



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
ESCUELA DE POSGRADO

**EXPERIENCIA EDUCATIVA EN LA
CERTIFICACIÓN ISO 9001 DEL
SENATI CFP CUSCO EN EL AÑO
2000 - 2003**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN DOCENCIA
PROFESIONAL TECNOLÓGICA**

FELIPE ROJAS VARGAS

LIMA – PERÚ

2019

JURADO

Dr. HERBERT ROBLES MORI

Presidente

Dr. LUIS ENRIQUE PEÑA MENDOZA

Vocal

Mg. NESTOR CARLOS FLORES RODRIGUEZ

Secretario

ASESOR

Mg. ALEJANDRO CHARRE MONTOYA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia por ser parte de mis proyectos de estudio, compartiendo momentos de felicidad, desplegando su amor y apoyo incondicional.

A mis docentes de la UPCH, agradecerles por la amabilidad con la cual han sabido conducirnos en el transcurso de esta maestría y la calidad de personas que demostraron ser.

A mis compañeros de trabajo por todo el apoyo y gestos de verdadera amistad, demostrándome un afecto sincero al brindarme su ayuda.

Felipe Rojas Vargas

AGRADECIMIENTO

A mi esposa, Lucy por su fortaleza y despliegue de amor, cariño y perseverancia para continuar y nunca renunciar a mis estudios.

A mis hijos, Dusing, Paul y Ginno que me entendieron y supieron comprender mis decisiones brindándome mucho afecto y respeto. Agradezco su apoyo durante estos años de estudios.

Felipe RojasVargas

INDICE

INTRODUCCIÓN	01
CAPITULO I	
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento de la experiencia a sistematizar.	03
1.2. Formulación de preguntas de sistematización.	09
1.3. Objetivos de la sistematización.	09
1.4. Justificación de la investigación.	10
CAPÍTULO II	
2. MARCO REFERENCIAL.	
2.1. Marco contextual	11
2.2. Antecedentes de investigaciones	14
2.3. Bases teóricas y conceptos de categorías	17
CAPÍTULO III	
3. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de la investigación.	39
3.2. Delimitación de la experiencia.	40
3.3. Procedimiento y secuencia de ejecución de la sistematización.	40
3.4. Informantes o unidades de investigación	41
3.5. Técnicas e instrumentos.	42
3.6. Consideraciones éticas	42

CAPITULO IV

4. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

4.1. Inicio de la experiencia	44
4.2. Descripción de la experiencia	50
4.3. Resultados.	69
4.4. Elementos o factores que facilitaron y dificultaron el trabajo	73

CAPITULO V

5. LECCIONES APRENDIDAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Lecciones aprendidas.	80
5.2. Conclusiones.	82
5.3. Recomendaciones.	84

CAPITULO VI

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

6.1. Referencias Bibliográficas	87
---------------------------------	----

ANEXOS

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

RESUMEN

Esta investigación describe los hechos, actividades, procesos, logros y resultados de las experiencias de los directivos, docentes y egresados en la certificación de calidad del SENATI CFP Cusco bajo la norma ISO 9001, realizado los años 2000 al 2003, contribuyendo a mejorar el desarrollo de sus procesos administrativos y la calidad de la formación profesional. La investigación aplicó la metodología de sistematización de experiencias con enfoque cualitativo, se propuso describir, comprender y extraer las lecciones aprendidas para difundirlos en la institución. Se recopiló la información con entrevistas a los actores de la experiencia y el análisis documental de los archivos.

Como resultado de la certificación destaca el haber ordenado los procesos de atención pedagógica y administrativa, estandarizando el desarrollo del proceso de formación. Se aprendió que para lograr la certificación ISO 9001 se tiene que asumir con responsabilidad las exigencias de la norma trabajando en equipo. Se concluye que la estandarización de los procesos, se ha constituido en el pilar para que la institución esté posicionada como una organización de enseñanza técnica de calidad. Para mantener la certificación y optimizar el proceso formativo se recomienda invertir en mejoras de infraestructura y equipamiento de los talleres y laboratorios acordes con los avances de la tecnología.

PALABRAS CLAVE: Certificación ISO 9001, Calidad educativa, Procesos de enseñanza y aprendizaje

ABSTRACT

This research describes the facts, activities, processes, achievements and results of the experiences of managers, teachers and graduates in the quality certification of SENATI CFP Cusco under the ISO 9001 standard, carried out from 2000 to 2003, contributing to improve the development of their administrative processes and the quality of professional training. The research applied the methodology of systematization of experiences with a qualitative approach, it was proposed to describe, understand and extract the lessons learned for dissemination in the institution. The information was collected with interviews to the actors of the experience and the documentary analysis of the archives.

As a result of the certification, it is important to have ordered the processes of pedagogical and administrative attention, standardizing the development of the training process. It was learned that in order to achieve ISO 9001 certification, the requirements of the standard working as a team have to be assumed with responsibility. It is concluded that the standardization of processes has become the pillar for the institution to be positioned as a quality technical education organization. In order to maintain certification and optimize the training process, it is recommended to invest in infrastructure improvements and equipment for workshops and laboratories in line with the advances in technology.

KEYWORDS: ISO 9001 Certification, Educational Quality, Teaching and Learning Processes

INTRODUCCION

El nivel de interés que ha alcanzado el concepto de calidad educativa, debido a la influencia contundente que está ejerciendo la globalización y la evolución cada vez más rápida de la tecnología, exige a las organizaciones educativas a incorporar procesos acorde con estándares internacionales como la certificación ISO 9001, que les permita implementar de una adecuada intervención educativa y que posibilite modernizar sus procesos de formación y capacitación profesional bajo estándares de calidad.

Teniendo en cuenta que la sistematización de experiencias permite entender y dar sentido a procesos relevantes con la finalidad de extraer aprendizajes de las prácticas vividas produciendo nuevos conocimientos, la presente investigación describe el desarrollo de la certificación ISO 9001 del SENATI CFP Cusco, llevado a cabo desde el mes de marzo del 2000, hasta julio del 2003.

Considerando la importancia de recuperar e interpretar la experiencia pasada y poder aprender de ella a partir de la narración de los actores para luego realizar un análisis interpretativo, el enfoque metodológico empleado en esta investigación fue de tipo cualitativo cuyo diseño corresponde a la metodología de sistematización de experiencias.

En el primer capítulo se describe la situación que dio lugar a la narración inicial del proceso de certificación ISO 9001 y los motivos que impulsaron a llevar a cabo este trabajo. En el segundo capítulo se desarrolla el marco referencial, antecedentes de investigación, bases teóricas y conceptos básicos. El tercer apartado expone la metodología, tipo y diseño de la investigación la secuencia de ejecución de la sistematización, fuentes y unidades de información, las técnicas e instrumentos a utilizar y consideraciones éticas. La cuarta parte reconstruye la experiencia de acuerdo con la perspectiva de los múltiples actores, el contexto inicial, descripción de la experiencia, resultados, elementos o factores que facilitaron y dificultaron el trabajo. El quinto capítulo trata sobre las lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de la experiencia a sistematizar.

El Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI) es una organización educativa creada el 19 de diciembre de 1961 por la Sociedad de Industrias del Perú reconocida por Ley N° 13771; con el propósito de formar y capacitar profesionales en ocupaciones técnicas, vinculadas a realizar instalaciones, mantenimiento y reparaciones contribuyendo con la actividad económica del país.

A finales de la década de los 90 la calidad asume un rol fundamental en la educación incorporándose como un proceso estratégico en las instituciones adquiriendo gran protagonismo la figura de cliente. Hasta antes de los 90 la función del docente era enseñar, brindar información teórica de una determinada especialidad en un aula de clases teniendo como meta pedagógica la retención y evocación de información dando testimonio de cómo se hacen las cosas al desplegar conocimientos en los alumnos. Sin embargo, en el modelo pedagógico de SENATI el objetivo educativo era desarrollar entendimientos teóricos tecnológicos y capacidades prácticas al

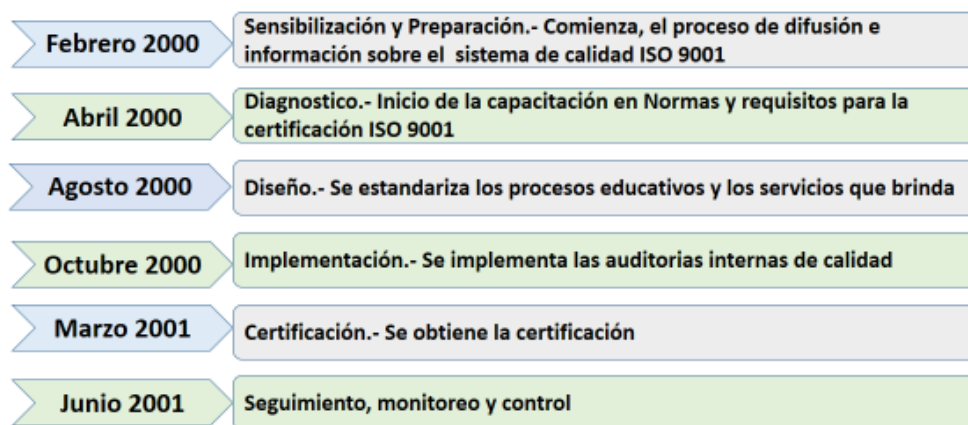
realizar tareas o funciones productivas propias del puesto de trabajo. El desarrollo de esta capacidad permitía a las personas efectuar de forma satisfactoria diversas actividades, alcanzando propósitos en situaciones concretas.

Al respecto, el SENATI a finales del año 1999 realiza una autoevaluación de sus procesos educativos identificando problemas en su organización administrativa y pedagógica encontrando procedimientos no adecuados a la realidad institucional, observando un crecimiento desordenado en cada una de sus sedes zonales los cuales causaban malestar en los estudiantes de los diferentes programas. A falta de una estandarización y la no existencia de procedimientos puntuales para el emprendimiento y la sostenibilidad de la institución, en febrero del 2000 el Consejo Nacional del SENATI ve por conveniente certificar las 14 zonales y 82 CFP de la institución bajo las normas ISO 9001, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los usuarios consolidando y fortaleciendo la oferta formativa en cada sede zonal.

En este contexto el CFP Cusco con los problemas ya mencionados acoge esta iniciativa de encaminarse en el proceso de certificación bajo la norma ISO 9001 contribuyendo al cumplimiento de las políticas institucionales liderando el mercado local priorizando la atención de los clientes. Este proceso se llevó a cabo de acuerdo a la línea de tiempo siguiente:

Grafico 1:

Línea de tiempo de la certificación ISO 9001 del SENATI CFP Cusco. Año 2000-2003



Fuente: Elaboración propia.

Las Normas ISO (Organización Internacional de Estandarización) fueron creadas el año 1946 con la participación de 64 representantes delegados de 25 estados con la finalidad de crear un sistema de calidad, que asegure la satisfacción de las exigencias de los usuarios. En los siguientes años se crearon más de 19500 normalizaciones del sector de producción para la industria, salud, alimentaria, tecnológica, entre otros aspectos. Actualmente este organismo acoge a 165 países miembros y está conformado por 3368 órganos técnicos encargados de elaborar la normativa; tiene como sede Ginebra en Suiza. (ISO/IEC 2005). El uso de la Norma ISO en el ámbito pedagógico, da lugar a la obtención de un certificado de calidad, despertando el interés de los directivos docentes y personal administrativo del SENATI CFP Cusco.

El año 2000 la Gerencia Académica del SENATI inicia el proceso de certificación aplicando el modelo ISO 9001, con el propósito de cumplir con los estándares educativos y administrativos a partir de un diagnóstico para lograr los objetivos y metas trazadas por la misma, tomando como referencia los modelos de calidad mundial, que otorga cierto status y permite posicionar los productos de formación profesional en el mercado nacional e internacional. Este hecho constituye un reto para todos los docentes y personal administrativo del CFP Cusco, formándose un Comité de Gestión que tuvo el encargo de conducir la marcha camino a la certificación, planificando las actividades a desarrollar con la comisión de auditoría, implementando un plan de capacitación anual en la interpretación de normas y procedimientos importantes para la institución levantando las observaciones producto de las auditorías internas de calidad, absolviendo las consultas que le sean sometidas respecto a la interpretación de la directiva general y directiva de control del sistema a los involucrados en este proceso de certificación ISO 9001. El comité de Calidad, estaba conformado por el Director Zonal, el Jefe del CFP Cusco, el responsable del sistema de calidad Cusco y los responsables de Área.

El proceso de certificación ISO 9001 en el SENATI CFP Cusco se desarrolló de la siguiente manera:

Comienza con un proceso de difusión e información sensibilizando y preparando a todos los involucrados sobre el sistema de calidad enmarcado en la norma ISO 9001.

Se realiza un diagnóstico situacional del CFP Cusco en coordinación con la sede central de Lima para determinar el grado de desempeño de la institución respecto a los requerimientos del modelo ISO 9001 versión 2000 trazándose un plan de trabajo coordinado, detallando las actividades, estableciendo plazos razonables y nombrando a los responsables de este proceso de certificación involucrando a todos los trabajadores del CFP.

Se diseñó y elaboró el soporte documental identificando y ordenando los procesos como:

Procesos estratégicos o de dirección tales como: 1. Definición de políticas, 2. Planificación estratégica, 3. Planeamiento operativo y presupuesto.

Procesos Operativos respecto a: 4. Análisis de necesidades de mercado, 5. Diseño y desarrollo técnico pedagógico. 6. Implementación, 7. Prestación del servicio, 8. Intermediación laboral, 9. Servicios técnicos.

