

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**DIAGNÓSTICO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL
RECURSO HUMANO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA
LA MEJORA DEL SERVICIO EN EL CE PERUANO ESPAÑOL
CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

JORGE YOEL VEGA CORNEJO

ASESOR

FLOR DE MARÍA BELTRÁN PORTILLA

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2021

**DIAGNÓSTICO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL
RECURSO HUMANO BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EN EL CE
PERUANO ESPAÑOL CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

JORGE YOEL VEGA CORNEJO

A la Facultad de Humanidades de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR:

Rosita Catherine Campos Diaz

PRESIDENTE

Jorge Alberto Garcés Angulo

SECRETARIO

Flor de María Beltrán Portilla

VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios porque me ha acompañado y guiado en cada paso que he dado, porque todo lo puedo en Cristo que me fortalece. A mi madre Martha por su apoyo, esfuerzo y sacrificio para poder lograr alcanzar mis metas. A mi abuela Petronila por ser el motor de seguir adelante. A mi novia Yuliana por su paciencia y comprensión. A mi familia por ser mi ejemplo a seguir. Gracias a su apoyo que sin ello no hubiera llegado a esta estancia. A ellos dedico el presente trabajo de investigación.

Agradecimientos

Me gustaría agradecer en estas líneas, la ayuda de muchas personas y futuros colegas que me han prestado durante el proceso de esta carrera universitaria, a mi asesora especialista Mg. Flor De María Beltrán Portilla, por sus conocimientos, paciencia, y comprometerse para lograr concluir con éxito el proyecto.

Del mismo modo expresar mi reconocimiento a la Universidad Santo Toribio Mogrovejo, al mismo tiempo a todas las instituciones relacionadas a la carrera por todas las atenciones e información brindada y conocimiento intelectual, humano adquirido.

Índice

Resumen	5
Abstract.....	6
I. Introducción.....	5
II. Revisión de Literatura	9
2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.2 Bases teórico científicas	11
III. Materiales y métodos.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Diseño de investigación.....	16
3.3. Operacionalización de variables	16
3.4. Población, muestra y muestreo.....	16
3.6. Técnicas, instrumentos de recolección de datos	17
3.7. Procedimientos	17
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	17
IV. Resultados y discusión	19
4.1 Resultados.....	19
4.2 Discusión de los resultados	35
V. Conclusiones.....	37
VI. Recomendaciones	38
VII. Referencias	39
VIII. Anexos.....	41

Resumen

El presente estudio se realizó en el C.E. Peruano Español, ubicado en la provincia de Chiclayo, cuya actividad principal es favorecer el desarrollo de niñas y niños desde la temprana edad, para ayudarles a conseguir un desarrollo integral óptimo. Este análisis se centra en evaluar los indicadores de calidad del recurso humano, basado en la norma ISO 9001: 2015, para la mejora del servicio Educativo, siendo la idea principal mejorar el servicio que brinda el C.E. Peruano Español. El estudio que se realizó fue de diseño no experimental de tipo aplicado de enfoque cualitativo, con nivel descriptivo transaccional, teniendo como población a todo el personal del centro educativo, apoyado en los instrumentos de la observación directa, entrevista, encuestas aplicadas con el propósito de conocer la situación del C.E. Peruano Español, describiendo el proceso educativo, evaluando los indicadores de calidad del recurso humano, diseñando políticas de calidad sostenible del recurso humano.

Palabras clave. Servicio educativo, Calidad, Recurso Humano, ISO 9001:2015

Abstract

The present study was conducted in the C.E. Spanish Peruvian, located in the province of Chiclayo, whose main activity is to favor the development of girls and boys from an early age, to help achieve optimal integral development. This analysis focuses on evaluating the indicators of human resource quality, based on the ISO 9001: 2015 standard, for the improvement of the educational service, the main idea being to improve the service provided by the C.E. Peruvian Spanish. The study that was carried out was a non- experimental design of an applied type of qualitative approach, with a transactional descriptive level, having as a population all the personnel of the educational center, supported by the instruments of direct observation, interview, surveys applied with the purpose of Know the situation of the Spanish Peruvian CE, describing the educational process, evaluating the indicators of human resource quality, designing sustainable quality policies of human resources.

Keywords. Educational service, Quality, Human Resource, ISO 9001: 2015

I. Introducción

Las empresas a nivel internacional, para lograr ser más competente en el mercado se enfocan en los productos y/o servicios que brindan de acuerdo al rubro que pertenecen, y así de esta manera se garantice su calidad. Por tal toman como punto de inicio la orientación al cliente, debido que una inconformidad o algún reclamo de ellos mismos, hacen que la organización pierda distintas oportunidades de crecimiento, y esto se ve reflejado en los ratios financieros contables.

La Norma ISO 9001, es la que establece los requisitos que deben reunir y cumplir los Centros Educativos para la obtención del reconocimiento de la Calidad en su gestión, a través de la implantación de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, de esta manera ha venido evolucionando con el pasar de los años, así como las organizaciones, han venido adaptándose a los lineamientos de dichas normas, tanto los centros educativos y las industrias que están certificados por las normas.

En el Perú, las escuelas exitosas IPAE, así como las escuelas amigas de UNICEF, PROMEB mantienen dichas certificaciones, para mejorar constantemente la calidad de enseñanza, debido a que los alumnos son el último filtro de calificación. “Perú es uno de los países con menor número de empresas certificadas en gestión de calidad” (Lizarzaburu, 2016). En la presente investigación, se enfoca en analizar la gestión de calidad del servicio educativo del C.E Peruano Español, para mejorar constantemente la atención que brinda el personal administrativo, así como los docentes de la institución, debido que, en el último semestre, hubo muchas quejas de los padres de familia por el deficiente servicio. Es por ello que se plantea una evaluación de los indicadores del servicio educativo en el

C.E Peruano Español, para ir mejorando constantemente, permitirá responder a la siguiente formulación ¿El diagnóstico de los indicadores de calidad del recurso humano basado en la norma ISO 9001:2015 permitirá mejorar el servicio educativo en el c.e. peruano español? Las instituciones educativas tienen el propósito de ofrecer una educación de calidad para el beneficio de la sociedad y que se forje la formación del futuro del país. Es por ello el presente informe propone la implementación de sistema de calidad para la mejora de los recursos humanos del C.E. Peruano Español, ya que en la actualidad cuenta con una serie de debilidades, dentro de la gestión que lo limita alcanza la excelencia académica. Por lo que la norma describe diversos requisitos y procedimientos a seguir, para llegar a la calidad total y al mismo tiempo, mejorar la imagen y prestigio del colegio.

Para contrastar el problema se tiene que definir las variables dependientes, independientes y la intermitente, basándose en teorías establecidas por otros autores, es decir el estudio se verá enfocado por parte de algo establecido, y llevado a la práctica. Asimismo, se detalló investigaciones ya realizadas por otros autores, como la de Cruz, López y Ruiz (2016) en su estudio titulado “Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de Ingeniería de calidad para su implementación, menciona que logra impactar que mejoren continuamente las organizaciones, optimizando los productos que logran ofrecer al consumidor final.

Con la finalidad de demostrar la hipótesis planteada evaluar los indicadores de calidad del recurso humano basado en la norma ISO 9001:2015, permita mejorar el servicio educativo en el C.E. Peruano Español. El presente informe permitió a los directivos del plantel, tomar conciencia en que se debería mejorar, para garantizar el servicio educativo al confort del estudiante.

En el estudio primero se detalló la problemática a tratar realizando una breve introducción, haciendo en mención las bases teóricas de las variables, los antecedentes de estudio, detallando la metodología a emplear, desde el diseño, el tipo de investigación, la población, muestra, y los métodos de procesamiento de datos. Posteriormente se describe los resultados obtenidos haciendo en mención la discusión de resultados.

En tal sentido, el contenido de la presente investigación, está conformado por el capítulo I, Introducción; capítulo II, Revisión de Literatura, que abarca los antecedentes de la investigación, bases teóricas científicas; capítulo III, Materiales y métodos, integrando el tipo y diseño de investigación, operacionalización de variables, población, muestra, muestreo, técnicas, instrumentos de recolección de datos, procedimientos, plan de procesamiento y análisis de datos; capítulo IV, Resultados y discusión; capítulo V, Conclusiones; capítulo VI, Recomendaciones, capítulo VII, Referencias, finalmente el capítulo VIII, Anexos.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes de la investigación

Fontalvo y De la Hoz (2018), “Gestionar el diseño para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015”. Administración Industrial. Universidad de Cartagena, sostienen que las diversas estructuras para lograr el diseño así como la implementación de un sistema de gestión para la calidad, considerando la normativa ISO 9001:2015, para una organización universitaria de educación superior en Colombia. Considerando que el fundamento teórico para el desarrollo de esta investigación que se laboró bajo los conceptos de sistema de administración de la calidad, normalización y los lineamientos de alta calidad para programar académico. En donde los resultados puedan aportar al sector universitario y a la sociedad en general las estructuras operativas y para el programa para el diseño e implementación de dicho sistema de administración de la calidad en institución de universitaria superior.

