1	3	4	4	1	2	3	2	5	2	1	2	4	2	2	1	3	3	2	1	2	4	3	4	5	1	3	1	3	3	2	1	1	1	2	5	4	1	4	2			
E4	3	2	1	3	2	3	3	4	2	1	3	1	4	5	2	1	5	1	5	5	3	5	1	5	1	1	5	4	2	3	4	2	3	4	1	2	3	1	2	2	2	2			
E5	5	1	1	3	3	3	4	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	2	1	1	5	2	5	2	4	5			
E6	5	1	1	1	1	2	3	1	3	5	1	2	3	5	3	1	1	3	1	3	2	4	4	5	1	1	5	3	2	3	4	2	1	4	1	1	1	4	1	4	2	1			
E7	1	3	1	5	4	1	3	4	3	2	2	1	1	3	2	1	2	3	5	2	2	3	1	3	4	3	3	4	2	2	3	2	1	2	2	1	1	5	3	4	5	3			
E8	3	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	1	5	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	2	5	3			
E9	1	4	1	5	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	5	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1		
E10	1	1	1	1	3	1	1	5	2	4	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
E11	4	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	4	1		
E12	5	4	2	4	4	4	3	5	3	4	4	2	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	5	4	2		
E13	4	3	2	3	4	2	2	3	1	3	1	3	2	2	4	1	3	1	2	3	2	3	3	1	4	2	3	1	3	2	4	3	2	1	1	1	1	5	1	1	5	1			
E14	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	4	3	2	1	1	1	5	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1		
E15	4	3	2	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	3	2	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3

**ANEXO 05**  
**Validación de la propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015”**

**CUESTIONARIO**

**ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA  
 “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN ISO 9001:2015 PARA EL  
 CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN”**

Estimado experto: ..... Hugo Jaime Mera Naval  
 ..... Doctor en Administración de la Educación.

Usted ha sido seleccionado(a), por su calificación científico-técnica, por el Grado Académico que ostenta, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autora le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la “Propuesta de un Sistema de Gestión basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM”

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos:

- ❖ Marque con una X su opinión sobre los aspectos a valorar de la “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM”; teniendo en cuenta la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	Aspectos a valorar de la PROPUESTA	1	2	3	4	5
1	Valorar si la concepción teórica de la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM" refleja principios teóricos que la sustentan.					X
2	Valorar si las etapas planteadas en el componente de los procesos para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos.					X

3	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM"						X
4	Valorar si los indicadores y categorías del Sistema propuesto son precisos y miden el cumplimiento de los objetivos esperados.						X
5	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.						X
6	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades a desarrollar y las posibilidades para su aplicación práctica.						X
7	Valorar la contribución que realiza la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo moral y de integración social.						X

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma reservada, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico como en su futura aplicación en la forma científica.

¡Muchas gracias por su cooperación!

❖ Opinión de aplicabilidad

*Es aplicable el instrumento.*

Fecha: *15/12/2023*

Fuente: Elaboración propia

  
Hugo Jaime Mera Navaral  
Dr. Administración de la Educ.  
DNI 01051153

## \*VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA\*

### CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA  
"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN ISO 9001:2015 PARA EL  
CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN"

Estimado experto: Dr. MARCO ARMANDO GALVEZ DIAZ.

Usted ha sido seleccionado(a), por su calificación científico-técnica, por el Grado Académico que ostenta, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autora le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la "Propuesta de un Sistema de Gestión basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM"

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos:

- ❖ Marque con una X su opinión sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM"; teniendo en cuenta la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	Aspectos a valorar de la PROPUESTA	1	2	3	4	5
1	Valorar si la concepción teórica de la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM" refleja principios teóricos que la sustentan.					X
2	Valorar si las etapas planteadas en el componente de los procesos para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos.					X

3	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM"					X
4	Valorar si los indicadores y categorías del Sistema propuesto son precisos y miden el cumplimiento de los objetivos esperados.					X
5	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.					X
6	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades a desarrollar y las posibilidades para su aplicación práctica.					X
7	Valorar la contribución que realiza la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo moral y de integración social.					X

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma reservada, además le agradeceremos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico como en su futura aplicación en la forma científica.

¡Muchas gracias por su cooperación!

❖ Opinión de aplicabilidad

*Considero que es aplicable para el objetivo propuesto.*

Fecha: 15/12/2023

Fuente: Elaboración propia

*M. J. J.*  
01080605



## \*VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

### CUESTIONARIO

#### ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA "PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN ISO 9001:2015 PARA EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN"

Estimado experto: Dr. Oscar Wilfredo Mendieta Taboada .....

Usted ha sido seleccionado(a), por su calificación científico-técnica, por el Grado Académico que ostenta, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autora le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la "Propuesta de Sistema de Gestión basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM"

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos:

- ❖ Marque con una X su opinión sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta de Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM"; teniendo en cuenta la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	Aspectos a valorar de la PROPUESTA	1	2	3	4	5
1	Valorar si la concepción teórica de la "Propuesta de Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM" refleja principios teóricos que la sustentan.					X
2	Valorar si las etapas planteadas en el componente de los procesos para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos.				X	

3	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM"				X
4	Valorar si los indicadores y categorías del Sistema propuesto son precisos y miden el cumplimiento de los objetivos esperados.				X
5	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.				X
6	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades a desarrollar y las posibilidades para su aplicación práctica.				X
7	Valorar la contribución que realiza la "Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo moral y de integración social.				X

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma reservada, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico como en su futura aplicación en la forma científica.

¡Muchas gracias por su cooperación!

❖ Opinión de aplicabilidad

Considero que la propuesta genera resultados fiables que permiten justificar su aplicabilidad.

---

Fecha: 18 / 12 / 2023




---

Dr. Oscar Wilfredo Mendieta Taboada

**Fuente:** Elaboración propia

# Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM

*by* MARÍA JUNELLIT FLORES PEZO

---

**Submission date:** 06-Mar-2024 11:04AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2306089048

**File name:** 29-02-MAEST.GEST.EDUC.\_-Maria\_Junellit\_Flores\_Pezo\_06-03.docx (16.43M)

**Word count:** 42920

**Character count:** 244072

# Propuesta de sistema de gestión de calidad basada en ISO 9001:2015 para el Centro de Idiomas de la UNSM

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repositorio.umsa.bo">repositorio.umsa.bo</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Internet Source	1%
8	Submitted to Universidad Andina del Cusco Student Paper	1%
9	<a href="http://dspace.espoch.edu.ec">dspace.espoch.edu.ec</a> Internet Source	1%