Procesos de Soporte: 10. Gestión de Recursos Humanos, 11. Gestión logística, 12. Gestión de finanzas y administración, 13. Mantenimiento de maquinaria y equipos, 14. Infraestructura, 15. Mejora continua, innovación y desarrolló, 16. Marketing, 17. Gestión legal, 18. Gestión de tecnologías de la información, 19. Auditoría interna.

A medida en que se iba implementando las directivas se procedió a revisar el desarrollo de las actividades para adecuar su implementación, al modelo ISO 9001, registrando los procesos en todas las áreas funcionales. Dando cumplimiento al proceso de implementación para la certificación se

realizó las auditorías internas del sistema de calidad con el objetivo de determinar si el sistema de calidad cumplía con los requisitos de la norma ISO 9001 dando como resultado no conformidades, notándose desviaciones y falencias al sistema de gestión del SENATI CFP Cusco.

Luego de cumplir con todos los requisitos establecidos por la normativa ISO 9001 y comprobar su cumplimiento en el CFP Cusco; se procedió a coordinar con la empresa Bureau Veritas para la certificación.

Seguidamente se continuó con el seguimiento y control, monitoreando las capacitaciones y orientaciones por el Comité de Gestión de Calidad, para cumplir con las exigencias de la norma ISO 9001, manteniendo la certificación y adecuándolos a las futuras versiones con el compromiso asumido por los directivos, docentes y personal administrativo.

Los resultados obtenidos de este proceso, aumentó la calidad de los servicios prestados por el SENATI CFP Cusco en todas las áreas y modalidades de formación profesional que brinda, se fomentó las buenas prácticas en sus actividades, generando un buen clima laboral entrando en un espiral de mejora continua. El proceso de certificación ISO 9001 fue significativo porque ha mejorado la gestión de los procesos elevando la imagen del CFP Cusco, aumentando la productividad, creando seguridad en el mercado local y nacional, incrementando la eficiencia de los recursos alcanzando la satisfacción de los clientes y trabajadores, originando mayor firmeza, mejorando las condiciones laborales. Esta experiencia ha producido

conocimientos y aprendizajes significativos, posibilitando la comprensión teórica y práctica, orientado a mejorar el futuro de la institución.

Por lo expuesto, el objeto de la investigación es sistematizar la experiencia del proceso de certificación ISO 9001 del SENATI CFP Cusco.

1.2. Formulación de preguntas de sistematización.

¿Cómo se llevó a cabo el proceso de certificación ISO 9001 del SENATI CFP Cusco entre los años 2000 al 2003?

1.3. Objetivos de la sistematización.

1.3.1. Objetivo general de la sistematización.

Develar la experiencia del proceso de certificación ISO 9001 del SENATI CFP Cusco llevado a cabo entre los años 2000 al 2003.

1.3.2. Objetivos específicos de la sistematización.

Describir los procesos de Certificación ISO 9001 del SENATI CFP Cusco respecto a:

- La sensibilización y preparación para el proceso de certificación.
- Diagnóstico y capacitación para el proceso de certificación.
- Diseño y estandarización de los procesos educativos y servicios.
- Implementación de las auditorias de calidad
- Certificación de calidad.
- Seguimiento, monitoreo y control del proceso de certificación

1.4. Justificación de la investigación.

Esta investigación se justifica porque permite hacer un recuento de las experiencias vividas en el proceso de la certificación ISO 9001 en el SENATI CFP Cusco desarrollado en marzo del año 2000 a julio del 2003, la identificación de los conocimientos adquiridos durante los cuatro años que duro el proceso de certificación en la cual los actores asumieron responsabilidades y toma de decisiones que marcaron un hito para mejorar la calidad de la educación en la institución.

Es pertinente porque promueve la importancia de la calidad de la educación tecnológica y la mejora de todos los procesos de formación profesional de la institución.

Es relevante porque permite recuperar las experiencias y conocimientos vividos en el desarrollo de la certificación ISO 9001, construyendo, socializando el conocimiento adquirido.

Esta investigación fue factible porque tuvo el aval de los directivos del SENATI, así como del personal administrativo y docentes del CFP Cusco.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL.

2.1. Marco contextual.

En la actualidad se producen cambios acelerados en la economía, la producción y el trabajo que demandan a los egresados de los centros de estudios nuevas competencias para realizar satisfactoriamente diversas actividades laborales en situaciones concretas. La finalidad de la educación y específicamente de la formación profesional es lograr el desarrollo pleno de las capacidades humanas para responder a las exigentes demandas del contexto socioeconómico actual.

Al respecto, diversos organismos internacionales ponen como centro de atención la importancia de la calidad educativa. Para estas organizaciones la formación profesional se encuentra en crisis ya que no responde a las exigencias de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que requieren los egresados para su inserción laboral evidenciando la necesidad de transformar los sistemas educativos, el currículo, las formas de enseñanza y la formación de los docentes (OIT/Cinterfor, 2018).

Las instituciones de formación profesional como el SENATI teniendo como escenario un mundo globalizado con cambios tecnológicos que se van dando aceleradamente a través de los años, tienen la necesidad de satisfacer a sus clientes, cada vez más exigentes obligando a implementar un modelo de calidad educativa.

En este propósito, el Proyecto Educativo Nacional (PEN) del 2007, propone vigilar el aseguramiento del logro de la calidad educativa con equidad asumiendo los lineamientos del Marco de Acción de Dakar enfocados en la interculturización y desarrollo humano sostenible. En nuestra historia reciente el PEN es el referente de las políticas educativas porque representa el hito para transformar la educación enfatizando la necesidad de mejorar el aprendizaje y los factores asociados a la excelencia. Estos cambios están expresados a través de la promulgación de la Ley General de Educación (LGE) Nro. 28044 (2003), como norma base orientado a aumentar la calidad del servicio educacional.

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) instituido en el año 2006 por ley N° 28740 es una entidad especializada adscrito al Ministerio de Educación que tiene como misión responder a la comunidad que los establecimientos educativos públicos y privados brinden un trabajo de excelencia. Promueve que los institutos superiores y las universidades cumplan de manera óptima su tarea de docencia, investigación, gestión y administración. El SINEACE define

aspectos sustanciales que debe estimarse con relación a la importancia de la enseñanza teniendo en cuenta que en el Perú la calidad educativa contiene enfoques de equidad y pertinencia con significados que respondan la complejidad diversa de nuestro país.

El ISO 9001 está compuesto de normas internacionales que aseguran la excelencia al interior de una institución. Este sistema de calidad garantiza la eficacia para el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y los servicios. El ISO 9001 también toma la denominación de sistema de control de la calidad o sistema de gestión de la calidad. Los certificados otorgados refieren que la organización está apto a satisfacer los requerimientos de sus clientes garantizando un buen resultado de sus proyectos respondiendo a los propósitos y exigencias de los usuarios.

Las normas ISO 9001, aplicadas a la educación proponen mejorar las prácticas en los procesos de formación profesional; permitiendo el logro formativo del nivel de sus docentes y alumnos facilitando administrar, planear, ejecutar, controlar, monitorear y medir resultados contribuyendo a la enseñanza moderna constituyendo como un proceso que antecede a los esfuerzos por acreditar.

En este contexto el SENATI CFP Cusco, se propuso alcanzar la certificación de calidad de sus servicios, con la finalidad de fortalecer la

capacidad de sus procesos de formación profesional, estableciendo que el estudio de competencias para la ocupación, solo es posible con práctica en condiciones reales, construyendo una respuesta que se adapte al individuo permitiéndole afrontar una situación viva. Al mismo tiempo propiciar el compromiso con la mejora continua del desarrollo, enfocados al cliente alineando con la misión, visión y sus objetivos institucionales fomentando una cultura de calidad en todos sus colaboradores, promoviendo actividades que fortalezcan la imagen institucional.

2.2. Antecedentes de investigaciones

López (2018) en “Certificación ISO 9001 – 2008 en el proceso de enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018” considera de mucha importancia la certificación ISO 9001 en dicha institución, lo cual permite conseguir el éxito de los objetivos destacando fundamentalmente el desarrollo del aprendizaje. Destaca la aplicación de la certificación ISO 9001-2008 a los procedimientos pedagógicos y aprendizaje en la carrera técnica de Electrónica Industrial, analizando las dimensiones de planificación, ejecución y actividades de formación práctica en empresa según su directiva principal de procesos fundamentales institucionales y doctrina profesional. Concluyendo en que la certificación ISO 9001, incide significativamente en el proceso de enseñanza de la carrera técnica, la cual se evidencia a través de los resultados obtenidos.

Arribas (2015), en su investigación titulada “Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos” relaciona la norma ISO 9001, con la educación y la instauración de un sistema de gestión de calidad, para mejorar los procesos obteniendo buen resultado en las instituciones educativas. Enfatiza la importancia del docente y de los directivos en el proceso de implementación del ISO 9001 en instituciones educativas. Concluye que el sistema de certificación ISO 9001, contribuye a tomar decisiones educacionales importantes.

Gutiérrez (2014), en su investigación “La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”, teniendo como propósito implementar el sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 en tres vivencias educativas: universidad, instituto, y escuela superior con la finalidad de identificar principales características, dificultades y causas que definieron el éxito, tuvo como resultado que los factores internos y externos repercuten directamente en el sistema de gestión de la calidad y que su implementación beneficia mejorando el desempeño operacional, identificando los procesos, reduciendo la inseguridad, evitando pérdidas. Seguidamente demostró la importancia de implementar un modelo de gestión ISO mejorando la calidad educativa.

Rioja (2013) en la Tesis “Procesos de inscripción y evaluación de un centro de formación continua de acuerdo con la norma ISO 9001: 2008”, expone los procesos de matrícula y valoración de una institución de educación continua según la norma ISO 9001: 2008 reconstruyendo e interpretando las etapas de progreso, identificando las acciones y actividades realizadas y los productos obtenidos en el desarrollo de la actividad. Partiendo de un marco imaginario que describe las normas ISO, los principios y requisitos de un modelo de gestión de calidad y del tratado de los criterios de la norma, analiza la congruencia y los alcances de su organización teniendo en detalle su semejanza con la oferta de trabajo y el aprendizaje en torno a la excelencia. A nivel de la metodología aplicada, sistematización de experiencia, tiene en cuenta los argumentos institucionales, el grado en que se desarrollaron los hechos y actividades realizadas y los productos conseguidos. Los resultados producidos, centrados al argumento de investigación, fue la tarea de comprensión que buscó incorporar el modelo ISO de gestión de calidad que nace en el ámbito institucional, al contorno de la formación continua con el diseño de juntar y afianzar una cultura de mejora continua.

Por su parte Méndez y Avella (2009) en la tesis “Diseño del Sistema de Calidad fundado en los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 para la empresa Dicomtelsa”, desarrolla la estructura de gestión de calidad apoyado en el modelo ISO 9001 versión 2008, el cual ha permitido un mejoramiento constante de la organización, estableciendo una organización basado en procesos para llegar en poco tiempo a alcanzar una certificación de calidad,

haciendo que la institución, este orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, progresando continuamente y logrando mantener el negocio de comercialización de productos y servicios.

Por otra parte, Isa y Zapata (2009) en la tesis “Sistematización de experiencias de comunicación/educación en cárceles” presentado en la Universidad de la Plata. Argentina. Consideran el desarrollo de sistematización de experiencias como un desafío social, epistemológico, formativo y comunicacional que posibilita hacerles preguntas a nuestra experiencia, para recapacitar colectivamente relacionando nuestros modos de influenciar y fundamentalmente, crear y obtener conocimientos a partir de las propias prácticas.

2.3. Bases teóricas y conceptos de categorías

La experiencia que se va a sistematizar tiene relación con las siguientes referencias teóricas:

2.3.1. Formación Profesional y el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial-SENATI.

La formación profesional es la actividad que tiene como objeto el desarrollo descriptivo de las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria, esta formación tiene como finalidad principal preparar a las personas para el trabajo en aspectos y saberes de carácter técnico necesarios para desempeñar con eficiencia y

eficacia una función laboral (SENATI, 2013). La formación profesional está orientada no solo a la preparación de la persona para el trabajo en todas sus formas sino para la vida en comunidad comprendiendo las relaciones sociales, de trabajo y actuar de forma equilibrada.

La formación profesional está ligado simultáneamente a la educación orientado a proporcionar los conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño del trabajo u ocupación en un área profesional, forma a las personas no solo como trabajadores sino como ciudadanos (SENATI, 2013). Es una actividad que se vincula a los procesos de transferencia, innovación y desarrollo de tecnología, este conocimiento es la base fundamental de los procesos de innovación y desarrollo tecnológico. La formación profesional posee un lugar dentro del entorno laboral elevando la productividad la mejora de la calidad y la competitividad logrando condiciones apropiadas y saludables de trabajo.

La formación profesional se orienta a potenciar competencias aplicables a una variedad de situaciones laborales y áreas de ocupación respondiendo a cambios en el modelo de trabajo y la producción, así como la realidad del mercado de trabajo enfrentando situaciones laborales cambiantes. Actualmente las empresas que

aspiren a permanecer competitivas deben invertir continuamente en la formación de sus trabajadores de forma permanente.

La formación profesional no se orienta a la calificación para el desempeño de un puesto de trabajo específico, sino que busca entregar capacidades amplias que permitan que los trabajadores se desenvuelvan en los ámbitos ocupacionales, y el mercado de trabajo en general (OIT/Cinterfor,2018). Dentro de los procesos productivos el papel de la formación profesional es importante tanto en el presente como en el futuro por su aporte al mejoramiento de la productividad y la competitividad.