Cruz, López y Ruiz (2016) “Determinación del sistema ISO 9001.2015. Empleando instrumentos de ingeniería de calidad para su implementación. Revista Ingeniería, Investigación y desarrollo, mencionan el desarrollo del desempeño de la calidad en función, a la normatividad existente, con la finalidad que los procesos busquen la mejora, adecuándose a las normas ISO 9000, impactando que mejoren continuamente las organizaciones, optimizando los productos que logran ofrecer al consumidor final. Siendo esta forma que el análisis de como la ingeniería basada en la calidad de los productos se basan estadísticamente en los modelos matemáticos, útiles de aminorar los costos, y los tiempos que adecuen la mejora de la calidad de vida en los trabajadores, cumpliendo el fin en lo que se realiza la comparación de los requisitos que trata la normativa ISO 9001:2015

Rojas, Laguado y Flórez (2018) “Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana”. Estudios generales, mencionan que ante, el boom que representan las empresas de una de las ciudades de Colombia, en Cúcuta, lograr implementar un Sistema de gestión de calidad, les permiten ofrecer servicios que garanticen la calidad, sobre la sostenibilidad y el índice rentable, los efectos metodológicos, que se emplean instrumentos que han sido validados, para aplicar el promedio de 71 empresas. De esta manera tienen resultados cuantitativos, que se analizan mediante la estadística descriptiva, demuestran que los más de 23 criterios que logran ser evaluados cumplen, de manera efectiva al 95%, de ser analizadas, tomando como factor

clase la mejora continua, mientras que el 13% de estas revelan que no se han generado proyectos de innovación y de desarrollo tras la implementación de un Sistema de gestión de calidad.

Espiñeira, Dorinda y Mariño (2016) “Diagnostico descriptivo del impacto de sistema de administración de calidad (EFQM e ISO) en los centros de educación primaria para la comunidad autónoma Gallega”. Universidad da Coruña, indican que para las mejoras, de las instituciones, se debería lograr que a través de la implantación de un sistema de gestión de calidad, siendo cada vez más frecuente para el cumplimiento del objetivo principal, de estos trabajos, realizándose análisis que logren describir, referente al impacto que percibe cada docentes y personal administrativo de 24 instituciones educativas de gallegas, de la etapa de la Educación primaria, como consecuencia de la implantación de un Sistema de gestión de calidad , tiene como resultados que indican que si bien un grado para la aplicación de un modelo, que es bajo un tipo de centros parecen ser apropiados, para que ellos, les resulten más positivos en los centros que implantan la Norma ISO.

Natividad (2018) “Aplicación de un sistema de gestión de calidad referente a la norma ISO 9001:2017”. (Tesis para optar el grado de magister en Gestión de negocios) Universidad César Vallejo, Lima, determina que el Sistema de gestión de calidad para la migración de la norma ISO 9001:2015 de los procesos productivos en el establecimiento de Elecín S.A, logra conocer lo importante sobre el nivel de percepción de un sistema que logre administrar la calidad bajo, la normatividad ISO 9001:2015, teniendo a los trabajadores del establecimiento, que tengan resultados que demuestren el existente porcentaje más alto, nivel de percepción regular o malo, mientras que un porcentaje bajo sobre el nivel de percepción bueno para el Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, de los procesos productivos de dicho.

Sucasaire (2017) “Implementación de un plan de mejora del sistema para la gestión de la calidad de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa, que facilite la adecuación a la normativa ISO 9001:2015 en los períodos establecidos por la ISO”). Universidad Católica San Pablo, obtiene los resultado, que al diseñar el plan de la mejora de los procesos, le facilitará que se adecue en un período de meses del Sistema de gestión de Calidad, en la universidad referente a los lineamiento que establece la normativa ISO 9001:2015, facilitando hacer la continuidad y la sostenibilidad de la administración de calidad en los estudiante. Por tal concluye que si la universidad tiene la capacidad de lograr desarrollar los requisitos de la ISO 9001:2015 mediante el plan de implementación,

proponiéndose en un plazo determinado y al costo de S/ 103422, financiado por lo que componen rectoral presupuesto y talento humano capacitado.

2.2 Bases teórico científicas

2.2.1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Sistema de gestión de calidad, es la estructura que conforman la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y más recursos que son de gran utilidad, para asegurar la calidad de los productos y/o servicios, que se necesitan para asegurar los productos y servicios que logren suministrar a los clientes, que satisfacen sus necesidades, así como la expectativa. Es así que representa la norma para poder proyectarse en la utilización de la norma de ella (Nudel, 2013).

2.2.2. Principios de la Calidad

El principio de la administración de la calidad se logra definir como una condición básica, utilizada para que dirijan las operaciones de una empresa, logrando enfocarse en una mejora continua del rendimiento a largo plazo, tomando como posición los clientes y a su vez logrando determinar los requerimientos de las partes que vienen siendo involucradas (Nudel, 2013).

a) Liderazgo

Los encargados, que cumplen la función de líder en las empresas, establecen el propósito, de la dirección y crean condiciones para aminorar el resto de las personas que logran implicar la consecución en los objetivos de la calidad en la empresa (Nudel, 2013).

b) Participación del personal

Unos de los aspectos más relevantes, para cualquier organización, es que todos sus colaboradores o trabajadores que la conforman sean más competitivo y siendo estas facultadas e implicándole entrega del valor (Nudel, 2013). Los colaboradores, en todos los rangos existentes, son lo primordial para la empresa siendo el completo que logran desarrollar, permitiendo que sus actividades, sean usadas para el beneficio de las mismas (Gehisy, 2010).

c) Enfoque basado en la mejora

La acción de entender y direccionar la actividades en los procesos que se relacionan, para conformar un sistema coherente, hace que se determinen resultados afines y previsibles de la forma más eficaz y eficiente (Nudel, 2013). Considerando que este enfoque se basa en los procesos que desde el principio de la

gestión natural fundamentan para la obtención de las respuestas y acogen a las familias de las normas ISO 9000 (Gonzales, 2013).

d) Mejora

Para que las empresas, logren tener el éxito que se deben poner en primordial y centrar en los esfuerzos de la mejora, siendo la mejora continua de los procesos que se consigue aplicando el ciclo PCDA.

e) Toma de decisiones basada en la evidencia

Las decisiones que, se entonan fundamentadas en el análisis y la evaluación de los datos que tienen mayor importancia de producir los resultados que se esperan o se desean (Nudel, 2013).

f) Gestión de las relaciones

La coordinación de las partes interesadas, como ejemplo. La coordinación de los proveedores, estableciendo el éxito sostenido en la empresa (Nudel, 2013). Las empresas, logran consolidarse e interactúan necesariamente con otras empresas de su mismo rubro y que son en pocos casos que no dependen de ninguna organización externa para ser suministrado (Apcer, 2015).

2.2.3. Indicadores de calidad: una herramienta para controlar la calidad de los procesos

(ISOtools, 2015), los resultados garantizando la calidad de los instrumentos, que son utilizados para medir de carácter tangible y cuantificable, que les permitan evaluar la calidad, en las etapas que siguen, los productos o los servicios para que aseguren la satisfacción de los clientes, es decir logran medir el cumplimiento, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial”.

Las empresas deben recopilar y analizar la información que son apropiados para demostrar la idoneidad, y la eficacia en el sistema de gestión de la calidad para evaluar, donde es factible la aplicación de la mejora continua, para que obtenga la correcta calidad empresarial (EAE, 2017).

2.2.4. Calidad educativa

La calidad educacional es uno de los conceptos, más requeridos en la actualidad en el sector educacional, tomando como principal punto que hace referencia a la justificación de cualquier procedimiento para el cambio del plan de mejora. En el rendimiento de la eficacia y la eficiencia, son tomados como pilares básicos (Usal, s/f).

Siendo un resultado muy atópico que afirman como actualmente vive la sociedad, asimismo la principal característica que represente el cambio y los permanentes procesos, que logren transformar, para dar indicio en el núcleo de la misma (Usal, s/f).

2.2.5. Servicio educativo

Las definiciones sobre la calidad, de los procesos y los procedimientos que logra la exclusividad de la industria, serían perfectamente aplicable en la educación. En la sociedad y los entes gubernamentales que ejercen mayor presión sobre las instituciones, siendo primordial para el sector educativo, con el fin que se logre a nivel educativo, cada vez mejor. Siendo posible esto, se realiza si se toman como base definiciones y modelos ya establecidos por las industria, a pesar que existen diferencias sobre la finalidad y los objetivos de cada cual (Ortega, 2018). En lo que se considera la relación de la naturaleza, que prestan el servicio educativo, se puede establecer las siguientes razones:

El servicio que brinda, el sector educacional se suministra al personal capacitado, optando cumplir las expectativas de alumnos y padres.

El docente, se debería reconocer por la especialización que cuenta con la idoneidad académica, pedagógica y temática. Referente al servicio del docente, debería responder al cumplimiento de la demanda. El colaborador educativo se compromete con el cumplimiento de los objetivos que se les designa en la institución.

2.2.6. Sistema de gestión

Es aquel conjunto interrelacionado de elementos (métodos, procedimientos, instrucciones) a través de una organización planifica, ejecuta y controla determinadas actividades relacionadas con el propósito que desea alcanzar. Además que es un sistema de gestión que no es más que un mapa o guía que explica cómo se gestiona al día a día de la empresa, en lo cual un mapa lo conceptualiza como una estructura organizativa de la empresa, como son los procesos y procedimientos clave de negocio respecto al ámbito al que hace referencia a su estándar. (Varón, 2015).

2.2.7. Calidad

En la actualidad es más que aceptada y logra comparar las expectativas del cliente con su percepción del servicio. Al realizar el desarrollo de la industria de los servicios ha puesto una visión de la nueva óptica de la definición de la calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente. En la norma ISO 9001:2015 sostuvo que la calidad

como grado es un conjunto de características inherentes de un objeto que logra cumplir con los requisitos (Ramírez, 2016).

2.2.8. Calidad de los recursos humanos

La normatividad de la ISO 9001, en el apartado 6.2, mencionan que los recursos humanos en la organización, para que la norma pueda satisfacer a sus clientes de la manera eficaz, debiendo ofrecer la garantía de los productos de la calidad, por lo que se considera que la calidad de los recursos humanos está en óptimas condiciones (Iso, 2016):

- a) Siendo competente la base de los cuatro aspectos, la educación, la formación, las habilidades y la experiencia.
- b) Consciente lo importante de las actividades que guardan en relación con la calidad.
- c) El trabajador debería, encontrarse satisfecho en el puesto de trabajo.

2.2.9. Personal consciente

En uno de los puntos de la ISO 9001, la empresa tiene, que garantizar a su personal encargado, a tomar conciencia de la importancia de las actividades que llevan a cabo. Siendo esto la influencia que desarrollen el cumplimiento de los objetivos (Iso, 2016).

2.2.10. Personal competente

Un personal que se adecua a la competencia, que lleva a cabo de las acciones que brindan el reconocimiento, de su trabajo que realizan, por mejorar el desempeño en la organización, por lo que la norma se considera competente, empleando los cuatro requisitos: Educación, formación, habilidades y la experiencia de cada colaborador (Iso, 2016). Las empresas determinan los requisitos según cada puesto que laboran: Educación. Los estudios mínimos que realizan para exigir al trabajador, para el puesto determinado, Formación: Hace en mención la referencia en general, los conocimientos complementarios, que son de gran utilidad para el desempeño del puesto de trabajo. Habilidades. Existe el desarrollo de los puestos de trabajo, la cual hace necesario tener las habilidades sociales, y dando facilidad de entablar un reconocimiento. Experiencia. Se entiende como la experiencia menor, que el trabajador necesita, para lograr desempeñarse en cada puesto que es ubicado, incluyendo los periodos de exigencias mínimas para la práctica de la organización. Competencia, son los menores que deberán tener cada persona, para que logre

desempeñar, en un determinado cargo con éxito, siendo las competencias fijas de las empresas, que deben tener que realizar un análisis según los requerimientos de los puestos de trabajo. Por lo que se necesita que el empleado se ajuste, al perfil que describe cada puesto (Iso, 2016).

2.2.11. Personal satisfecho

El personal que se encuentra motivado en, su lugar de trabajo, es porque considera un ambiente laboral agradable, siendo esto la proporcionalidad de la estabilidad, y al no tener pendiente las preocupaciones. Siendo el departamento de los recursos humanos, lo consideran que juega un papel importante, ya que compensar lo que ofrecen los colaboradores, es de suma importancia, por lo que es necesario que los colaboradores se encuentran satisfechos, en el puesto de trabajo que desarrollan (Iso, 2016).

III. Materiales y métodos

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación, es de tipo aplicada, con un enfoque cualitativo, es decir utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o releva nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Sampieri, 2014).

3.2. Diseño de investigación

El estudio tuvo un diseño no experimental, de tipo descriptivo - transaccional, la cual consistió en la caracterización del hecho del individuo de algún grupo, siendo el propósito representar el comportamiento, por lo que los resultados buscan un nexo en lo que respecta, en profundizar para conocer a lo que se refiere el objetivo (Arias, 2014).

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente: Calidad	Es considerado como pilares básicos, rendimiento de eficacia y la eficiencia (Usal, s/f)	Comprende la calidad educativa, el servicio educativo, y la calidad del recurso humano.	Calidad educativa Servicio educativo Calidad del recurso Humano	Liderazgo Planificación Evaluación de desempeño del docente. Especialización del docente. Docente satisfecho en su horario de trabajo.
Variable independiente normal ISO 9001:2015	Planean, controlan y mejoran aquellas que estructuran a la estructura, por lo que influyen en el rendimiento (Rafael, 2010).	Comprende el liderazgo, participación del personal, enfoque basado en la mejora, la mejora continua, toma de decisiones basadas en la evidencia, y la gestión de relaciones.	Liderazgo Participación del personal. Enfoque basado en la mejora. Mejora Toma de decisiones basada en la evidencia Gestión de relaciones.	% de docentes que influyen en los cambios. Docentes competitivos Gestión de las actividades, del proceso educacional. Mejora continua. Evaluación de los datos. Mejorar la coordinación.
Variable interviniente: Recurso Humano	Trata sobre los recursos humanos en una empresa (Iso, 2016):	Índice de mejora en el servicio educativo.	Personal consciente. Personal competente Persona satisfecho.	Importancia de las actividades Educación. Formación. Habilidades. Experiencias. Personal motivado.

Fuente. Elaboración propia

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1. La población

La población estuvo conformada, 120 docentes de la institución Peruano Español.

3.4.2. Muestra

La muestra se determinó aplicando la siguiente fórmula:

$$Muestra = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N - 1) + (Z^2 \times P \times Q)}$$

N = Tamaño del universo. Z = Nivel de Confianza.; P = Porcentaje de la población

que tiene atributo; Q = Porcentaje de la población que no tiene atributo. E = Error de estimación.

$$Muestra = \frac{1,96^2 \times 120 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(120 - 1) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

3.4.3. Muestreo

Después de ser aplica da la fórmula, y teniendo como resultante 92 docentes.

3.5. Criterios de selección

El criterio utilizado para la siguiente investigación es inclusión, la cual como muestra se incluyen los padres de familia de los alumnos del C.E. Peruano Español.

3.6. Técnicas, instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Como técnicas para emplear en la investigación, es la encuesta, la cual consiste en realizar las cuestiones de subjetividad, al mismo tiempo de obtener información importante extraída de la muestra y además el Check List basado en la ISO 9001:2015, que es una lista de tareas predefinidas.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos utilizados en la investigación, es la guía de encuesta, la cual consistirá en 10 preguntas, las cuales serán aplicadas a la muestra, siendo el propósito de obtener la información, y el cuestionario, es el formato donde estarán estipuladas 5 preguntas abiertas, donde interactuarán el investigador y el director del plantel.

3.7. Procedimientos

Para recabar la información, se coordinó una reunión con los padres de familia, de los estudiantes del C.E. Peruano Español, para poder aplicar los instrumentos establecidos en la operacionalización de las variables, con la finalidad de cumplir los indicadores.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El plan de procesamiento de los datos consiste en: Mediante el instrumento guía de análisis se obtuvo conocimientos esenciales y el proceso educativo del Centro Educativo Peruano Español. Se realizó empleando el Check List de la ISO 9001:2015. Se diseñará las políticas de calidad sostenible basándose en la normativa, para ser más eficiente el proceso. Además, la información que se logrará codificar en el programa Microsoft Excel, se evaluó e interpretar con la finalidad de obtener gráficos, porcentuales, logrando determinar las frecuencias con la finalidad de describir y explicar los resultados de las posibles soluciones.

3.9. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	Justificación	Hipotesis	Variables	Diseño metodológico
Problema General	Objetivo General	La investigación tiene el propósito de mejorar el servicio educativo del C.E. Peruano Español, cumpliendo con los requerimientos del área, tal como lo establece la MINEDU, se propone un conjunto de lineamientos para la estructura organizativa, procedimientos administrativos, procesos que debería regirse el centro educativo y a su vez los recursos necesarios, con el propósito de garantizar que los servicios brindados cumplan con las expectativas de los clientes	Evaluar los indicadores de calidad del recurso humano basado en la Norma ISO 9001:2015, permitirá mejorar el servicio educativo en el C.E. Peruano Español.	Variable dependiente: Calidad Variable independiente Norma ISO 9001:2015 Variable interviniente Recurso humano	Tipo y diseño de investigación El diseño de investigación será no experimental aplicativo, de enfoque cualitativo, y de tipo descriptivo- transaccional. La población estará conformada, 120 profesores del I.E. Peruano Español La muestra se determinará aplicando la siguiente formula: Después de ser aplicada la formula, y teniendo como resultante 92 profesores del C.E Peruano Español. $Muestra = \frac{1.96^2 \times 120 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(120 - 1) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$ Técnicas e instrumentos de investigación Encuesta, consiste en realizar las cuestiones de subjetividad a los docentes. Check List. es una lista de tareas predefinida Guía de encuesta, la cual consistirá en 12 preguntas. Guía de observación y anotando los procesos las cual entrarán en el diagnóstico.
¿El diagnóstico de los indicadores de calidad del recurso humano basado en la norma ISO 9001:2015 permitirá mejorar el servicio educativo en el C.E. Peruano Español?	Objetivos específicos a) Describir los aspectos generales del C.E. Peruano Español. b) Diagnosticar el proceso educativo del Centro Educativo Peruano Español. c) Evaluar indicadores de calidad del recurso del CE Peruano Español y breve análisis de la situación financiera. d) Determinar el desempeño del recurso humano en el CE Peruano Español. e) Diseñar de políticas de calidad sostenible de la calidad del recurso humano.				