El modelo pedagógico de SENATI, tiene como característica promover el desarrollo de capacidades o competencias mediante el aprendizaje práctico de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que correspondan a las tareas de una ocupación profesional con la participación del estudiante y facilitador o docente.

Acorde con lo expuesto, el modelo de formación profesional del SENATI, se orienta a la formación de competencias laborales de la realidad productiva, priorizando la relevancia de la acción práctica. Esta competencia laboral se define como la capacidad de desempeñarse en un empleo determinado. El modelo se organiza en contenidos curriculares modulares, articulándose los contenidos en

tareas que facilitan las experiencias de aprendizaje basado en competencias, el desempeño y las conductas operativas. No separa la teoría de la práctica, sino que busca comprensión y asimilación de toda la información científica, tecnológica y humanística en condiciones reales de trabajo.

De acuerdo con los propósitos educativos, SENATI (2013) ha reconocido tres tipos de competencias para ejercer una labor profesional: Competencias Técnicas o Específicas, Competencias Metodológicas, Competencias Personales y Sociales. Su modelo pedagógico se caracteriza por impulsar el perfeccionamiento de capacidades mediante la enseñanza práctica de los conocimientos, habilidades y personal social que corresponden a la ocupación la cual se extiende a través de programas de aprendizaje profesional en tres niveles de calificación profesional; y describen lo que el individuo sabe, comprende y es capaz de desempeñarse. Estas ocupaciones son clasificadas en tipos de competencia de acuerdo con el grado de complejidad y variedad de sus tareas o funciones productivas, así como al nivel de autonomía y responsabilidad del sujeto en el desempeño de las mismas. Al respecto SENATI (2013) refiere que, los Niveles de Calificación Profesional son: “Nivel Técnico Operativo, califica para el desempeño de tareas o funciones productivas simples y predecibles. Nivel Profesional Técnico, califica y desempeña tareas productivas operativas complejas. Nivel

Profesional, adquiere competencia para ejercer tareas productivas de gran complejidad” (p.5).

La organización de las carreras de Formación Profesional, calificada. “sigue la siguiente secuencia, identificación de la Ocupación Profesional, identificación de los Módulos Ocupacionales, número de Créditos, nivel de Calificación de la Ocupación Profesional, esquema operativo de la carrera profesional, requisitos de acceso, determinación de la Titulación” (SENATI, 2013, p.7).

2.3.2. Calidad Educativa.

La calidad educativa es un concepto que refiere a un aspecto de la educación referido al costo de los insumos, al resultado del producto y la calidad de los procesos. En este orden de ideas, Blanco (2018) afirma que “La Educación de Calidad para todos implica el desarrollo de tres elementos que le son esenciales: pertinencia y relevancia, equidad y protección de los derechos humanos de la persona” (p. 11). En tal sentido, son consecuencias auténticas que estiman las sociedades relacionando la transformación de aprendizajes que ejecutan los individuos en su formación. Al respecto, Caudillo (2010) señala que “Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio educativo cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas y explícitas, de acuerdo con la norma ISO 9000:2005” (p. 19).

La calidad educativa hace alusión al modo de llevar a cabo el proceso de formación y tiene las siguientes características:

- Promueve el cambio y la modernización en la enseñanza
- Consigue que la comunidad educativa se involucre
- Se ajusta a las necesidades de los alumnos para alcanzar satisfactoriamente la educación de calidad
- Vela por la motivación y bienestar del docente

Por tanto, la calidad educativa se logra cuando los procedimientos satisfacen las necesidades de los estudiantes y de la ciudadanía. Se consigue con métodos idóneos aprovechando adecuadamente la información.

En ese mismo sentido Bicas y Martin (2007) afirman:

Que la calidad de la educación superior viene determinada por la relevancia de su misión y los objetivos para los actores implicados y por el nivel con que la institución, el programa o el curso cumplen la misión y los objetivos. La calidad de una institución, un programa o curso también se juzga por la medida en que estos satisfacen el conjunto de los estándares mínimos establecidos para los insumos, procesos y resultados, lo cual se denomina enfoque de la calidad basada en estándares. (p. 3)

La calidad educativa permite que los estudiantes se desarrollen de forma personal y académica alcanzando las metas de aprendizaje descritas en el currículo desarrollando competencias que le permitan enfrentar la vida. Senlle (2005) afirma: “la calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar de evaluar, de sentir la educación” (p. 9).

En el SENATI, la calidad educativa se mide a través de la confianza que depositan los clientes internos y externos en busca de un aprendizaje competitivo para la industria moderna desarrollando conocimientos y capacidades específicas en el trabajo. Formar técnicos calificados requiere involucrar a gremios empresariales en la educación mejorando la calidad educativa aplicando políticas de mejoramiento que requieran de la responsabilidad y colaboración de todos los que integran la institución priorizando la satisfacción de las exigencias que requiere el cliente, estudiando y comprendiendo las perspectivas de los usuarios, asegurando que la finalidad que busca la institución correspondan con la exigencia del usuario, midiendo el agrado de estos en los servicios ofrecidos a fin de actuar en procura de una mejora continua.

La calidad es la característica que posibilita estimar su valor positivo o beneficioso en virtud de la cual se considera como de buena calidad, la vinculación con la educación y sus procesos de enseñanza y aprendizaje permitiendo construir a una persona. La calidad educativa

hace alusión a cómo se lleva a cabo el proceso de formación profesional, esta idea de calidad educativa permite diferenciar de acuerdo a los resultados de la educación, valorando de manera positiva por la comunidad como de alta calidad educativa mientras esto no esté de acuerdo a los principios mencionados se considera como de baja calidad, existiendo múltiples factores que inciden en la calidad educativa y pedagógica influenciando la forma como se educa cuestionando el tipo de contenido curricular, las instalaciones, salones y talleres comparando la validez de los títulos otorgados, reuniendo características como la promoción del cambio y la modernización de los salones de clase, implicando a toda la comunidad educativa, propiciar para que los alumnos alcancen un nivel de progreso académico, preocupándose por el bienestar de los docentes.

La calidad educativa se alcanza cuando los procesos satisfacen las necesidades de los participantes y de la sociedad esto se logra si los recursos son bien aprovechados de manera equitativa y eficaz.

2.3.3. Acreditación de la calidad educativa en el Perú.

El Modelo de Acreditación en Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior en el Perú data de julio del 2006 Originados en el Proyecto Educativo Nacional (PEN) al 2021 “La Educación que queremos en el Perú” sostiene que la formación superior de calidad es determinante en el crecimiento del país pero que la

realidad de la educación superior en nuestro territorio no se ha manejado correctamente de tal manera que propone evaluar las inversiones que el estado hace en educación y los resultados que obtiene.

El termino de calidad “no es un concepto neutro, que se puede definir inequívocamente de tal forma que signifique lo mismo cuando se utiliza en diferentes áreas administrativas, económicas o educativas es inevitablemente un concepto polisémico, abierto a la interpretación y la contestación” (Urraca, 2009, p. 11).

En relación a lo anterior la Ley 28044, Ley General de Educación (2006) vincula la calidad con el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. En este sentido, El SINEACE delimita aspectos fundamentales manifestando que “La calidad educativa en el Perú necesariamente contiene enfoques de equidad y pertinencia, por tanto, requiere de significados que respondan a la complejidad y diversidad del país, así como orientar los esfuerzos para cerrar las brechas en educación” (SINEACE, 2016, p. 5)

La acreditación de calidad como modelo en los procesos formativos tiene por finalidad fortalecer la competencia de

ordenamiento e instaurar una educación con calidad de las instituciones.

A modo de proceso de mejora continua, para el SINEACE (2016):

La acreditación, entendida como reconocimiento público al cumplimiento de estándares por parte de una institución, por si misma no mejora la calidad. La mejora nace y se construye al interior de las instituciones, y en ello radica el valor de la autoevaluación. En tal sentido, la autoevaluación se construye en el mecanismo por excelencia, que permite identificar y superar brechas de calidad a partir de la elaboración e implementación de planes de mejora. (p.8)

El SINEACE (2016) estructura cuatro categorías generales o ejes que son:

- 1.- Gestión estratégica que determina cómo se planifica y conduce la organización o programas de estudios, tomando como referencia el uso de la investigación para el crecimiento constante.
- 2.- Aprendizaje pleno es el eje principal que evalúa el desarrollo de la educación como apoyo a los estudiantes y docentes, asimismo como procesos de perfeccionamiento y compromiso mutuo.
- 3.- Soporte organizacional que evalúa los aspectos concernientes con la administración de recursos, infraestructura y el apoyo para conseguir la confianza de los miembros de la entidad educativa.

4.- Verificación de los resultados de aprendizaje o perfil de egreso y objetivos educacionales tomando en cuenta lo expresado en la misión, visión y valores. (p.11)

El licenciamiento es la verificación de condiciones básicas de calidad de los usuarios en el Perú SINEACE promueve la acreditación de carreras e instituciones en base a estándares y criterios a cumplir. La acreditación permite que las instituciones educativas desarrollen un sistema de calidad de sus actividades como formación, investigación relacionándose con su entorno promoviendo una cultura de evaluación favoreciendo a los docentes y a los alumnos. Mejorando sus programas y procesos asegurando la calidad de los recursos humanos, económicos y tecnológicos.

La acreditación es una herramienta de mejora continua pudiendo verificarse eficiente y eficazmente por las instituciones del estado y la sociedad constituyendo como una fuente de información para la toma de decisiones de los padres y los estudiantes. Con la creación del SINEACE la comunidad educativa regula y garantiza la calidad con niveles de confianza demostrando de manera continua y sistemática el mejoramiento de la calidad cumpliendo con los objetivos y procedimientos adecuados para lograr con sus objetivos. Todas las instituciones educativas deben de contar con un plan estratégico que permita orientarlos en sus actividades en un corto y largo plazo

garantizando la calidad educativa acordes con la demanda social y cultural del país.

En el Perú la acreditación de la calidad cumple un rol importante porque desde hace mucho tiempo han surgido instituciones que carecen de un proyecto que priorice la calidad de la enseñanza con infraestructura y facilidades y condiciones para la investigación, en nuestro país el Sistema Nacional de Evaluación, acreditación y certificación de la Calidad Educativa (Sineace) es el organismo que vela por las prácticas de nuestras instituciones educativas públicas y privadas, estos conceptos relacionados con la educación deben de tomarse en cuenta por las entidades de calidad, para no solo mencionarlas sino validarlas y demostrarlas fomentando el surgimiento de una cultura de calidad educativa y que conlleve a una acreditación.

Es importante dividir la evaluación y acreditación, la evaluación está relacionado con los valores establecidos por las instituciones educativas, proponiendo indicadores que permitan su evaluación fijando pautas, reportes y análisis de la información, para facilitar la participación de los agentes evaluadores; la acreditación es un proceso voluntario que las instituciones acogen para la mejora continúa, participando todos los estamentos que lo conforman como el personal administrativo.

SINEACE (2016) los procesos para la evaluación y acreditación de la calidad educativa en el Perú son:

Sensibilización e información en esta etapa la organización educativa toma la decisión voluntaria de autoevaluarse formando un comité de calidad comunicando al Sineace para que acompañe capacitando permanentemente.

Autoevaluación: la institución educativa seguirá los procedimientos señalados en la matriz de evaluación y guía de autoevaluación proporcionado por el SINEACE, el comité de calidad realizará el informe entregando a la entidad mencionada.

Evaluación externa, este proceso es solicitado de manera voluntaria por la institución educativa debiendo contar con una entidad evaluadora externa quien realizará un informe que será entregado al Sineace.

Acreditación una vez concluido los procesos anteriores la acreditación es posible cuando el Consejo Directivo Ad Hoc del Sineace reconozca oficialmente a la institución educativa tomando en cuenta las conclusiones hechas en el informe de evaluación externa.

Los beneficios de la evaluación y acreditación de la calidad educativa, incrementan el número de postulantes de la institución acreditada, transmitiendo confianza en los estudiantes y padres de

familia, mejorando la carta de presentación de la institución educativa aumentando las posibilidades de conseguir convenios internacionales, cambiando la actitud de los estudiantes reconociendo el valor educativo que ofrece la institución educativa, permitiendo el mayor compromiso de los docentes quienes estarán dispuestos a colaborar con la mejora.

2.3.4. Certificación de la calidad educativa ISO 9001.

El ISO 9001 es un conjunto de disposiciones internacionales que garantizan la calidad de una organización. Este sistema asegura un diseño de calidad perfeccionando la disposición de las prestaciones.

La norma internacional ISO 9001 acoge actividades de las organizaciones sin distinción del sector a la que dedica su labor, concentrándose en la satisfacción de sus clientes fomentando promover productos y servicios a satisfacer con las demandas tanto internas como externa de la organización. Esta norma permite desarrollar sus procesos implementando con eficacia la excelencia haciendo efectivo los requerimientos esenciales para la adopción de un enfoque de procesos contribuyendo eficientemente con la institución logrando los objetivos y mejorando el desempeño.

El certificado que otorga refiere que la institución es capaz de cumplir los requerimientos de sus usuarios garantizando el rendimiento de sus programas respondiendo a los propósitos y exigencias de los clientes.

Implementar un modelo de Gestión de Calidad fundamentado en la normativa ISO 9001 agrega valor a la institución. Este sistema de gestión tiene como punto central satisfacer a sus usuarios mejorando continuamente para alcanzar la excelencia; mejorando la capacidad organizacional en general, así como el ahorro de recursos, entre otros beneficios. La gestión de la calidad es un método estratégico organizado que gestiona y hace participar a todos los colaboradores mejorando la eficacia de la empresa, satisfaciendo a los clientes.

Los procesos de gestión de calidad con relación al modelo ISO 9001 se resume en la siguiente sucesión; el compromiso de los directivos, la administración de procesos, la elaboración del producto midiendo analíticamente su progreso.

Van den Berghe (1998) indica que:

Las ISO 9000 no contradicen ninguna norma o práctica educativa sana, y puede complementarse fácilmente con otros sistemas de la calidad sin embargo se reconoce la existencia de una serie de problemas e inconvenientes en la aplicación del sistema, referidos principalmente a: el volumen permanente de papeleo necesario, el coste de la certificación y el coste continuo de su mantenimiento, el riesgo de evolucionar hacia una burocracia centrada en los procedimientos y los registros,

y la dificultad de instaurar con rapidez los cambios necesarios.

(p. 9)

Implementar un sistema de gestión de calidad para la formación profesional aplica los siguientes principios:

- Satisfacer las exigencias de los usuarios.
- Renovar continuamente la calidad en la institución.
- Garantizar el cumplimiento de su transformación.
- La excelencia de los productos es consecuencia de la buena transformación de sus procedimientos.
- Prevenir antes de supervisar y corregir.

Al respecto, como principio del sistema de gestión de la calidad ISO 9001, el SENATI adopta estos principios:

- Responsabilidad de la Alta Dirección
- Trabajar en equipo
- Todos contribuimos a la calidad
- Decisiones objetivas
- Solución de problemas

Gestionar adecuadamente los recursos adicionales al factor humano, como locales administrativos, aulas, talleres, maquinaria, equipo de taller; materiales e insumos para las práctica de la formación, que permitan el perfeccionamiento de las habilidades necesarias, y la

permanente actualización del diseño de carreras, contenidos curriculares y metodologías de enseñanza, entre otros, para la formación y capacitación técnica y empresarial; estas tareas exigentes se facilitan con la adopción de la norma ISO 9001.

En el marco de la certificación ISO, las empresas deben de certificar sus procesos contratando una empresa que garantice la calidad otorgando valor a la empresa, maximizando la eficiencia y competitividad. Con este propósito la institución Bureau Veritas (BVQi) brinda servicios de ensayos, inspección y certificación de acuerdo con las normas y reglamentos en materia de calidad. Esta entidad, fundado en Bélgica en 1828 está presente en 140 países del mundo.

Dentro de las políticas de certificación, Bureau Veritas (2010), se considera como:

Una entidad independiente, imparcial e íntegra; comprometida con sus clientes, con los mecanismos, normativa y entidades que regulan su actividad (Entidades de Acreditación, Administración Pública competente y Organismos Reguladores) y con la Sociedad en general, a quien trata de transmitir un valor añadido a través de la preservación de sus principios: imparcialidad, independencia, integridad, confidencialidad, objetividad y competencia técnica. (p.03)

La fecha en que se llevó a cabo la experiencia, Bureau Veritas contaba con prestigio internacional y reconocimiento del mercado es por eso que el SENATI a través del Consejo Nacional tomó la decisión de contratarlos iniciando así el proceso de certificación ISO 9001.

Los beneficios de la norma ISO 9001 (2015) son:

Mejora la imagen y credibilidad de la organización porque esta norma se conoce a nivel internacional; cuando la empresa busca proveedores es importante la certificación ISO 9001, garantizando la calidad especialmente cuando se contrata con el sector público, siendo más atractiva que las empresas que no cuenten con esta certificación, convirtiéndose en una herramienta de marketing.

Contribuye con la satisfacción de los clientes siendo uno de los principios de la norma ISO 9001 que fomenta la mejora continua, intentando satisfacer las necesidades y exigencias del cliente de la manera más adecuada consiguiendo la satisfacción de los clientes, quienes volverán fidedignamente generando grandes beneficios y la recomendación a favor de la empresa.

Integración de procesos, porque analizan las interacciones derivadas de procedimientos a través de procesos del ISO 9001 buscando la forma más sencilla de mejorar la eficiencia ahorrando costos, consiguiendo que la empresa esté más coordinada con la organización reconociendo los procedimientos evitando las

ineficiencias que pudieran surgir durante el proceso, mejorando el flujo de sus procesos, impulsando la eficiencia en el ahorro de costos de la mala calidad.

Mejora de toma de decisiones la norma ISO 9001 dentro de sus principios establece el uso de la toma de decisiones basándose en las pruebas a la hora de tomar decisiones no permitiendo seguir nuestros impulsos, presentimientos o corazonadas, permitiéndonos analizar nuestros hechos y tomar decisiones basándonos en pruebas de las que disponemos y de esta manera conseguiremos centrarnos en aplicar los recursos a los campos que mejoren la eficiencia ayudando al ahorro de costos encontrando la decisión correcta de manera inmediata.

Extender la cultura de mejora continua como objetivo de la empresa ya que la empresa es un equipo que avanza en una misma dirección como principio de la norma ISO 9001 se adapta a una cultura de mejora continúa mejorando sus procesos y resultados organizacionales observando que la empresa mejora cada año económicamente incrementando su eficiencia.

Compromiso de los colaboradores para eso estos deben estar comprometidos con los procesos de la norma ISO 9001 trabajando de forma organizada tomando en cuenta todas las áreas de la empresa

manteniendo a los colaboradores felices para incrementar la productividad ahorrando tiempo y dinero a la empresa.

Los procedimientos sugeridos para la certificación ISO 9001 son:

La sensibilización y preparación para el proceso de certificación es la etapa importante para las organizaciones que se encaminan, para obtener una certificación de calidad, difundir sobre el proceso de certificación ISO 9001, explicando los beneficios y la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad que sirva de plataforma para desarrollar al interior de la organización, procedimientos que encaminen a lograr que los productos y los servicios cumplan con los requisitos del cliente incluyendo las razones por las que la organización cumple con los requisitos de la norma.

Diagnóstico y capacitación para el proceso de certificación, realizar un diagnóstico para conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la organización con los requisitos de la norma ISO 9001, trazando un plan de trabajo, donde se detallen las actividades con sus planes y responsables que llevaran a cabo a lo largo de este proceso, este proceso identifica los requisitos y estándares de calidad del proceso, verificando la documentación observando las actividades, inspeccionando los distintos procedimientos analizando sus registros, capacitando a todos los involucrados en este proceso de certificación.

Diseño y estandarización de los procesos educativos y servicios, define los elementos clave del sistema de calidad estableciendo un soporte documental del sistema que incluya los procesos y actividades de la organización, estableciendo políticas de calidad, sus objetivos y los responsables de calidad para satisfacer las necesidades, apoyando actividades de mejora continua, estandarizando las actividades del personal, documentando todas las acciones del proceso disminuyendo los reprocesos e incrementando la eficiencia de la organización para lograr sus objetivos.

Implementación de las auditorías de calidad, a medida que se diseña el sistema de gestión de la calidad, se van implementando las metodologías y registros en todos los procesos, profundizando los temas para lograr el funcionamiento eficaz del sistema y los procesos que implique, logrando que las características del producto o servicio cumplan con los requisitos que implica el aseguramiento de calidad, auditando los requisitos de calidad y los resultados de la medición del control de calidad para asegurar que se utilizan procedimientos de calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar los cambios necesarios con el objetivo de determinar si el sistema de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001, y que este se aplique de manera consistente en todo el proceso.

Certificación de calidad, una vez cumplido con los requisitos de la norma ISO 9001 y su implementación de manera integral un organismo de certificación, se encargará de la certificación confirmando el cumplimiento de los requisitos estándar de la institución certificadora, emitiendo la certificación ISO 9001, garantizando las buenas prácticas y aportando un valor agregado, promoviendo la mejora continua.

Seguimiento, monitoreo y control del proceso de certificación, una vez conseguido la certificación ISO 9001, es necesario asegurar su sostenimiento en el tiempo, monitoreando a lo largo de todo el proceso recopilando, midiendo y distribuyendo la información de desempeño y evaluar estas, para permitir efectuar mejoras al proceso; este control incluye la determinación de acciones preventivas y correctivas o la modificación de planes de acción resolviendo problemas de desempeño, informando adecuadamente sobre los avances y su estado a las autoridades de la organización.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

El estudio pertenece al tipo de investigación cualitativa porque se llevó a cabo recuperando el saber de los actores participantes en la experiencia, sus vivencias y reflexiones.

Al respecto Pérez de Meza (2016) manifiesta:

Una investigación cualitativa consiste en la interacción entre el mundo objetivo y el mundo subjetivo, que se produce en el proceso que acompaña a las experiencias, y las interpretaciones que realizan los actores a partir de su mundo de vida, para confluir en procesos consientes de reflexión colectiva, la cual conlleva a una lógica metodológica, que se ubica en la concepción metodológica dialéctica y en los métodos y técnicas participativas que ofrece la investigación cualitativa. (p. 26)

El diseño de investigación corresponde a la metodología de sistematización de experiencias centrado en un proceso de intervención participativa puesto que se involucra a quienes vivenciaron la experiencia a modo de informantes esenciales que reflexionan en concordancia con su concepción y proponen un nuevo rumbo de acción. Esta sistematización por la temporalidad del proceso es del tipo retrospectiva porque se realiza después de la experiencia reconstruyendo su aplicación en el tiempo, reconociendo las lecciones aprendidas, identificado los aciertos y los errores con la finalidad de gestionar los conocimientos.

3.2. Delimitación de la experiencia.

Se recuperó las experiencias de los directivos, docentes, trabajadores administrativos y estudiantes (egresados) del SENATI CFP Cusco que participaron en el proceso de Certificación ISO 9001, llevado a cabo el año 2000 al 2003, extrayendo los conocimientos y enseñanzas a partir de una reflexión crítica para socializarlo.

3.3. Procedimiento y secuencia de ejecución de la sistematización.

De acuerdo con la metodología de sistematización de experiencias, la investigación se llevó a cabo del siguiente modo:

1. Se determinó el objeto y eje de sistematización
2. Se formularon las preguntas y objetivos de sistematización
3. Se recuperó y proceso la experiencia
4. Se realizó el análisis de la información, reflexión a partir del objeto, eje y preguntas

5. Se llevó a cabo la interpretación de los resultados y hallazgos
6. Finalmente se elaboró el informe de investigación

3.4. Informantes o unidades de investigación

Las fuentes de información directas fueron los actores que participaron en las experiencias. Para preservar su anonimato se utilizaron códigos. Estos fueron:

Tabla N° 01:

Fuentes Directas de Información

FUENTES	CANT	CODIGO
• Autoridades (Director Zonal, jefe de CFP)	01	DIR
• Trabajadores Administrativos.	02	PAD
• Docentes (De las especialidades: Mecánica Automotriz, Electricidad Industrial, Mecánica de mantenimiento, Construcciones Metálicas)	08	DOC
• Estudiantes egresado de la promoción 2003-10	02	EGRE

Fuente: Elaboración propia.

Las fuentes de información indirecta fueron:

- Directivas de control del sistema.
- Lista maestra de control.
- Instrucciones operativas.
- Memorandos institucionales

3.5. Técnicas e instrumentos.

Las técnicas e instrumentos utilizados fueron:

- Entrevista a los actores directos de la experiencia obteniendo el testimonio acerca de los acontecimientos identificando las lecciones aprendidas. Se entrevistó a autoridades, trabajadores administrativos, docentes y egresados. Para este efecto se utilizó la guía de entrevista semiestructurada (anexo 7.2) en el CFP Cusco los días lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, en horario de 17.00 PM a 19.30 PM.
- Técnica de Análisis de Documentos institucionales internos operativos electrónicos impresos o mixtos para obtener información del proceso de certificación ISO 9001 consignado en los documentos emitidos por el SENATI tales como: Directivas de control del sistema, lista maestra de control, instrucciones operativas, memorandos institucionales. Se utilizó la ficha de análisis documental (anexo 7.3)

3.6. Consideraciones éticas

Para desarrollar la presente investigación se contó con el permiso del CFP Cusco para realizar entrevistas a los que participaron de la experiencia, asimismo el acceso a archivos y documentación relativa al tema de estudio.

Se garantizó la confidencialidad en el manejo de información, estos se guardaron en un archivo digital con clave de acceso de conocimiento exclusivo del investigador.

Para el recojo del testimonio se brindó la información a los concurrentes del objetivo de la investigación, así como de su participación voluntaria mediante la hoja informativa. Se les informó que la investigación se limitaría en levantar información y las lecciones aprendidas estrictamente relacionadas con los procesos de Certificación ISO 9001. Para mantener el anonimato de los informantes se les asignó un código de conocimiento exclusivo del investigador.

Esta investigación no constituyó daño material ni moral alguno para los participantes, porque no intervienen en los procesos de aplicación, sino de recojo de información estrictamente respecto a los procesos educativos de la experiencia en que participaron.

La investigación se realizó con la aprobación del Comité Institucional de Ética, siendo registrado el proyecto de investigación en la Escuela de Post Grado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

CAPITULO IV

4. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

4.1. Inicio de la experiencia

4.1.1. Contexto inicial.

En el Perú, la educación y capacitación laboral causa expectativas de desarrollo profesional en estudiantes de Instituciones de Educación Superior Tecnológica durante su formación profesional. Sin embargo, al concluir sus estudios no todos logran su inserción en el campo laboral. Esta situación se origina porque el sector productivo no está seguro que los egresados posean las competencias que exige el mercado laboral. Es necesario entonces estimar la calidad educativa como un objetivo a lograr por Instituciones peruanas de Educación Superior Técnica.