Fuente. Elaboración propia

3.1. Consideraciones éticas

Como interesado de la investigación, me comprometo, a respetar la originalidad de los datos, citando todos los textos que han sido extraídos de otras fuentes, respetando la veracidad de los datos que se han obtenido en la recolección de los datos, por lo que se empleará de manera cuidadosa y con fines educativos la información brindada por la institución

IV. Resultados y discusión

4.1 Resultados

4.1.1 Conocimiento de la situación actual del C.E. Peruano Español Chiclayo

Centro educativa, que nace mediante una nueva propuesta en educación, como una inversión social que logra atender las necesidades educativas de la familia lambayecana. El 26 de noviembre del año 2002 es fundado y se logra poner en marcha un 9 de diciembre, fecha en la DRE, logra otorgar la resolución directoral Nro. 4654 y damos inicio a nuestras actividades con el nivel primario y secundario.

Se instala con dos alianzas estratégicas para la Facultad Ciencias Históricas Sociales y para la Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallos, así como la asociación educativa española “ELISEO”, que con sus experiencias lograron aportar a la construcción de un proyecto educativo, que cumpla las necesidades e interés que la sociedad exige, a partir de esa alianza nuestra institución adopta el nombre de “PERUANO ESPAÑOL”.

1. Directora Administrativa

En los doce años de vida institucional, se llevan trabajando en beneficio de la educación lambayecana, ha logrado obtener muchos logros, con lo que respecta que llena la satisfacción, por tal es una institución educativa joven que apuesta a mejorar la educación de los niños y jóvenes, del departamento de Lambayeque, ofreciendo una formación de manera integrada basada en valores, una formación que no solo brinde conocimiento si no también favorezca su formación humana, preparándolos para afrontar el día a día.



Figura 1. Plantel Educativo del CE Peruano Español

Fuente. Peruano Español

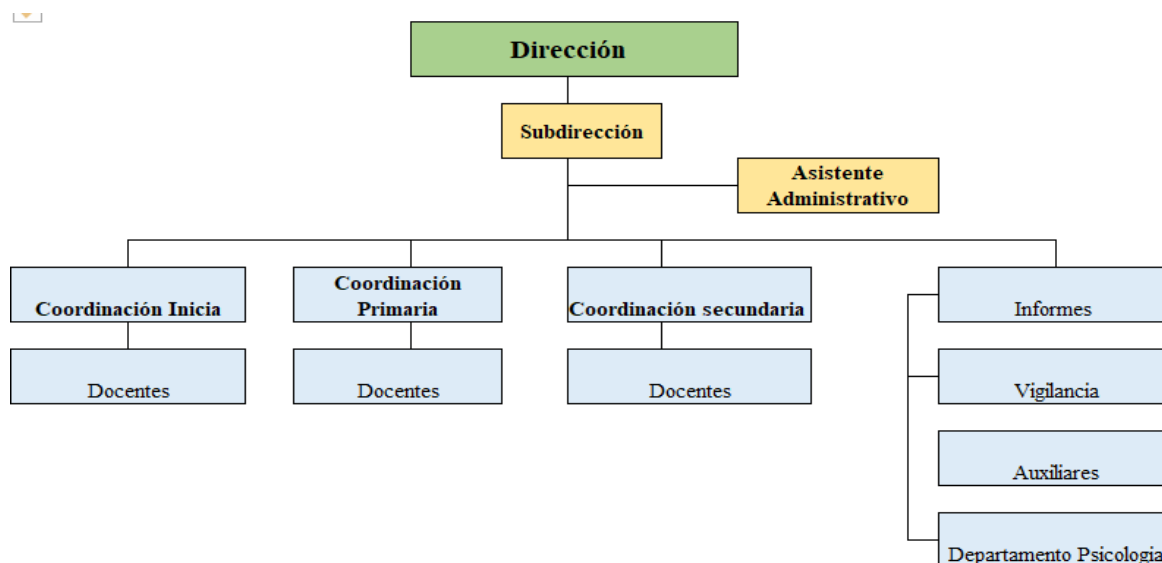
2. Misión y Visión Misión

- Brindar una sólida educación científica y tecnológica que le permita lograr competencias en los diversos campos del saber universal.
- Desarrollar procesos de implementación y perfeccionamiento para docentes y administrativos en los enfoques pedagógicos vigentes.
- Implementar progresivamente un currículo base que permita la formación científica y humanística del estudiante.
- Desarrollar procesos de orientación para padres de familia motivándolos a participar activamente en el proceso de desarrollo de nuestra institución

Visión

- Alumnos líderes y competentes en el campo científico humanístico, se desarrolla satisfactoriamente en la sociedad, con practica de valores.
- Docentes capacitados científica y tecnológicamente, consciente de su labor pedagógica y promotores de una sociedad en valores.
- Un currículo básico y competente

3. Organigrama del CE Peruano Español



Fuente. Elaboración propia

4.1.2 Descripción del proceso educativo en el Centro Educativo Peruano Español

Los requerimientos de los docentes, por parte de la dirección, se dan de manera interna y externa del C.E. Peruano español recibiendo las postulaciones, realizando las evaluaciones respectivas, una vez elegida se procede a informar, para brindarle la inducción respectiva y el recorrido del plantel.

1. Administración del personal

En la gestión de los docentes del C.E. Peruano Español, se realiza de inicio a fin, debido que se programa constante reuniones, capacitaciones para que puedan llevar un proceso idóneo de enseñanza a los estudiantes.

2. Desvinculaciones

Se refiere a las actividades que describen el fin del vínculo laboral por parte de los docentes, entre estas actividades se tiene el motivo de finalización (Renuncia, término de contrato, separación por falta grave), documentación involucrada y cancelación de beneficios al docente.

3. Nuestros servicios

- Nivel Inicial

En el Peruano Español entendemos que la "Verdadera Escuela" favorece el desarrollo de niñas y niños desde su edad temprana y les ayuda a conseguir un desarrollo integral óptimo.

- a) Aprestamiento a la Lecto – Escritura.
- b) Material Audio – Visual.
- c) Articulación del Nivel Inicial con Primaria.
- d) Desarrolla las inteligencias múltiples a través de talleres:
 - Danzas.
 - Música.
 - Canto.
 - Arte.
 - Dramatización.
- e) Desarrollo de las habilidades motoras mediante la Educación Psicomotriz.
- f) Sólida formación en valores.
- g) Escuela de Padres.
- h) Profesoras altamente calificadas.
- i) Ambientes seguros.

Nivel Primaria

Los profesores estimulan, facilitan y median los aprendizajes, manejan estrategias de investigación, manejan recursos para trabajar con grupos heterogéneos, tiene el tiempo necesario para conocer y orientar a cada una de sus alumnas y privilegian el trabajo en equipo.

- a) Formación en valores.
- b) Atención personalizada en atención a las necesidades y dificultades de los niños.
- c) Profesoras con experiencia, carismáticas y amigas de los niños y niñas.
- d) Escuelas para Padres. Potenciamos las inteligencias múltiples en talleres de: danzas, música, inglés, computación.

Nivel Secundario

Es la base de nuestra propuesta formativa está el fortalecimiento de la consciencia del alumno, su autoconocimiento como persona y la valoración de su propia identidad.

- a) Brindamos servicio educativo formativo de manera integral.
- b) Formación en valores.
- c) Excelente y exigente formación académica.
- d) Educación en valores.
- e) Plana docente ampliamente calificada.
- f) Sesiones de aprendizaje con uso de Tics.
- g) Aula de Innovaciones Pedagógicas (AIP).
- h) Unidad móvil para visitas de estudio.
- i) Asesoría y consejería psicopedagógica para estudiantes y padres de familia.
- f) Desarrolla y potenciamos las inteligencias múltiples en talleres de: Danzas, Música, Banda, Vóley.
- g) Grupos de Estudio para potenciar capacidades Lógico Matemático y Raz. Verbal.

Tabla 1. Niveles académico del CE. Peruano Español

Inicial	Primaria	Secundaria
• 1 años	• Primer grado	• Primer Grado
• 2 años	• Segundo Grado	• Segundo Grado
• 3 años	• Tercer Grado	• Tercer Grado
	• Cuarto Grado	• Cuarto Grado.
	• Quinto Grado	• Quinto Grado.
	• Sexto Grado	

Fuente. Informe del CE Peruano Español

Tabla 2. Personal del CE. Peruano Español

	Personal	Tiempo laborando	Sueldo Promedio
Docentes	Magister	85 trabajadores	10 años
		42trabajadores	6 años
		33 trabajadores	4 años
Administrativos	Director	2 trabajadores	12 años
	Secretario	1 trabajadores	1 año

Fuente. Planilla de CE Peruano Español

En la Tabla 2 , se logra identificar, el tiempo que llevan laborando, la cantidad de profesionales y el sueldo promedio que perciben en el C.E. Peruano Español.

Tabla 3. Personal externo

	Personal	Tiempo laborando	Sueldo Promedio	
Personal externo	Psicólogo	2 meses	S/	1,100.00
Tercero	4 vigilantes	4 años	S/	1,100.00
Tercero	5 de limpieza	3 años	S/.	950.00

Fuente. Planilla de CE Peruano Español

Se identifica el personal tercerizado (vigilantes), tiempo que llevan con la servicie, y con un personal externo (psicólogo). Se hace en mención que el C.E. Peruano Español, no realiza ningún tipo de medición para evaluar el recurso humano, solo al contratar el personal idóneo es suficiente.