En esta circunstancia SENATI, considera que la formación profesional y la educación técnica tradicional, no otorgaban las

cualidades calificativas para ejercer actividades productivas modernas, iniciando una reestructuración institucional entre los años 1993 a 1998, este proceso de cambio trajo como consecuencia la decisión de implantar una clara política de calidad emprendiendo un recorrido de mejora continúa enmarcado en la certificación ISO 9001.

A finales del año 1999 el SENATI realiza una autoevaluación de sus procesos educativos identificando procedimientos desfasados en el tiempo que causaban malestar de los participantes de los diferentes programas. Para superar esta situación, en febrero del 2000, el Consejo Nacional del SENATI presidido por el Director Nacional ve por conveniente certificar las 14 zonales y 82 CFP de la institución bajo las normas ISO 9001, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los usuarios aumentando la efectividad de los procesos. Para este fin, se encaminó en un espiral de mejora continua, priorizando la atención de sus usuarios en concordancia con lo establecido en su misión, visión y política institucional centrado en la formación de profesionales técnicos productivos y ser una institución líder en Latinoamérica.

4.1.2. Situación Inicial.

El SENATI, CFP Cusco está ubicado en el distrito de Wanchac región Cusco. Como sede de la Zonal Cusco Apurímac Madre de Dios inicia sus actividades el 28 de junio de 1982 contando con un Consejo

Zonal integrado por empresarios y representantes de la sociedad industrial del ámbito zonal.

Como una sede del SENATI, en reunión del Consejo Zonal de Cusco y con la participación del Director Zonal, jefes de CFP, instructores y personal administrativo se toma la decisión de participar del proceso de certificación ISO 9001, con el compromiso expreso y unánime de los participantes en dicha reunión. Esta decisión fue significativa y trascendental marcando un hito en el inicio de cambio que debía de darse en la institución, la misma que fue ratificada con una carta de invitación emitido por el director nacional de participar en el proceso de certificación ISO 9001, a los trabajadores de los diferentes programas del SENATI CFP Cusco, dándose inicio a este proceso con la difusión y elaboración de un plan para la implementación y adecuación a las normas ISO 9001. De acuerdo con la versión de los directivos del CFP Cusco “El proceso de certificación ISO 9001 nace a raíz de la inquietud de la Dirección Nacional con el propósito de modernizar sus procesos de enseñanza, así como los procesos de atención al cliente”. (DIR1). En ese mismo sentido el docente refiere que el proceso de certificación “se iniciaron con varias actividades, la primera fue evidentemente el tener que capacitarnos, nos llegaba bastante información escrita en ese momento de lo que venían a ser las normativas del sistema ISO, entonces se hacían los estudios, las discusiones correspondientes de manera grupal”. (DOC3).

Con este propósito se inicia un diagnóstico inicial, identificando diferentes problemas en la implementación de equipos y materiales de instrucción, así como una infraestructura inadecuada para atender la demanda de la industria local, asimismo, la falta de un sistema integrador que estandarice los temas curriculares en el proceso de enseñanza y procedimientos administrativos a seguir en el proceso de la formación profesional. Para superar estas dificultades la Dirección Nacional del SENATI, establece políticas descentralizadas con planes de mejora, materializando una considerable asignación de medios económicos destinado a obras de edificación y equipamiento, estableciendo procedimientos de reajuste tecnológico y pedagógico a los instructores, formando capacitadores tecnológicos y pedagógicos específicos, para el proceso de certificación ISO 9001. Al respecto el trabajador administrativo manifiesta que “Este proceso fue resultado de un estudio que habían hecho en Lima considerando las futuras opciones y ser una institución que pudiera estar certificada bajo las normas ISO 9001 porque era recién un concepto que se estaba dando en el mercado”. (PAD2).

En el marco del proceso de certificación ISO 9001, se tomó en cuenta que la principal característica de un programa de calidad aplicado a la formación profesional es el nivel de inserción en el mundo laboral de sus egresados, y la clave al conseguir dicho objetivo fue determinar las carreras de acuerdo con las demandas de valoración para el trabajo del

sector productivo. En este sentido, de acuerdo con la versión de los directivos del SENATI “El objetivo era que el personal de instructores tuviera conciencia y sobre todo identificación institucional para la implementación del ISO 9001”. (DIR1). En este mismo sentido los docentes manifiestan que “El objetivo principal era obtener la certificación ISO 9001 en las 12 direcciones zonales ordenando y adecuando nuestro sistema utilizando las 5s”. (DOC1). Del mismo modo para los trabajadores administrativos el objetivo fue “... alcanzar la meta la certificación ISO 9001. Mejorar los aspectos de calidad que hubiera en todos los servicios en todas las etapas de formación profesional”. (PAD1).

Para ejecutar el proceso de certificación “El rol de los directivos gravitaba enormemente en cumplir y hacer cumplir las directivas que emanaban de la Dirección Nacional y lograr que el personal de instructores tuviera conciencia y sobre todo identificación institucional”. (DIR1).

En relación con los objetivos se establecieron roles y funciones de los actores. De este modo, “El rol como instructores fue participar en las capacitaciones formando un equipo de trabajo y tener los conocimientos básicos y la información en el proceso de certificación ISO 9001”. (DOC1). Siguiendo con la idea anterior el rol de los trabajadores administrativos en el proceso de certificación fue “colaborar para la mejora de los procesos, averiguando cuáles son los requisitos

luego acomodarse a los procesos que exigía la Norma ISO capacitándonos en el ISO 9001 teniendo que interiorizar el aprendizaje”. (PAD1).

Cabe señalar que la auditoria de certificación es la comprobación de que todos las clausulas requeridas por la norma ISO 9001. se han cumplido dando fe del funcionamiento de forma correcta y su implementación adecuada, con las exigencias de los clientes internos y externos emitiendo esta la certificación correspondiente (Bureau Veritas, 2010). El ISO 9001, en su norma establece como auditoría de calidad la evaluación constante, autónoma y documentado para encontrar evidencias de la misma registrando, declaraciones de hechos o cualquier otra revelación evaluando de modo objetivo con el propósito de comprobar si se cumplen las políticas, procedimientos y requisitos establecidos por la norma ISO 9001 haciendo un examen exhaustivo, metódico y sistemático para garantizar que las actividades y resultados de excelencia satisfacen las instrucciones establecidas en sus directivas y que verdaderamente se hayan llevado a cabo comprobando si se adecuan a la institución para alcanzar los objetivos. El SENATI adoptó estas normas a inicios del año 2000 al 2003, al considerarlas útiles en el desempeño de su misión y el éxito de sus objetivos institucionales, el tiempo y los resultados han demostrado que fue una acertada decisión.

Este proceso de certificación tuvo una duración hasta finales del año 2003, donde se tuvo la intervención de los miembros del Consejo

Zonal del Cusco, siendo el órgano de gobierno y dirección más alto de la Zonal, designado por gremios de empresarios industriales para cumplir con los objetivos institucionales, quienes se encargaron de coordinar y apoyar en el proceso camino a la certificación, administrando la evaluación de conocimientos en procesos de certificado bajo la norma ISO 9001. Esta actividad tenía como objetivo garantizar y asegurar el cumplimiento de los cronogramas establecidos a la certificación; con relación al cronograma de evaluación, estos se programaban después de las capacitaciones con una frecuencia de dos meses, suministrando pruebas de opción múltiple con un número de preguntas establecido por la Gerencia Técnica en coordinación con los responsables del ISO 9001, en caso de ser desaprobados en estas evaluaciones la institución procedía al despido a los trabajadores que no obtenían nota aprobatoria. El resultado obtenido en el proceso de certificación, fue involucrar la participación activa de todos los docentes y personal administrativo en temas referidos al ISO 9001.

4.2. Descripción de la experiencia.

A continuación, se describe la experiencia educativa de la certificación ISO 9001 del SENATI CFP Cusco en el año 2000-2003, describiendo las Fases en la que se desarrolló, identificando las principales actividades que se realizaron, se ha considerado las siguientes fases:

- 1.- Sensibilización y preparación (febrero del año 2000)

- 2.- Diagnostico (abril del año 2000)
- 3.- Diseño (agosto del año 2000)
- 4.- Implementación (octubre del año 2000)
- 5.- Certificación (marzo del 2001)
- 6.- Seguimiento y control (junio del 2001)

4.2.1. Fase de Sensibilización y preparación.

El 12 de febrero del 2000 comienza, el proceso de difusión e información sobre las decisiones tomadas por el Consejo Nacional del SENATI, de implementar un sistema de calidad enmarcado en el modelo internacional ISO 9001, como lo expresan los docentes “La certificación ISO 9001 en el CFP Cusco se inicia el año 2000 con una sensibilización que se dio a cargo de los auditores externos, con un programa de capacitaciones que se realizaban cada dos meses. Estas actividades obedecían en aplicación de las directivas que emanaban de la dirección nacional” (DOC1, DOC8).

En marzo del año 2000. El SENATI CFP Cusco ratifica a los miembros del Comité de Calidad ISO 9001, que tiene como funciones prestar el apoyo operativo en la implementación y desarrollo de la misma, promoviendo a mantener de forma operativa todos los documentos del Sistema de Gestión, dando cumplimiento a las políticas institucionales, la Misión, la Visión, requeridas para la certificación ISO

9001. Este Comité está constituido por el Director Zonal, el Jefe de CFP Cusco, el responsable del sistema de calidad y docentes de las diferentes especialidades del CFP.

En el CFP Cusco esta decisión fue recibida con mucho entusiasmo, se difundió las nuevas políticas institucionales (Manifestación documentada en donde la alta dirección del SENATI, establece el marco de acción de la institución y el compromiso con la Calidad, proporcionando orientaciones a la gestión institucional), exhibiendo la Misión y la Visión institucional en lugares estratégicos de las instalaciones del CFP Cusco, y al mismo tiempo se distribuyó a los docentes y personal administrativo una carta de la Dirección Nacional, invitándolos a ser parte del proceso de certificación ISO 9001. Este hecho tuvo gran acogida en todos los trabajadores, mostrando un respaldo a las autoridades del SENATI. Como lo manifiesta el docente “El proceso de certificación ISO 9001, en nuestra sede Cusco se inicia a raíz de que primeramente Lima dispone a nivel nacional de que la institución debería tener una certificación ISO 9001”. (DOC4). También es referido por el docente “Se iniciaron con varias actividades, la primera fue evidentemente el tener que capacitarnos, nos llegaba bastante información escrita en ese momento de lo que venían a ser las normativas del sistema ISO, entonces se hacían los estudios las discusiones correspondientes de manera grupal”. (DOC3).

4.2.2. Fase de Diagnóstico y capacitación.

En abril del año 2000 se realiza una evaluación de diagnóstico de los procesos del SENATI para comprobar si la institución cumplía con los requerimientos del ISO 9001. De acuerdo con la versión de los docentes “iniciamos el proceso de certificación con unas capacitaciones, que se realizaban cada dos meses en la interpretación de directivas, de ese entonces que nos mandaba la dirección nacional de Lima”. (DOC2). Con un programa de capacitación, conteniendo temas como Calidad Total, ISO 9001 versión 1998, familia de Normas ISO 9001, las ventajas que ofrece al certificar con la norma ISO 9001, en las instituciones, en el mundo, conocer los documentos que sustentan el Sistema de Calidad, manuales de organización, funciones, procesos, directivas de gestión, directiva general de formación profesional, directivas específicas, instrucciones operativas, directiva de control del sistema.

Estas capacitaciones se realizaron en la Zonal Cusco, utilizando metodologías de experiencia directa y dinámica de grupos, con material didáctico escrito preparado por los expositores, en horario establecido por la dirección Zonal los días lunes, miércoles, y viernes de 15.00 PM a 18,00 PM.

El mismo mes el Consejo Nacional del SENATI, toma la decisión de contratar a la empresa Bureau Veritas (BVQI) y se procedió

con la capacitación obligatoria a los directivos, docentes y personal administrativo, así como al personal de seguridad y limpieza del CFP Cusco, en normas y requisitos para la Certificación ISO 9001, los procedimientos y la estandarización en el desarrollo de certificación, la adecuación de nuestro sistemas, la secuencia de los procesos de auditoría la importancia de la certificación las ventajas que contempla el proceso de certificación. Estas enseñanzas requería de una exigencia adicional a la labor normal de los trabajadores, porque las labores de instrucción en el centro de formación, no debían postergarse o suspenderse con el propósito de capacitación, este proceso era para favorecer y mejorar el servicio que los estudiantes esperan de la institución, y adicionalmente los docentes tenían que leer los nuevos documentos y manuales para involucrarse y conocer la norma ISO 9001, adaptándolos a nuestros procesos y a los documentos que sustentan el sistema de Calidad.

Al respecto, el docente refiere “empezamos primero a componer un trabajo grupal de todo el centro de formación profesional, eran unas charlas, eran video conferencias, eran videos que veíamos específicamente (...) se formaron equipos de trabajo ya en función de comisiones para advertir como podíamos implementar este sistema ISO 9001 en nuestras actividades para esto vinieron (...) colegas de Lima que ya entendían sobre el tema entonces para poder implementar este sistema de calidad ISO 9001 y se finalizó (...) excelentemente porque el SENATI Cusco ha respondido satisfactoriamente a este proceso”. (DOC5).

Las capacitaciones de certificación ISO 9001 fue liderado por el encargado del sistema la Calidad del SENATI CFP Cusco, en el mes de abril del 2000. En los meses siguientes se empezó con la implementación, distribución, lectura e interpretación de directivas y estandarizar a nivel nacional, todos los procesos de la formación profesional en todas sus modalidades. Esta tarea fue ardua para los trabajadores, observándose a muchos docentes que se resistían al cambio, encontrando siempre una excusa y dejar de cumplir con los requisitos descrito en las directivas. Como lo manifiesta el docente “Este proceso de certificación se inicia primero con una sensibilización, que se dio recuerdo por un auditor externo aquí en Cusco, luego vino un proceso de preparación en la cual se tenía que rendir casi semanalmente las evaluaciones”. (DOC5). Muchas veces se tenía que consultar con los especialistas, sobre procedimientos y la interpretación correcta del desarrollo de las actividades en la formación profesional, escritas en las directivas del SENATI, documentando las evidencias en los registros de control del sistema de calidad. Como manifiesta el docente “Nos comenzaron a entregar documentación las cuales nos daban a conocer los procesos de desarrollo de esta certificación era básicamente enfocado a la parte documentaria entonces para esto nos entregaron una serie de documentos que íbamos estudiando y de cada tema íbamos dando exámenes al final”. (DOC4).

De acuerdo con la versión de los directivos del CFP Cusco “El SENATI ha invertido en capacitaciones periódicas debidamente estructuradas para no interrumpir el proceso de enseñanza y aprendizaje. Se elaboraron manuales capacitando al personal involucrado en este proceso de certificación ISO 9001 introduciendo la filosofía japonesa de las 5s”. (DIR1).

Las capacitaciones se llevaron a cabo con personal especializado, de manera didáctica y de fácil comprensión para el instructor, de modo que se evitara que tuviera dificultades en su aplicación. Se programó evaluaciones permanentes evidenciando el nivel de avance en cada etapa del proceso. De acuerdo con la versión de los docentes “se procedió a la capacitación sensibilizando a todos los trabajadores entregando documentación las cuales daban a conocer los procesos de desarrollo de esta certificación, formando equipos de trabajo y nombrando comisiones para la implementación del ISO 9001 en el SENATI contando con el apoyo de colegas de la Dirección Nacional quienes realizaban las auditorias y exámenes garantizando el éxito de este proceso de certificación fortaleciendo la imagen del SENATI al obtener la certificación ISO 9001”. (DOC1...DOC8).

Por su parte el personal administrativo, manifiesta que “tuvimos que pasar por un proceso, lo que ahora sería la inducción, aprender los lineamientos luego entramos a la etapa de preparación a la práctica para

poder obtener el ISO 9001 entonces se tuvo que pasar auditorias teníamos que dar exámenes y mostrar los avances”. (PAD2).

4.2.3. Fase de Diseño.

En agosto del año 2000. El SENATI diseña sus procesos de acuerdo a la norma ISO 9001 estandarizando los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares de todos los programas y carreras que ofrece a sus clientes a nivel nacional. Los perfiles ocupacionales presentan un modelo estructurado y metódico, las competencias necesarias en el desempeño profesional del estudiante en un determinado contexto de la ocupación facilitando las acciones de diseño curricular de acuerdo con las exigencias del mercado laboral.

El Diseño Curricular es la planificación de actividades educativas para la formación del aprendizaje de la profesión; comprende el esclarecimiento ordenado de los programas curriculares, objetivos generales, objetivos específicos, contenidos, esquema operativo, medios y estrategias de enseñanza. Hasta esa fecha, los perfiles y programas curriculares de las diferentes especialidades no tenían mucho control, los cursos se dictaban a elección de los instructores de área, quienes de manera particular elegían los temas a enseñar de acuerdo con un diagnóstico inicial, y la disponibilidad de los materiales del taller de las diferentes especialidades del SENATI. Dentro de los factores que

favorecieron la certificación los directivos refieren “...es la uniformidad a nivel nacional que quiere decir que en SENATI no existe sucursales es una sola institución a nivel nacional (...) normalización es uniformidad en todo aspecto”. (DIR1).

A continuación, el CFP Cusco estandariza sus procesos educativos y los servicios que brinda; los servicios que brinda a las empresas con la finalidad de incrementar su capacidad competitiva estas prestaciones están dirigidos a los trabajadores de las empresas con un enfoque orientado a desarrollar competencias y capacidades que aporte al crecimiento productivo de la empresa, registrando y normando todas las actividades inherentes a la formación profesional, dispuesto en sus directivas y tener las evidencias de que se ha cumplido con los procedimientos establecidos en las mismas. Como refiere el docente “El proceso de enseñanza aprendizaje ha sufrido un vuelco desde un proceso de enseñanza casi tradicional de la educación que se le ha estado impartiendo ya era sistematizado significa que nuestro proceso iba de lo más sencillo a lo más complejo y eso ha hecho de que nuestros alumnos tengan una mejor captación del proceso de enseñanza y aprendizaje”. (DOC5).

La estandarización y los aportes que se obtuvo en el proceso de certificación de acuerdo con la versión del docente es que “nos ordenamos entonces ya sabíamos por dónde empezar donde transitar y a

donde llegar (...) la certificación evidentemente ha sido beneficiosa no solamente para el SENATI como institución sino también para el trabajador porque ya ordena sus actividades y sabes exactamente cuáles son los itinerarios a seguir”. (DOC3). En ese mismo sentido “la unificación de labores a nivel nacional la creación de directivas únicas para todos los trabajadores de la institución la unificación en cuanto a los diseños curriculares de instrucción la unificación en cuanto a conocimiento tecnológico se uniformizo, se estandarizo”. (DOC8).

Al mismo tiempo en que se producían estos cambios, se redactan directivas para cada uno de los programas de formación profesional. Las directivas generales, describen las actividades y aspectos que son comunes a los diferentes servicios ofrecidos, en su extensión, especifica detalladamente los procesos y actividades de cada servicio en particular, funciones y responsabilidades, la directiva de control del sistema regula las diversas actividades del sistema que siendo de carácter particular afectan a más de un servicio, las instrucciones operativas son documentos derivados o vinculados de las directivas y aseguran la correcta ejecución de una actividad o proceso específico.

La institución identificaba de manera ordenada los diferentes procesos, tanto en la capacitación como en el aprendizaje profesional en todos los niveles. El trabajo desarrollado dentro de este proceso de certificación, fue de colaborar en la mejora de los procesos, averiguando

cuáles eran los requisitos que se adaptaban a la norma ISO 9001. Como manifiesta uno de los directivos “se ha tenido que elaborar manuales con personal especializado en el tema para que estos manuales sean didácticos y de fácil comprensión para que el instructor no tuviera muchas dificultades, pero a pesar de eso se tuvieron dificultades y estas han sido superadas con capacitaciones permanentes este proceso duro tres años los tres años han sido de evaluación permanente (...) las evaluaciones eran una evidencia del nivel de avance que nosotros teníamos en cada etapa del proceso”. (DIR1).

En efecto se tuvo que uniformizar y normalizar los procesos para la formación profesional a nivel nacional. Logrando que todos los instructores interiorizaran aprendieran y aplicaran el sistema ISO 9001

4.2.4. Fase de Implementación.

En el transcurso del proceso de implementación del modelo ISO, el SENATI, para cumplir con los requerimientos que exige la norma ISO 9001, incorpora y adapta a nuestras actividades los siguientes manuales y directivas:

- **Manual del Sistema Integrado de Gestión:** que contiene Políticas, la Misión y la Visión Institucional y describe la aplicación de los mismos, teniendo como referencia las exigencias de las Normas ISO 9001 aprobado por la Dirección Nacional.

- **Manual de Organización y Funciones.** – Detalla las funciones y competencias de distintos niveles de la organización.
- **Manual de Procesos.** - Describe el desarrollo del SENATI y su correspondencia. Es aprobado por el Director Nacional.
- **Directivas Generales.** - Describen las actividades y aspectos que son comunes a los diferentes servicios ofrecidos y que sirven de base y referencia para la elaboración de las directivas específicas. Son aprobadas por el Director Nacional.
- **Directivas Específicas.** - Precisa el desarrollo y labores de cada servicio en particular, funciones y obligaciones; en cumplimiento y concordancia con los demás documentos aplicables. Son aprobadas por el Director Nacional.
- **Directiva de Control del Sistema.** - Regula las diversas actividades del Sistema de calidad que, siendo de carácter particular, afectan a más de un servicio. Establece las responsabilidades específicas correspondientes. Es aprobada por el Director Nacional.
- **Instrucciones Operativas.** - Documentos detallados y descriptivos, derivados o vinculados a una Directiva, para asegurar la correcta ejecución de una actividad o proceso específico. Son aprobadas por el Director Nacional.
- **Especificaciones Técnicas.** - Documentos que contienen requisitos establecidos por el SENATI o por un proveedor o cliente sobre los servicios/productos ofrecidos o requeridos; referidos a características de materiales, equipos, maquinaria, información, entre otros.

- **Registros.** - Documentos que contienen datos e información necesarios que evidencia el desarrollo o ejecución de alguna actividad o proceso realizado.

En octubre del año 2000. Se Implementa las Auditorías Internas de calidad con la finalidad de determinar la concordancia y grado de cumplimiento del modelo ISO 9001, permitiendo medir el nivel de compromiso de la empresa en temas de calidad para la certificación; se implementó un plan de registro de calidad en el CFP Cusco, revisando los procesos y el desarrollo de las actividades escritas en las directivas y evitar las desviaciones del sistema y verificar el cumplimiento de metas planteadas por la institución, levantando observaciones y no conformidades. La tarea consistía en realizar un análisis de causa o raíz y tomar decisiones para que estas no conformidades no se vuelvan repetitivas registrando y evidenciando estos hallazgos en registros físicos y demostrables, enviando reportes continuamente a la sede central. Como refiere el personal administrativo “Tuvimos que pasar por un proceso lo que ahora sería la inducción aprender los lineamientos algunas cosas teníamos que aprender de memoria y todo esto era evaluado periódicamente entonces teníamos que pasar auditoria teníamos que dar exámenes teníamos que mostrar los avances que teníamos dentro del trabajo”. (PAD2).

De acuerdo con la versión docente “una de las ventajas que tuvimos fue el trabajo en equipo (...) las dificultades que tuvimos eran básicamente el tema de infraestructura (...) la certificación conlleva a ordenar procesos (...) no teníamos muy claro el concepto de lo que era un PEA (Plan Específico de Aprendizaje)”. (DOC3). El momento más significativo de este proceso fue el poder involucrarnos a pesar de la renuencia de algunos trabajadores porque significaba un cambio estructural y cultural teniendo que involucrarse poniendo voluntad y ganas. Fue un momento muy arduo porque han sido evaluaciones tras evaluaciones y aparte de eso era el no descuidar la capacitación de los alumnos.

En diciembre del año 2000 pasamos la primera auditoria interna de calidad, encontrando muchas desviaciones no conformes a nuestro sistema. Las auditorías internas tienen como finalidad determinar la concordancia y nivel de cumplimiento de requisitos del ISO 9001, estas auditorías las realiza el personal capacitado y calificado, nombrado por la Dirección Nacional del SENATI, con la finalidad de demostrar si cumple con los requerimientos del sistema de calidad, identificando y corrigiendo no conformidades, antes de que se efectuó una auditoria externa, aportando evidencias para implementar con certeza los procedimientos para mejorar el desempeño de la institución; el procedimiento de la auditoria se realiza con una entrevista inicial con todos los trabajadores del CFP, luego se procede a entrevistar a los

trabajadores en el área donde laboran, comprobando el desempeño de los procedimientos escritos en las directivas, al finalizar estas entrevistas se reúne con todos los involucrados informando sobre las observaciones y no conformidades encontradas, luego levanta un acta donde escribe las no conformidades, dando un plazo razonable para que puedan ser subsanadas y levantadas evidenciando que en un futuro ya no se repitan.

Este acontecimiento fue uno de los momentos críticos, donde tuvieron que fortalecer los temas de comunicación. Esto refuerza la versión de los docentes que “muchas cosas se han tenido que maquillar durante el proceso de auditorías, obviamente no se había implementado (...) en el proceso no se implementó la infraestructura y maquinarias que no estaba acorde a lo que la certificación pedía o estaba establecido”. (DOC1). Así como “tuvimos algunas falencias por cuestiones económicas porque para implementar una norma como es la ISO 9001 en lo que es sistema de gestión a la calidad se necesita cambiar muchos paradigmas entonces nos encontramos con algunos instructores y algún personal administrativo que no querían entender lo que era el ISO 9001 fue más que eso. La dificultad fue que romper paradigmas de ese momento”. (DOC2).

Esto también “Favoreció hasta cierto punto ya estábamos preparados en la parte documentaria del sistema ya teníamos una estandarización, pero a nivel nacional se tuvo que utilizar un mismo

criterio unificar criterios y para tener un mismo objetivo”. (DOC7) Así mismo “Lo que favoreció ha sido el trabajo en equipo el pilar en el cual muchos de nosotros nos hemos podido apoyar para cumplir con ese objetivo institucional”. (PAD2).