4. Análisis e interpretación de la aplicación de la entrevista

Después de haber culminado la aplicación de la entrevista se llega al siguiente análisis: Durante el tiempo que lleva laborando, logra observar la siguiente problemática, que, con los avances tecnológicos, deberían ir mejorando continuamente en los procesos de enseñanza que se le brinda al estudiante y a su vez optar por un Sistema de las ISO.

Menciona que cuentan, con el personal idóneo, para salvaguardar la enseñanza estudiantil y el docente, es bien remunerado, con incentivos llamados bono a la productividad. Realizando constantes reuniones familiares, para informar los avances de sus menores y en algunos de los casos, la escuela de padres, de esta manera entra actuar el psicólogo del plantel.

Al docente se le realiza evaluaciones mensuales, tanto por el alumno, por los padres, por la dirección, para saber que el proceso de enseñanza sea, de manera eficiente y sin ninguna ocurrencia.

Tabla 4. Análisis la situación económica y financiera del CE Peruano Español.

BALANCE GENERAL C.E PERUANO ESPAÑOL 2018									
ACTIVO	2017	2018	Análisis vertical 2017	Análisis vertical 2018	PASIVO	2017	2018	Análisis vertical 2017	Análisis vertical 2018
					Trib y apor sis pen y salud p pagar	129936	134589	2%	2%
Caja y Bancos	2918020	4258745	34%	40%	Remuneraciones y participaciones por pagar	174717	159020	3%	3%
Inv. Valor razón. Y disp. P. venta				0%	Cuentas por pagar comercial - terceros	72815	80926	1%	1%
Cuentas por cobrar com. - terceros	530862	550962	6%	5%	Ctas p pag acc, directrs y gerentes	539791	609896	10%	10%
Ctas por cobrar com- relacionadas				0%	Obligaciones financieras	4425187	5245296	83%	84%
Ctas por cobrar per, acc, soc, dir. Y ger.	200000	350000	2%	3%	TOTAL, PASIVO NETO	5342446	6229727	61%	54%
Cuentas por cobrar div. - terceros	18784	21458	0%	0%	PATRIMONIO				
Cuentas por cobrar div. - relacionadas	71196	85214	1%	1%	Capital	500000	750000	15%	14%
Serv. Y otros contratad. P anticip.	366449	425458	4%	4%	Reservas	100000	150000	3%	3%
Activ. Adq. en arrendamiento finan.	142114	152457	2%	1%	Resultados acumulados positivos	1589615	2289625	48%	43%
Inmuebles, maquinaria y equipo	6776693	7206694	51%	45%	Utilidad de ejercicio	1156888	2125454	35%	40%
dep. Inm, act arren fin	-2325169	-2425170			TOTAL, PATRIMONIO NETO	3346503	5315079	39%	46%
TOTAL, ACTIVO NETO	8698949	10625818	100%	100%	TOTAL, PASIVO - PATRIMONIO	8688949	11544806		

Fuente. Balance General del CE Peruano Español

En el análisis vertical, se obtiene que activo de cajas y bancos en el año 2017 es de 34%, en el año 2018 es de 40%, en lo que es cuenta por cobrar com- tercero en el año 2017 es de 6%, en el año 2018 es de 5%, en lo que Inmuebles, maquinaria y equipos en el año 2017 es de 78%, en el año 2018 es de 68%. En el pasivo se tiene que en el 2017 las obligaciones financieras están en un 83%, en el 2018 está en un 84%, mientras que la utilidad de ejercicio perteneciente del matrimonio en el año 2017 está en un 35% en el año 2018 está en un 40%

Tabla 5. Análisis de los estados de resultados de los años 2017 a 2018

DETALLE	Dic-17	Análisis Vertical	Dic-18	Análisis Vertical
Ventas netas operacionales (ingresos S/ 9,673,527.11		100%	S/ 9,633,604.41	100%
Otros ingresos operacionales	S/ -	0%	S/ -	0%
Total ingresos brutos	S/ 9,673,527.11	100.0%	S/ 9,633,604.41	100.00%
Costos de ventas		0.0%		0.00%
Costo de ventas (operacionales)	S/ 8,144,388.42	84.2%	S/ 8,145,385.54	84.55%
Otros costos operacionales	S/ -	0.0%	S/ -	0.00%
Total de costos operacionales	S/ 8,144,388.42	84.2%	S/ 8,145,385.54	84.55%
Utilidad bruta	S/ 1,529,138.69	15.8%	S/ 1,488,218.87	15.45%
Gastos de ventas	S/ 661,552.05	6.8%	S/ 608,246.78	6.31%
Gastos administrativos	S/ 181,375.98	1.9%	S/ 180,491.48	1.87%
Ganancia (perdida) por venta de activos	S/ -	0.0%	S/ -	0.00%
Otros Ingresos	S/ -	0.0%	S/ -	0.00%
Otros Gastos		0.0%		0.00%
Utilidad Operativa	S/ 686,210.66	7.1%	S/ 699,480.61	7.26%
Ingresos Financieros	S/ 98,897.11	1.0%	S/ 132,262.79	1.37%
Gastos Financieros	S/ -	0.0%	S/ 137,551.81	1.43%
Participación en los resultados	S/ -	0.0%	S/ -	0.00%
Ganancia(Perdida)Por Financieras	Inst. S/ 50,754.07	0.5%	S/ -	0.00%
Resultado antes de impuesto a la renta	S/ 734,353.70	7.6%	S/ 694,191.59	7.21%
Participación de los trabajadores	S/ -	0.0%	S/ 55,527.00	0.58%
Impuesto a la renta	S/ 218,803.00	2.3%	S/ 191,178.00	1.98%
Utilidad (perdida) neta de act.cont.	S/ 515,550.70	5.3%	S/ 447,486.59	4.65%
Ingreso (Gasto) Neto Oper.Discont.	S/ -	0.0%	S/ -	0.00%
Utilidad(perdida)ejercicio	S/ 515,550.70	5.3%	S/ 447,486.59	4.65%

El Centro Educativo Peruano Español, se tiene en el año 2017 que el costo de ventas es de 84.19%, utilidad bruta está en un 15.81%, la utilidad operativa en un 7.09%, el resultados de ante impuesto a la renta es de 7.59%, mientras que la utilidad pérdida neta act. Cont. es de 5.33%, en el año 2018 el costo de ventas se encuentra en un 84.55%, utilidad bruta 15.45%, utilidad operativa 7.26%, el resultado antes de impuesto a la renta es de 7.21% mientras que la utilidad pérdida del ejercicio es de 4.65%.

4.13. Evaluación de los indicadores de calidad del recurso humano del CE Peruano Español

Para la evaluación de los indicadores de calidad del recurso humano, del Centro Educativo Peruano Español, se realizó mediante la aplicación del Check List de la ISO 9001: 2015 (Anexo 2). Teniendo los siguientes resultados:

Tabla 6. Ponderación de los indicadores

Numeral de la norma	% Obtenido	Acciones por realizar
4. Contexto De La Organización	26%	Implementar
5. Liderazgo	28%	Implementar
6. Planificación	12%	Implementar
7. Apoyo	60%	Mejorar
8. Operación	72%	Mejorar
9. Evaluación Del Desempeño	77%	Mejorar
10. Mejora	86%	Mantener
Promedio	52%	



- Contexto de la organización.** Se tiene un resultado del 26, es decir debería regirse a la normativa ISO 9001:2015, mejorar el servicio en toda la organización. Por lo que el Centro Educativo por más que cumpla con todo los parámetros, no se establece un orden en sus funciones.
- Liderazgo.** En esta subbase se obtuvo 28%, debido que para que el docente opine mediante gerencia, debe ser por intermediarios es decir otros docentes que llevan más tiempo laborando en el Centro Educativo.
- Planificación.** En esta subbase se tiene un 12% debido que no se designa para la supervisión de los controles de calidad.
- Apoyo.** En esta subbase se tiene un 60%, debido que se designa formatos para las

capacitaciones del personal y el control de documentos de acuerdo a los lineamientos de la ISO 9001:2015, todo el personal se encuentra establecido por áreas.

- e) **Operación.** Se tiene un 72% debido que los registros de informe de acciones correctivas y preventiva de la empresa de acuerdo a los lineamientos de la ISO 9001:2015
- f) **Evaluación del desempeño.** Se tiene un 77% por lo que se plantea el registro de los reclamos para tener un récord de las acciones correctivas vs reclamos de acuerdo los lineamientos de la ISO 9001:2015.
- g) **Mejora.** En esta subbase se tiene un 86% debido que se realiza el diagnóstico de las acciones correctivas y acciones preventivas tal como indica la norma ISO 9001:2015, la cual se debería mantener.

Tabla 7. Calificación global en la gestión de calidad

Total, resultado	52%
Calificación global en la gestión de calidad	Medio

Se tiene como calificación global de la calidad del recurso humano del Centro Educativo Peruano Español, como medio en un 52%,

Tabla 8. Valoración de la lista de ingresantes examen 5^{to} secundaria 2016 - 2018

Merito	Primer Puesto	Segundo Puesto	Tercer Puesto	Cuarto Puesto	Quinto Puesto	Total
2018	13	12	4	2	1	32
2017	13	9	4	2	2	30
2016	12	8	5	3	2	30
Total	38	29	13	7	5	92
%	41%	32%	14%	8%	5%	100%

Tabla 9. Valoración de la lista de ingresantes examen 5^{to} secundaria 2016 – 2018 en la UNP -UNI

Merito	Universidad Nacional de Piura (5 Primeros Puesto)	Universidad Nacional de Ingeniería (5 Primeros Puestos)	Total
2018	12	13	25
2017	15	12	27
2016	11	11	22
Total	38	36	74
%	51%	49%	100%

Fuente. Elaboración propia

En la valoración de la lista de ingresantes del examen de 5to secundaria, de los años 2016 a 2018, se tiene que los alumnos, que logran postular a la Universidad Pedro Ruíz

Gallo, el primer puesto representa el 41%, el segundo puesto el 32%, el tercer puesto es del 14%, el cuarto puesto el 8%, mientras que el quinto puesto representa un 5%, pertenecientes a las carreras de Arquitectura, Administración, Biología, Contabilidad, Ciencias de la comunicación, Comercio y Negocios Internacional, Derecho, Economía, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Ingeniería Química.