4.2.5. Fase de Certificación.

En el mes de marzo del 2001 el SENATI CFP Cusco, solicita someterse a auditoria de certificación a través de la empresa internacional BVQI. La auditoría externa de certificación, que es una verificación de procedimientos para la excelencia llevando a cabo una valoración libre para confirmar su aceptación con las certificaciones ISO 9001, tiene como objetivo ratificar que los procedimientos de calidad de la institución, es acorde con los requerimientos de la norma, asegurar que la institución ha establecido de manera efectiva medidas para, confirmar que los procedimientos de calidad es idóneo para alcanzar los objetivos de la institución y determinar la capacidad del sistema, asegurando que el sistema de calidad certificado es acorde con los requisitos de la norma, incorporando pero no limitando a las auditorías internas, las acciones tomadas sobre las desviaciones identificadas durante la inspección previa, el tratamiento de quejas, el desarrollo de las actividades programadas dirigidas a la mejora continua.

Los procedimientos para la auditoria, empiezan con la confirmación de la fecha para la auditoria, iniciando con una reunión con todos los trabajadores y procediendo a la entrevista por muestreo de todos los involucrados revisando que cumplan con los requerimientos que exige la ISO 9001. Terminada la auditoria se levanta un acta de cierre de auditoria, informando sobre los resultados del nivel de cumplimiento para la certificación. Este proceso tuvo como resultado la aceptación positiva por parte de la entidad certificadora, cumpliendo de esta manera con la voluntad y el requerimiento de la institución, siendo de mayor satisfacción para todos los actores y participantes de este proceso importante.

De acuerdo a la versión del personal administrativo “A nivel personal ha sido una etapa complicada porque implicaba no solamente a la parte de lo que era mi trabajo (...) haber alcanzado un objetivo lo hice incluso cuando en un momento verifiqué mi currículum ahí hay una certificación especial que reconforta y genera una situación de felicidad personal este proceso”. (PAD2). Refiriéndose a los beneficios “En el área administrativa de hecho que ha beneficiado por que hay más orden hay un proceso hay documentos que reglamentan cada proceso hay cosas que definitivamente uno tiene que cumplir y permite hacer un seguimiento a cada etapa de los servicios que nosotros brindamos”. (PAD3).

Como reflexión de este proceso los docentes expresan “Ha sido una experiencia interesante muy simpática también porque nos ha permitido involucrarnos en un proceso que quizás algunos sabíamos que existía pero para la mayoría fue nuestra primera vez, nuestro primer contacto con lo que venía a ser ISO 9001, entonces fue un proceso bastante interesante como aprendizaje enfocada a todo lo que ha sucedido durante todo este proceso se han obtenido dos certificaciones más pero el hecho de tener una primera certificación significo bastante trabajo sabemos ya enfrentarnos a los cambios que se vienen en tecnología para enseñar a nuestros jóvenes estudiantes del SENATI. Involucrando al personal interno y externo sobre las conveniencias de tener un ISO 9001, explicar para que sirve y cómo puede ayudar a la persona ya sea como trabajador o como cliente”. (DOC1...DOC8).

Este proceso de certificación dio inicio a un cambio en la actitud de todos los participantes, dejándonos una enseñanza a las nuevas generaciones teniendo mucho información, por participar y comentar como la versión de los directivos que manifiestan “Indudablemente lo más significativo en este proceso ha sido primero lograr que todos los instructores interiorizaran aprendieran y aplicaran el sistema ISO 9001 y otro momento muy significativo ha sido desde luego que la certificadora que vino a evaluar a todos los instructores aprobarán las evaluaciones (...) el otro momento más significativo fue en el momento que convocaron a todos los directivos para recibir la certificación del ISO

9001 en nuestra opinión es una experiencia y un recuerdo invaluable en la vida profesional de cualquier directivo. (DIR1).

En este propósito los docentes manifiestan “Fue el poder involucrarnos a pesar de la renuencia de algunos trabajadores porque significaba un cambio estructural y cultural hemos tenido que involucrarnos poniendo las ganas ha sido un momento muy arduo porque ha sido evaluaciones tras evaluaciones y aparte de eso era el no descuidar la capacitación de nuestros alumnos”. (DOC1...DOC8).

4.2.6. Fase de Seguimiento y control.

En esta fase se realiza el seguimiento respecto al funcionamiento continuo de la calidad implementada, asegurando el cumplimiento de la norma ISO 9001, instaurando acciones preventivas y correctivas con la finalidad de prevenir la recurrencia de no conformidades, que pudieran afectar al sistema de calidad implantado, monitoreando las actividades del proceso proporcionando información sobre el desempeño del proceso, permitiendo identificar las áreas que requieren más atención dando lugar a actualizaciones y recomendaciones de la norma ISO 9001.

Este proceso de certificación trajo como consecuencia la mejora continua de la institución, llegando a la conclusión de que la certificación solo era el inicio de un proceso ordenado, lo que venía enseguida era

mantener los estándares ya establecidos y ser partícipes del cambio y del grado de satisfacción que refieren las nuevas versiones de la ISO 9001, como manifiesta el personal administrativo, “Ha sido una experiencia enriquecedora me ha cambiado en muchos aspectos pero sobre todo me ha hecho pensar de que la mejora nunca va a terminar en la medida de que uno va adquiriendo mayor experiencia van pasando los años ve otras experiencias ve otro tipo de jóvenes con muchos mayores habilidades uno va viendo que el proceso de mejora y el proceso de certificación ISO no tiene cuando terminar”. (PAD2.).

Así como el docente “... ha sido una experiencia interesante muy simpática también porque nos ha permitido involucrarnos en un proceso que quizás algunos sabíamos que existía, pero otra mayoría fue nuestro primer contacto con lo que venía a ser ISO entonces fue un proceso bastante interesante como aprendizaje”. (DOC3). También “hoy en día ya el trabajo es planificado el trabajo es organizado no hacemos nada a último momento (...) sabemos ya enfrentarnos a los cambios que se vienen en las tecnologías para nuestra enseñanza a nuestros jóvenes estudiantes del SENATI”.

4.3. Resultados.

Los resultados en la Fase 1 de Sensibilización y Preparación fueron:

- Este proceso permitió el fortalecimiento de valores, como la disciplina, responsabilidad, puntualidad trabajo en equipo, integrando a todos los participantes de esta certificación fortaleciendo la identificación por la institución constituyendo como una de las principales fortalezas del SENATI.
- Fortalecimiento de la imagen institucional por parte de todos los colaboradores; el proceso de certificación como un medio que estimula la mejora continúa, dando las condiciones y características para el logro de los objetivos institucionales.

Los resultados en la Fase 2 de Diagnostico fueron:

- Se logró identificar a los actores y describir sus roles en el proceso de certificación, permitiendo el reconocimiento al finalizar el proceso de certificación, valorando este hecho como una experiencia exitosa en la vida profesional de los participantes.
- La actualización y estandarización de las curriculas, el ordenamiento y desarrollo de tiempos, unificando de manera asertiva los temas facilitando nuestra labor de enseñanza y aprendizaje.
- El docente tuvo que capacitarse en temas de normalización y estandarización, articulando sus labores de enseñanza y aprendizaje mejorando y aplicando una metodología acorde con los cambios de la tecnología.
- Durante el proceso de certificación ISO 9001, se ha observado un cambio actitudinal positivo y colaborativo por parte de los alumnos,

facilitando la enseñanza y la motivación, mejorando el desempeño y el rendimiento durante el desarrollo de las clases.

Los resultados en la Fase 3 de Diseño fueron:

- Los docentes adoptaron buenas prácticas de convivencia, asumiendo actitudes positivas, creando un cambio de hábito de trabajo, cumpliendo nuevos roles en el proceso de certificación.
- Las directivas una vez redactadas por los especialistas, fueron presentados a todos los trabajadores de la institución, para tener el conocimiento y luego la aplicación de las mismas, indicando la forma como debían de realizarse las diferentes actividades.
- Ordenar los procesos documentarios para la enseñanza, unificando el sistema con planes de sesión y contenidos curriculares en todas las áreas y niveles de formación profesional que el SENATI brinda a sus clientes.

Los resultados en la Fase 4 de Implementación fueron:

- La certificación ha ordenado los procesos para la capacitación y formación profesional, en las áreas de atención al público y administrativa, beneficiando al desempeño de los docentes, actualizando la programación curricular de los cursos; ayudando a mejorar la labor del docente y planificar de mejor manera la distribución de las aulas, talleres y laboratorios.

- Se observa orden en los procesos de capacitación y formación profesional, mejorando el desempeño de los docentes, cumpliendo con lo dispuesto en las instrucciones operativas en el desarrollo de actividades educativas.

Los resultados en la Fase 5 de Certificación fueron:

- El proceso de certificación, ha permitido al SENATI adaptarse a los requerimientos del ISO 9001; conociendo más sobre la institución identificando, adecuadamente los procesos a normas internacionales lo que va a permitir, una mayor aceptación de nuestros egresados en las diferentes empresas.
- Trajo como consecuencia el entendimiento de los participantes, la solución de los problemas en equipos de trabajo, el establecimiento y cumplimiento de las normas que exige el proceso de certificación.
- Mejora de la enseñanza, distribuyendo los materiales didácticos y de taller cumpliendo los plazos para garantizar el uso racional de recursos asegurando su entrega y registrando con procedimientos estandarizados de compra.
- El proceso de certificación ISO 9001, ha permitido que los docentes y participantes de la certificación, estén en condiciones de replicar esta experiencia y asumir nuevas responsabilidades, por todo lo aprendido en este proceso de certificación.

Los resultados en la Fase 6 de Seguimiento y Control fueron:

- El incremento de convenios con empresas que buscan instituciones de calidad, que garanticen el adecuado perfil educativo, acorde a los avances de la tecnología como resultado de un proceso de aseguramiento y control estricto de la calidad que el SENATI ha logrado.
- Ha permitido generar nuevos documentos nuevas directivas, generando el interés de los docentes para que estén al tanto de los nuevos cambios y las nuevas versiones del ISO 9001.
- SENATI ha sintetizado muchos temas pedagógicos, acorde con la tecnología actual y con lo que hoy en día exige la industria, respetando cada criterio de evaluación que exigen las normas internacionales. Se observa en las áreas administrativas, más orden y documentos que reglamentan cada proceso, permitiendo hacer un seguimiento a cada etapa de los servicios.

4.4. Elementos o factores que facilitaron y dificultaron el proceso de certificación.

A continuación, se expone los factores que facilitaron o dificultaron el proceso de certificación:

Factores que facilitaron la certificación.

Fase 1 Sensibilización y Preparación:

Trabajo en equipo que permitió superar las dificultades del proceso de certificación, es uno de los factores que facilito la marcha, así lo refiere el

personal administrativo, “ha sido el trabajo en equipo el pilar en el cual muchos de nosotros nos hemos podido apoyar para cumplir con ese objetivo institucional”. (PAD2). En el orden de las ideas anteriores el docente también manifiesta, “Las dificultades para poder superarlas hemos tenido que trabajar en equipo discusiones ideas sugerencias y siempre el detalle funcional se armó un buen equipo y naturalmente solucionar problemas en equipo es mucho más sencillo que trabajar individualmente ya al conocer con el pasar del tiempo esta norma del ISO 9001 y las versiones actualizadas ya tenemos una clara meta de lo que queremos lograr al formar con calidad a nuestros estudiantes”. (DOC1...DOC8).

Fase 2 Diagnostico y capacitación.

Conocimiento de las normas ISO 9001, nos ha permitido encaminarnos exitosamente de acuerdo con la versión de los docentes refieren, “El conocimiento principal sería en que consiste el ISO 9001 para que sirvan y cuál es su orientación. El conocimiento de la calidad te hace mucho más abierto a los cambios y conocimiento de nuevas leyes experiencias circunstancias respecto a un cambio total de estandarización”. (DOC1...DOC8). Conocer las normas ISO 9001, nos ha permitido encaminarnos exitosamente de acuerdo con la versión de los docentes refieren, “El conocimiento principal sería en que consiste el ISO 9001 para que sirvan y cuál es su orientación. El conocimiento de la calidad te

hace mucho más abierto a los cambios y conocimiento de nuevas leyes experiencias circunstancias respecto a un cambio total de estandarización”. (DOC1...DOC8).

Fase 3 Diseño:

Había personas que conocían muy bien las normas ISO 9001, dentro del grupo de docentes fue una ayuda con categoría en este proceso así lo refiere el docente, “había personas que conocían bien como se hacía este proceso de certificación lo cual ayudo a que nuestro desenvolvimiento fuera el mejor para obtener dicha certificación”. (DOC4).

Fase 4 Implementación:

La facilidad y la predisposición de los participantes en la resolución de problemas para revisar y cumplir con los procedimientos establecidos en las normas ISO 9001 y la capacidad de respuesta ante las dificultades.

Fase 5 Certificación:

Identificación del trabajador con la institución, ha sido el factor clave de este proceso de certificación, así lo manifiesta el directivo, “Uno de los valores es la identidad institucional el instructor hoy en día sabe conoce valora y pondera el nivel que tiene SENATI eso es uno de las principales fortalezas”. (DIR1).

Fase 6 Seguimiento y Control:

Las políticas institucionales implementadas han sido el pilar, la base el cimiento para que el SENATI, este posicionada a nivel nacional e internacional como una institución de enseñanza técnica, que ha uniformizado todos los procesos. En tal sentido los participantes tuvieron el respaldo y la motivación para lograr la certificación. Este resultado confirma lo descrito en las normas ISO 9001, aplicadas a la educación mejorando exitosamente las prácticas en los procesos de formación profesional, permitiendo el logro formativo del nivel de sus docentes y alumnos. "Por lo tanto se concluye que ha sido una experiencia enriquecedora que permitió la participación de los trabajadores propiciando en cada uno de ellos tener una imagen positiva del SENATI iniciando un proceso de mejora continua". (DOC3).

Factores que dificultaron la certificación.