Además, que, en la valoración de ingresantes de examen de 5to grado, con respecto a los mismo años, en las universidades nacionales fuera del departamento, como la Universidad Nacional de Piura ingresaron 38 estudiantes, en los 5 primeros puestos de ello, mientras que en la Universidad Nacional de Ingeniería lograron ingresar 36 estudiantes.

4.14. Determinación el desempeño del recurso humano en el C.E. Peruano Español

El Centro Educativo Peruano Español, debido a su reciente inserción, no ha logrado realizar una evaluación de satisfacción de sus clientes, por otro lado, la dirección tiene una gran presencia ya que realiza revisiones periódicas las cuales falta documentación y tener registros.

- **Docentes de primaria**

Son profesionales capacitados, con grado de magister por la cual se encuentra bien remunerados, laborando de lunes a viernes 6 horas al día, brindando toda la dedicación del tiempo de permanencia en la institución.

- **Los docentes de Inicial**

Son profesionales capacitados, comúnmente evaluados por el departamento de psicología, laborando de lunes a viernes 6 horas al día, brindando la dedicación permanente a los menores, con el apoyo del personal auxiliar.

- **Docentes de Secundaria**

Son profesionales con grado de magister, sometidos a evaluaciones constantes, capacitaciones, laborando de lunes a viernes 8 horas al día encontrándose remunerados por encima del mercado.

- **Departamento de psicología**

Es la primera área que la institución, terceriza personal, que, por lo general, se encuentra uno a dos especialistas, que brindan el apoyo constante al educando, incentivando a la cultura, y el clima estudiantil.

- **La dirección con el apoyo**

La subdirección constantemente se encuentra a disposición del padre de familia

o alumno, gestionando que todo el proceso estudiantil, sea el más adecuado. EL área de vigilancia, es un servicio que se terceriza, pero también el Centro Educativo Peruano Español, solicita que dicho personal, brinde un servicio de primera, debido que es la primera imagen que los padres de familia, observan en su ingreso.

Al desarrollar el análisis de los aspectos que han venido reportándose por los padres de familia, se tiene que el aspecto de mayor satisfacción en los tres niveles es que las aulas del colegio cuentan con los recursos y equipos para un adecuado aprendizaje (mobiliario, proyecto, pizarra, paneles) 85%, lo cual se hace en mención que, en el aspecto de la infraestructura, asimismo en otros atributos de satisfacción considerados son:

El colegio educativo Peruano Español, brinda ambientes adecuados, modernos y limpios para el desarrollo de las clases, asimismo diversas actividades que se realizan (81%), siendo que los menores se sienten seguros en la institución (80%). Con los que respecta a lo académico, el atributo que destaca mayor satisfacción, es que sus menores se sientan contentos en el colegio (80%). Referente si su hijo recibe una buena formación en el colegio (76%) mientras que en el aspecto de servicio si recomendaría el colegio amigos o conocidos (79). Por tal se destaca que la institución está en un nivel de satisfacción adecuado, ajustándose a los requerimientos de los alumnos.

Referente si los menores reciben una buena orientación por parte del área psicopedagógica del colegio siendo el atributo de menor satisfacción entre los padres de familia (62%), por lo que se debe mejorar y entender. Entendiéndose que en el aspecto de Orientación psicopedagógica es el de menor satisfacción entre los padres de familia inicial, primaria y secundaria con 64%, 58% y 61% respectivamente.

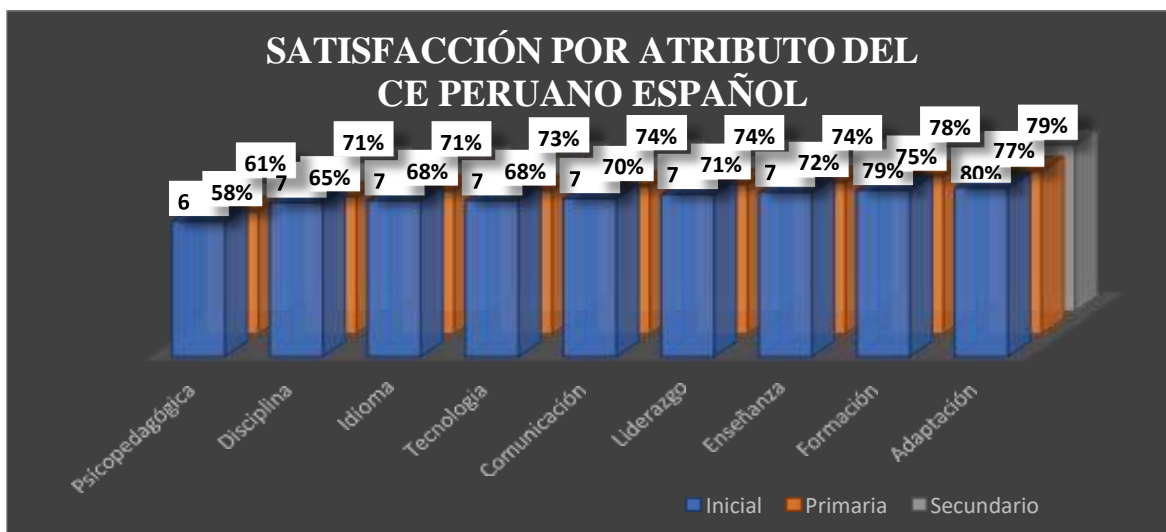


Figura 2. Satisfacción por atributo CE Peruano Español

Fuente. Elaboración propia

El Colegio Educativo Peruano Español, por más que lleva un considerable tiempo en el mercado Lambayecano, no han implementado una evaluación de satisfacción de sus clientes, es decir los padres de familia, la Dirección, tienen una gran presencia, debido que se realiza revisiones periódicas las cuales necesariamente, deberían documentar tener registros que puedan acreditar en una auditoría, asimismo será de gran utilidad para el histórico sobre los reportes.

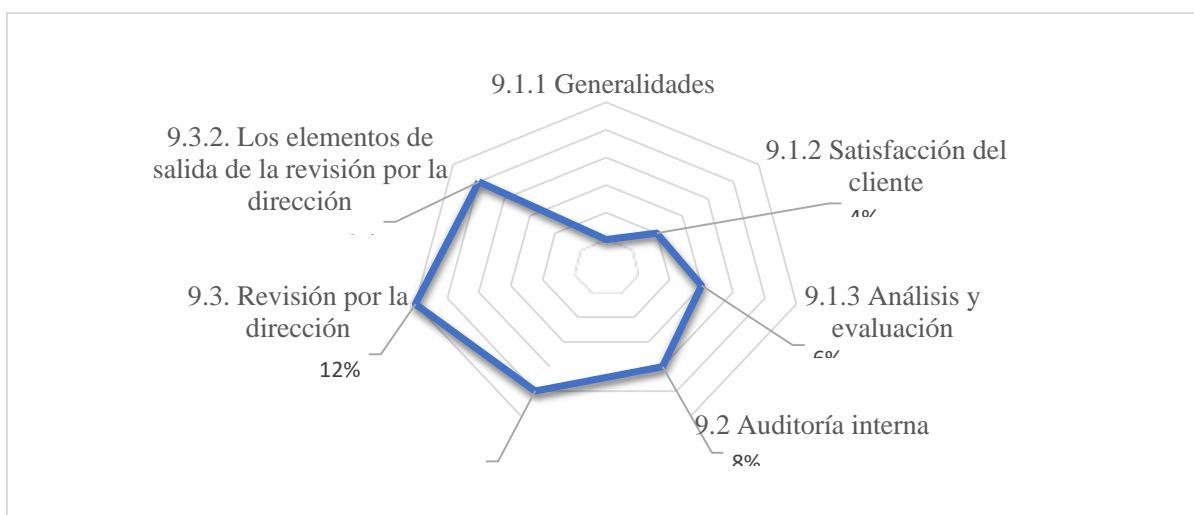


Figura 3. Desempeño del recurso humano

Fuente. Elaboración propia

Estudiante. Mediante el seguimiento conductual y de su desempeño como prevención de conductas de riesgo. Reporte de seguimiento, fichas de observación conductual y Fichas de entrevista psicológica a PPF- apoderados.

Siendo el área de planificación del servicio académico, que deba entregar el informe del

desempeño del docente., informe sobre los cumplimientos de las aulas virtuales. Siendo que en la actualidad el estándar del perfil profesional del docente peruano, es considerado un perfil socialmente devaluado y existe una carencia de mecanismo de evaluación de la calidad en la formación y el desempeño docente.

Desempeño

Asimismo, el desempeño, del personal tanto de los profesores, directores, el de seguridad, se ve reflejado, en los alumnos, que suelen ser categorizado por aulas, obteniendo según lo siguiente:

Los alumnos de la categoría A pertenecen, a la categoría del buen desenvolvimiento, mayor empeño de desarrollar retos, y la capacidad que puede ser reforzada por especialistas magister, con gran amplio de enseñanza

Los alumnos de la categoría B y C, pertenecen a la categoría del regular desenvolvimiento, pero que son tratados, docentes, con mayor paciencia en enseñanza, para evitar complicaciones de entendimientos en las materias. Los alumnos de la categoría A, el 25% suelen postular por las vacantes de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, mientras que el 40% suele ingresar a las universidades privadas, como es la Universidad San Martín de Porres, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, siendo catalogadas por el buen rendimiento.

Los alumnos de la categoría B y C, el 50% suelen ingresar a la Universidad Cayetano Heredia, el 30% a la Universidad Privada del Norte, mientras que el 20% suelen hacer partícipes también en los ingresos de la Universidad Pedro Ruiz Gallo. Pudiendo pertenecer a una sola categoría, los de la clase A Y B, se pretende mejorar el servicio tanto del personal docente, o de las personas que son participen en todo el proceso de enseñanza, como es el caso del personal de vigilancia, dirección, entre más.

4.1.5. Diseño de políticas de calidad sostenible de la calidad del recurso humano.

1.1. Antecedentes

El área de recursos humanos tiene como responsabilidad gestionar de manera estratégica el talento humano enmarcado en una cultura organizacional, alineada al marco filosófico de la institución, asimismo la implementación de modelos para la administración institucional que permitan incrementar los niveles de calidad y productividad del personal, para propiciar la competitividad y la responsabilidad corporativa de la empresa, siempre que se alineen a la planificación estratégica.

Establecer lineamientos para la generación de programas para el desarrollo del personal en lo concerniente a competencias laborales.

Gestionar los subsistemas de recursos humanos para el mejor servicio al cliente interno.
 Determinar los lineamientos de planificación del talento humano que garanticen la estructura correcta de puestos, posiciones y trabajadores necesarios para el desarrollo institucional.

Administración la política salarial.

Alcance

Las políticas mencionadas, son importantes para el cumplimiento en todas las áreas del Centro Educativo Peruano Español.

1. Objetivo

Determinar las responsabilidades del área de Recursos Humanos y de todas las áreas del Centro Educativo Peruano Español, referente a la gestión de los subsistemas, productos y servicios de la administración de recursos humanos.

2. Roles y responsabilidad.

Basándose a estos objetivos se determina, declara y se asumirá las siguientes responsabilidades:

a. Sera responsable la Dirección aprobar:

La Estructura Corporativa Institucional.

Reglamento orgánico funcional.

Los objetivos corporativos.

b. Será responsable la Gerencia Institucional aprobar:

La estructura institucional corporativa en niveles inferiores.

El desarrollo del manual de descripción y clasificación de los puestos.

Los procedimientos de administración de recursos humanos, como es capacitación, selección, evaluación, régimen disciplinario, comisiones, licencias.

Los objetivos por áreas.

c. Será responsable el área de recursos humano aprobar: Capacitación

Los requerimientos de capacitación.

Presupuesto para la gestión de las capacitaciones.

d. Selección

Matriz de selección de personal, previa contratación.

Gestionar la creación de un cargo y/o posición requerida para los docentes.

Gestionar los despidos intempestivos.

e. Gestión de desempeño

Los objetivos individuales de manera anual.

La evaluación de desempeño periódica.

Brindar la inducción al postulante evaluado, posterior de la selección.

f. Relaciones laborales

Cumplir y coordinar para que el cumplimiento de las normas internas.

g. Estructura orgánica

Reglamento institucional funcional del Centro Educativo.

Gestionar al área de recursos humanos, que realice evaluaciones periódicas, tanto para docentes o las demás áreas.

h. Es responsabilidad, de la sub dirección aprobar:

Brindar asesoría y ejecución de la administración de los subsistemas, brindando por Recursos Humanos.

En el proceso de selección y contratación del personal, para el cumplimiento de los reemplazos.

Promover las acciones de personal que se encuentren en licencias, comisiones.

Realizar el plan de entrenamiento anual del Centro Educativo Peruano Español.

Gestionar la política salarial.

3. Generalidades

a. Selección:

Siendo el propósito obtener el personal más idóneo, considerando las referencias solicitadas para el puesto.

Se tiene: Previa vinculación de un familiar en Centro Educativo Peruano Español, se deberá cumplir las fases: Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción. Deberá disponer de una estructura organizacional, posicional y un presupuesto aprobado. Las vacantes que serán ocupadas por los postulantes internos y externos mediante procesos de selección que logren cumplir con los requisitos.

1.2. Plan de carrera

El propósito es establecer los criterios y parámetros generales que regulen el desarrollo de carrera del personal del Centro Educativo Peruano Español, dando la conformidad con la estructura de la empresa, es decir cargos vacantes, nuevas posiciones, asimismo como las oportunidades de promoción.

Se debe considerar lo siguiente: Disponer de una estructura institucional amplia, que logre posibilitar la generación de diferentes rutas de carrera para todo el personal. Línea de carrera para el desarrollo del personal, siendo de manera horizontal o vertical basándose en los

procesos de selección y evaluación del personal.

1.3. Capacitación y desarrollo profesional.

Se tiene como propósito la mejora del desempeño individual y de la institución, mediante la implementación de programas para el desarrollo, capacitación y formación alineados a las estrategias empresariales.

Se considera lo siguiente: Gestionar el desarrollo y formación de todo el personal incluyendo docentes, enfocándose en el fortalecimiento de conocimientos, habilidades requeridas para cada puesto, así mismo el desarrollo de competencias técnicas y de gestión. El centro educativo Peruano Español contará con un plan de capacitación de manera anual, misma que se encontrará alineada con las necesidades de la institución. El costo de los entrenamientos de los docentes y demás personal será asumido por el Centro Educativo.

1.4. Gestión de desempeño

Consiste en el mejoramiento del desempeño, realizando el seguimiento de los indicadores establecidos.

Se tiene lo siguiente: Los subprocesos que logran formar del proceso de gestión de desempeño, es decir la planificación, evaluación, así como la retroalimentación. En el sistema de gestión del desempeño servirá como propósito fundamental para la aplicación de subsistemas de recursos humanos. El sistema de gestión de desempeño determina los tres productos reales: es decir evaluación de desempeño, evaluación de los objetivos de manera individual, así como la medición de competencias técnicas y de gestión.

Una vez implantado el diseño de políticas de calidad, de sostenimiento del recurso humano se tiene, que los alumnos perteneciente a la categoría B, deberían pertenecer a la categoría A, por lo general se deberían identificarse tratándose que se puedan involucrarse para que puedan ampliar mayor sus conocimiento y desenvolvimiento en las materias.

Tabla 11- *Categorización de las aulas*

Clasificación	Detalle	%	Nota
A	Primer sección	90%	15 - 20
	Segunda sección		
	Tercera sección		
	Cuarto Sección		
	Quinta sección		
	Sexta Sección		
	Séptimo sección		
	Octava sección		
	Novena sección		
	Decima sección		
B	11 sección	10%	14- 15

Enfocándose que los alumnos de la categoría A, son las 8 primeras secciones, del grado, representada por un total de 90% de los alumnos del plantel, además se deja claro que los especialistas que le atenderán son personal altamente capacitado y teniendo mayor consenso, de cómo es el proceso de enseñanza. Basándose que el personal externa, deberá estar de acorde, de la exigencia del padre de familia.

En lo que se refiere en la categoría, B, se encuentra los alumnos con menor rendimiento, siendo las tres secciones siguientes de la anterior, que, siendo un grupo de mayor importancia, donde los alumnos no deban flaquear, en su desarrollo académico, para evitar tener inconvenientes en los ingresos, a las universidades.

Rescatando la importancia que los alumnos, padres de familia, puedan llevar un buen control en lo que se solicita, con el propósito de brindar las mejores recomendaciones, en donde los familiares conocidos o amigos, puedan desarrollar el crecimiento del menor. Además, si el Colegio Peruano Español, tomará en cuenta lo que se solicita, por parte del alumno o docentes, podría mantenerse en el mercado y además garantizaría el proceso de enseñanza.

4.2 Discusión de los resultados

En la descripción del proceso de enseñanza del Centro Educativo Peruano Español, se refleja que el 100% de los docentes, cuentan con grado de magister, además se encuentran bien remunerados, con la finalidad de garantizar la enseñanza, siguiendo los parámetros que brinda la Minedu, mientras que Rojas, Laguado y Flórez (2018) en su investigación titulada “Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana”. demuestran que los más de 23 criterios que logran ser evaluados cumplen, de manera efectiva al 95%, de ser analizadas, tomando como factor clase la mejora continua, mientras que el 13% de estas revelan que no se han generado proyectos de innovación y de desarrollo tras la implementación de un Sistema de gestión de calidad. Al realizar la evaluación de los indicadores de calidad del recurso humano, se obtiene un indicador del 52%, representando que todo el personal, si brinda una enseñanza de calidad, pero también es recomendable que se implemente nuevas políticas basado en la norma ISO 9001:2015, demostrándose un buen rendimiento de la situación financiera mientras que Natividad (2018) “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la Empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017”, menciona que teniendo a los trabajadores del establecimiento, que tengan resultados que demuestren el existente porcentaje más alto nivel de percepción regular o malo, mientras que un porcentaje bajo

sobre el nivel de percepción bueno para el Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, de los procesos productivos.

Se determina que el desempeño del recurso humano, se encuentra en un nivel aceptable de 70%, debido que los estudiantes no presentan ni un acontecimiento desfavorable de la institución, garantizando de esta forma que otros compañeros tengan en mente un posible traslado al Centro Educativo Peruano Español, mientras que Cruz, López y Ruiz (2016) con su investigación “Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de Ingeniería de calidad para su implementación”, las cuales desarrollan el desempeño de la calidad en función, a la normatividad existente, con el propósito de buscar los procesos continuamente a las organizaciones, optimizando productos que ofrezcan al consumidor final.

Con el diseño de las políticas de calidad sostenible, del recurso humano, se logra mejorar que los alumnos perteneciente de la categoría A, son las 8 primeras secciones del grado representan un total del 90% de los alumnos del plantel, dejándose en claro que los especialistas , están altamente capacitados y teniendo un mayor consenso de cómo es el proceso de enseñanza, asimismo que la calidad educativa, se logra medir con la lista de ingresaste del examen de 5 to secundaria, de los alumnos que logran postular a la Universidad Pedro Ruiz Gallo, donde el 41 % de los estudiantes ocupan el primer lugar, el 32% segundo puesto y un 14% el tercer puesto, seguido del 8% cuarto puesto, mientras que un 5% pertenecientes las carreras de Arquitectura, Administración, Biología, Contabilidad, Ciencias de la comunicación, Comercio y Negocios Internacional, Derecho, Economía, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Ingeniería Química, resultados, que se comparan con el aporte de Fontalvo y de la Hoz (2018) en su investigación llega a los resultados que aporta al sector universitario y la sociedad en general las estructuras operativas, como el programa para el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad en una institución universitaria de educación superior.

V. Conclusiones

- a) En el diagnóstico se determinó que el Centro Educativo Peruano Español, cuenta con el personal idóneo, con docentes bien remunerados que logran desarrollar adecuadamente el proceso estudiantil. Además, se determinó que el Centro Educativo no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, basado en una normativa Internacional.
- b) En la evaluación de los indicadores de calidad del recurso, se determinó que el 41% de los estudiantes de quinto grado de secundaria, que optan postular a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, ocupan el primer puesto de ingresantes en diversas carreras, garantizando la enseñanza y la imagen del Centro Educativo Peruano Español.
- c) En la determinación del desempeño del recurso humano del Centro Educativo Peruano Español, se encuentra en un nivel aceptable de 70%, debido que los estudiantes no presentan ni un acontecimiento desfavorable, por tal motivo se garantiza de esta forma que otros compañeros tengan en mente un posible traslado al centro educativo.
- d) Con el diseño de las políticas de calidad sostenible, del recurso humano, se logra mejorar que los alumnos perteneciente de la categoría A, son las 8 primeras secciones del grado representan un total del 90% de los alumnos del plantel, dejándose en claro que los especialistas , están altamente capacitados y teniendo un mayor consenso de cómo es el proceso de enseñanza, asimismo que la calidad educativa, se logra medir con la lista de ingresaste del examen de 5 to secundaria, de los alumnos que logran postular a la Universidad Pedro Ruiz Gallo, donde el 41 % de los estudiantes ocupan el primer lugar, el 32% segundo puesto y un 14% el tercer puesto, seguido del 8% cuarto puesto, mientras que un 5% pertenecientes las carreras de Arquitectura, Administración, Biología, Contabilidad, Ciencias de la comunicación, Comercio y Negocios Internacional, Derecho, Economía, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Ingeniería Química

VI. Recomendaciones

Se recomienda que el Centro Educativo Peruano Español:

- a) Capacitar constantemente a los trabajadores del Centro Educativo Peruano Español, con el propósito de garantizar el servicio que se le brinda, tanto a los estudiantes como a los padres de familia, en cuanto al control de documentos como para el llenado de la documentación, para mantener la uniformidad de los procedimientos.
- b) Implementar el Sistema de Calidad ISO 9001:2015, como una herramienta de gestión, con el fin de orientar para alcanzar la excelencia académica para así identificar cuales son sus estrategias e implementar medidas que permitan garantizar la calidad del servicio educativo.
- c) Contar con un plan estratégico adecuado en base a los objetivos de calidad obtenidos de la aplicación del sistema de calidad ISO 9001: 2015, en los procesos de gestión y lo procesos académicos para garantizar la calidad del servicio.
- d) Tener en cuenta todos los agentes directos de la satisfacción laboral al momento de aplicar el sistema de calidad ISO 9001:2015, manteniendo un nivel saludable y midiéndolo a través de los indicadores de satisfacción.

VII. Referencias

- Isotools (2015). ¿Qué son los indicadores de calidad?. (Blog calidad y excelencia) 2015
- Nudel, G (2013). ISO 9001:2015. *el futuro de la calidad*, 43.
- Usal (s/f). Ciencias sociales. No nos atrevemos a muchas cosas porque son difíciles” Calidad educativa.
- Fernández (2017). Diseño de un plan de mejora del sistema de gestión de la calidad de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa, que permita la adecuación a la norma internacional ISO 9001: 2015 en los plazos establecidos por la ISO”. (Tesis pregrado) Ingeniería Industrial. Universidad Católica San Pablo.
- Fontalvo y De la Hoz (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015”. (Artículo científico) Administración Industrial. Universidad de Cartagena.
- Cruz, López y Ruiz (2016). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de Ingeniería de calidad para su implementación”. (Artículo científico). Revista Ingeniería, Investigación y desarrollo.
- Rojas, Laguado y Flórez (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana”. (Artículo científico) Estudios generales.
- Espiñeira, Dorinda y Mariño (2016). Análisis descriptivo del impacto de Sistemas de Gestión de Calidad (EFQM e ISO) en centros de Educación Primaria de la Comunidad Autónoma Gallega.(Artículo científico). Universidad da Coruña.
- Natividad (2010). Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la Empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017”. (Tesis para optar grado de magister) Administración de negocios. Universidad César Vallejo, Lima.
- Valdez (2010). Procesos estratégicos, pág. 24.
- Oviedo (2018). Análisis para la interpretación de la NOM 9001:2015: Sistema de Gestión de calidad.
- Manes (2015). Marketing para instituciones educativas. Colección de cuadernos. Pág. 50
- Iso (2016). Nuevas normas ISO es una iniciativa de Escuela Europea de Excelencia, ¿Estás preparado para los cambios en la nueva ISO 9001:2015.
- Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/08/recursos-humanos-la-iso-9001/>

- Rafael (2010). Sistema de Gestión de la Calidad. Administración. Gestiopolis.
- Esan (2018). ¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?. Apuntes empresariales.
- Isotools (2016). Los 7 principios del Sistema de Gestión de Calidad. Artículo técnico, Calidad.
- Gehis (2010). Principios de calidad: Participación del personal, Aprendiendo calidad y más.
- González (2014). Enfoque basado en procesos como principio de gestión. Calidad, Gestión Qr. (2015). Los 7 principios de gestión de la calidad según ISO 9001:2015. Novedades. Disponible en: http://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662
- Apcer (2016). Guía del usuario ISO 9001:2015, Traducción Junio.
- Vásquez (2013). Calidad y Calidad educativa. Investigación educativa.
- Luque (2009). Calidad Educativa, ISSN 1988-6047. N° 14- Enero.
- Ortega (2018). Calidad de la educación. Universidad de Carabobo Doctorado en Educación Valencia – Venezuela.
- EAE Busines School (2017). Indicadores de Calidad: ejemplos y cómo gestionarlos.

VIII. Anexos

Encuesta dirigida a los docentes de la C.E Peruano Español

Objetivo. La presente guía de encuesta, tiene la finalidad de obtener información necesaria que logre, sustentar la aplicación de la siguiente investigación titulada Diagnóstico de los indicadores de calidad del recurso humano basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora del servicio educativo en el C.E. Peruano Español”

Instrucciones. Lea detenidamente cada pregunta, y marque con una aspa “X”, según su criterio.

1. ¿Usted cuánto tiempo, lleva laborando en el Colegio Educativo?
 - a) Menor a 1 año
 - b) De 1 año a 2 años
 - c) Mayores de 2 años
2. ¿Cada que tiempo el colegio le brinda capacitaciones?
 - a) Mensual
 - b) Trimestral
 - c) Semestral
 - d) Anual
3. ¿El colegio, cuenta con alguna, normativa de calidad para el servicio?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿El colegio, realiza algún tipo de evaluación, para medir la calidad del recurso humano?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Existen política de calidad del recurso humano en el colegio?
 - a) Si
 - b) No
6. ¿A su opinión, el colegio ha ido mejorando sus ingresos?
 - a) Si
 - b) No
7. ¿El colegio le brinda algún tipo de beneficio, durante su periodo de enseñanza?
 - a) Si
 - b) No
8. A su opinión ¿En que se debería mejorar para garantizar la calidad educativa?
 - a) Capacitaciones
 - b) Mobiliaria
 - c) Presupuesto
9. Usted se siente satisfecho de pertenecer al consorcio Peruano Español.
 - a) SI
 - b) No
10. ¿Cada que tiempo realizan reuniones con los padres de familia?
 - a) Mensual
 - b) Trimestral
 - c) Semestral
 - d) Nunca

Muchas gracias por la atención brindada