Fase 1 Sensibilización y Preparación:

Resistencia al cambio de la mayoría de docentes, al inicio fue una dificultad que tuvo el CFP y de acuerdo con la versión del directivo expresa sobre este punto, “no todos los docentes estaban en condiciones de participar en capacitaciones (...) había cierta resistencia al cambio que en otros términos es reticencia al cambio esto indudablemente a muchos de los instructores ha sido un choque (...) el interés de cada instructor de interiorizar la norma del ISO 9001”. (DIR1). De igual forma en la versión de los docentes expresan, “Hubo varios problemas uno la resistencia de algunos trabajadores que ya tenían años trabajando su forma interna de solucionar problemas tuvieron que adaptarse a nuevas

normas tuvieron que entender pues que el cambio es integral y que existen directivas estandarizadas para que no se produzca problemas”. (DOC8).

Fase 2 Diagnóstico:

Desconocimiento inicial de la norma ISO 9001, ha sido una de las dificultades que se tuvo que solucionar programando cursos de capacitación y de acuerdo con la versión del docente expresa, “hemos aprendido junto con ello porque en el proceso de capacitación de vivir las experiencias por ahí entonces nos hemos involucrado de la parte teórica de la parte funcional lo que viene a ser la norma”. (DOC3. D6). En ese orden de ideas también refiere el docente, “Fue muy significativo puesto que después de haber recibido las capacitaciones vinieron las evaluaciones (...) de calidad para mejorar lo que es la formación y capacitación a nuestros jóvenes estudiantes de ese entonces”. (DOC2).

Fase 3 Diseño:

Poco interés en la certificación, para satisfacer con las exigencias de la Norma ISO 9001 al inicio no todas las áreas cumplían con dichos requisitos, y para efectos de revisión y control muchas veces se tenía que faltar a la verdad, de acuerdo con la versión del docente expresa, “que muchas cosas se han tenido que maquillar durante el proceso de auditorías obviamente no se había implementado (...) en el proceso no se

implementó la infraestructura y maquinarias no estaba acorde a lo que la certificación pedía o estaba establecido”. (DOC1).

Fase 4 Implementación:

Falta de presupuesto para invertir en infraestructura y equipamiento adecuado a la norma ISO 9001, otro de las dificultades que en la versión del docente expresa, “los problemas que se ha presentado se ha tenido que maquillar (...) se ha tenido que sincerar o mejorar por ejemplo mi área se ha mejorado bastante, pero ha demorado bastante lo que es seguridad, ruidos que se está implementando (...) otro el proceso de adquisición de máquinas acorde a la tecnología”. (DOC1). En el orden de las ideas anteriores el docente afirma, “la tecnología de punta debe un poquito más implementarse en varias localidades hablando de nuestra institución me parece que hay localidades un poquito más abandonadas en cuanto a la parte de materiales de enseñanza en cuanto a tecnología y enseñanza de punta y también la capacitación”. (DOC).

Fase 5 Certificación:

La falta control de documentos externos de acuerdo a las exigencias de la norma ISO 9001, se tuvo que implementarse una lista maestra de documentos controlados y su vigencia.

Fase 6 Seguimiento y Control:

Proceso largo y extenso, estos procesos tienen que sostenerse en el tiempo ya que no solamente concluye con la certificación esta tiene que validarse en el tiempo demostrando un control de la calidad demandando mucho tiempo haciendo que los involucrados se impacienten así lo expresa el personal administrativo, “Ha sido una experiencia enriquecedora me ha cambiado en muchos aspectos pero sobre todo me ha hecho pensar de que la mejora nunca va a terminar en la medida de que uno va adquiriendo mayor experiencia van pasando los años ve otras experiencias ve otro tipo de jóvenes con muchos mayores habilidades uno va viendo que el proceso de mejora y el proceso de certificación ISO no tiene cuando terminar”. (PAD2). En ese orden de ideas el personal administrativo afirma, “Una reflexión general sería de que no ha sido nada fácil llevar este proceso ha sido muy largo en nuestra opinión esa vivencia que hemos tenido en compañía con mis colegas y ahora que estoy como gestor empresarial es muy bueno y es totalmente profesional”. (PAD1).

CAPITULO V

5. LECCIONES APRENDIDAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Lecciones aprendidas.

Referidos al Objetivo General:

Los procesos de certificación ISO 9001 estandarizan funciones y responsabilidades permitiendo la adopción de buenos hábitos pedagógicos y administrativos, así como prácticas de convivencia basados en el convencimiento de la mejora continua en favor de los usuarios, la institución y de los propios colaboradores.

Referido a los Objetivos Específicos:

1.- La sensibilización y preparación para el proceso de certificación, aumenta la motivación, satisfaciendo las demandas de aprendizaje y crecimiento de los trabajadores, consolidando el compromiso con la institución.

- 2.- Los planes de capacitación y desarrollo efectivo, socializan los conocimientos de las normas ISO 9001, logrando la participación masiva de todos los trabajadores.
- 3.- La estandarización debe estar orientada a los procesos de la organización, desarrollando conocimientos y destrezas para alcanzar los objetivos estratégicos, adaptándose al entorno.
- 4.- Las auditorias de calidad son herramientas que permiten el conocimiento y aplicación de los procesos de mejora continua, son decisivos en la implementación de los procesos y cambios necesarios para lograr la certificación.
- 5.- La certificación de calidad, hace que las personas cambien y entiendan mejor los procesos, estandarizando sus actividades sujetos a normas, experimentando un cambio actitudinal.
- 6.- El seguimiento y control de los procesos de certificación, deben sostenerse en el tiempo, obligando a los docentes a capacitarse continuamente para actualizar sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes acordes con las nuevas versiones tecnológicas y educativas.

5.2. Conclusiones.

Conclusión General:

La implantación de un sistema de gestión de la calidad, ha ordenado los procesos para la capacitación y formación profesional en las áreas de atención al público, fomentando el trabajo disciplinado con orden, orientados a la mejora continua, aplicando procesos estandarizados, satisfaciendo a sus clientes, beneficiando al desempeño de los docentes. En tal sentido se asumió el reto de lograr la certificación ISO 9001 actualizando la programación curricular de los cursos, mejorando la labor de los docentes y planificando de mejor manera la distribución de las aulas, talleres y laboratorios.

Conclusiones específicas:

1. La sensibilización y capacitación de los actores es un factor decisivo en el proceso de certificación. Esta actividad refuerza el conocimiento y motiva a los directivos, docentes y trabajadores a emprender un cambio para hacerle frente a este proceso de certificación.
2. El diagnóstico preliminar contribuye positivamente al proceso de certificación, permite la documentación de problemas, dificultades y alternativas de solución, permitiendo alcanzar los objetivos de la certificación y las responsabilidades de los actores con claridad, para el cumplimiento de los requisitos que exige la norma.

3. El diseño y estandarización de los procedimientos de certificación de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la normativa ISO 9001 constituye un valor para la institución. Propicia el trabajo en equipo, la solución de problemas y la mejora continua de manera sistemática.
4. La implementación de las auditorías de la calidad en la institución permite mejorar la calidad de los procesos en la formación profesional enmarcados en el aprendizaje técnico profesional, con experiencias en condiciones reales, permitiendo el desarrollo de competencias técnicas, académicas, personal y sociales para la adaptación a una situación de vida.
5. El sistema de gestión ISO 9001, tiene como objetivo central la satisfacción de los usuarios y la mejora continua para alcanzar la excelencia, alcanzar una mejora de la capacidad organizacional en general, así como el ahorro de recursos, entre otros beneficios. En este sentido, contribuye al desarrollo de la institución.
6. El seguimiento, monitoreo y control del proceso de certificación permite identificar a los actores, describir sus roles y cumplimiento de sus funciones laborales. En tal sentido, facilita el reconocimiento y valoración de los actores educativos, esto se refrenda en directivas de gestión haciendo que la certificación ISO 9001, se mantenga y sostenga en el tiempo.

5.3. Recomendaciones.

La certificación para cualquier empresa o institución educativa, es fundamental porque el hecho de prestar un servicio de calidad, exige mucha dedicación y empeño en las actividades; en este sentido, el establecimiento de una normalización internacional, promueve la mejora continua; ante la situación planteada se da las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a los directivos del CFP SENATI Cusco continuar con la sensibilización a los docentes y trabajadores administrativos, sobre la importancia y la significancia del ISO 9001 aplicado al proceso de formación profesional, la mejora del desempeño de sus docentes observando muestras de confianza evitando la incertidumbre para conseguir mejores resultados en el cumplimiento de sus funciones.

Para mantener el liderazgo en la región se sugiere a los directivos del SENATI CFP Cusco invertir en proyectos de infraestructura, así como la adquisición de equipos implementando los talleres y laboratorios acordes con los avances de la tecnología permitiendo optimizar y mejorar en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Para mejorar y controlar los procesos, cumpliendo con los procedimientos documentarios, registrando las evidencias del proceso de

enseñanza y aprendizaje establecido en las directivas de control del sistema, se sugiere mayor compromiso e identidad a los docentes a impartir una educación de calidad.

En caso de participar de un proceso de certificación similar a la del SENATI, se recomienda la capacitación y el compromiso de las autoridades y de todos los trabajadores poniendo en claro los objetivos y las políticas que encaminaran a la institución al éxito de este proceso.

Las capacitaciones para el proceso camino a la certificación, deben planificarse siguiendo un control exhaustivo, para darle la conformidad que requieren dichos eventos importantes para la certificación ISO 9001.

Las auditorías internas de calidad deben programarse con anticipación, siguiendo una evolución positiva de los cambios que ocasiona dicho proceso y previo aviso, sin sufrir postergaciones para no causar la incertidumbre de los trabajadores.

Los procesos de certificación tienen como objetivo alcanzar la excelencia, en tal sentido se recomienda que, en el transcurso de dicho proceso, se deben de crear nuevos cuadros con personal dispuesto a identificarse con la institución y seguir, capacitándose en temas de calidad ya que estos procesos cambian de versión constantemente.

En cuanto a la investigación, los procesos de certificación en las organizaciones marcan la diferencia, entre el éxito y el fracaso, es importante rescatar el valor de la información que estos dejan a lo largo de sus procesos, beneficiando a sus trabajadores como a la propia institución del éxito que se logra con estos cambios hasta alcanzar la excelencia. En este sentido, es importante investigar y sistematizar experiencias similares.

6. Referencia bibliográfica.

Arribas, J. A. (2015). *Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos* (Tesis Doctoral). Universidad UNED, Madrid, España.

Bicas, S y Martin, N (2007). *Garantía de la calidad y el papel de la acreditación: Una visión global*. Recuperado
https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7499/02_3-19.pdf

Blanco, R. (2018). *La Educación de Calidad para todos empieza en la primera infancia*. Revista Enfoques de la Educación, 7(1). Recuperado de
<https://revistas.uchile.cl/index.php/REE/article/view/48175/50806>

Bureau Veritas Formación. (2010). *El auditor de la calidad*. (3rd. Ed.). Madrid: Fundación Confemetal.

Gutiérrez, J. (2014). *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas* (Tesis para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
<http://www.cne.gob.pe/uploads/revision-politicas-educativas-2000-2015.pdf>

Isa, L., y Zapata, N. (2009). *Sistematización de experiencias de comunicación/educación en cárceles* (Tesis de grado) Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

ISO 9001 (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos*. (5ta Edición). Suiza.

Recuperado de [http://](http://www.tablerodecomando.com/capacitacion/ISO_9001_2015.pdf)

www.tablerodecomando.com/capacitacion/ISO_9001_2015.pdf

Jara, O. (2010). *Guía para la Sistematización de Experiencias*. Recuperado de [http:// www.alforja.or.cr/sistem](http://www.alforja.or.cr/sistem)

Jara, O (2005). *La sistematización de experiencias y las corrientes innovadoras del pensamiento latinoamericano – Una aproximación histórica*.

Recuperado de http://www.cepalforja.org/sistem/sistem_old/oscar_jara_sistematizacion_y_corrientes_innovadoras.pdf.

López D. (2018). *Certificación ISO 9001- 2008 en el proceso de enseñanza aprendizaje de la carrera técnica, electrónica industrial SENATI, 2018* (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Méndez, J., y Avella, N. (2009). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los*

Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa DicomTELSA
(Tesis de grado). Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia.

Pérez de Meza, T. (2016). *Guía Didáctica para la Sistematización de Experiencias en contextos universitarios*. Caracas: Ediciones del Vicerrectorado Académico.

Rioja, R. E. (2013). *Procesos de inscripción y evaluación de un centro de formación continua de acuerdo a la norma ISO 9001:2008* (Tesis para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

SENATI (2011). *Aniversario 50 años: Formación y capacitación para la inclusión social, la productividad de las empresas y la competitividad del país*. Recuperado de http://www.senati.edu.pe/sites/default/files/archivos/2017/publicaciones/09/senati_aniversario_50.pdf

SENATI (2016). *Catalogo*. Recuperado de http://www.senati.edu.pe/sites/default/files/archivos/2017/publicaciones/09/catalogo_senati_2016.pdf

SENATI (2012). *Memoria anual*. Recuperado de

http://www.senati.edu.pe/sites/default/files/archivos/2017/publicaciones/09/memoria_senati_2012.pdf

SENATI. (2005). *SEN DIRG 02 PROCESOS FUNDAMENTALES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL*. PERU

SENATI. (2014) *Reglamento del Sistema de Formación Profesional*. Lima.

Recuperado de

http://intranet.senati.edu.pe/Dox_ISO_R/Reglamento_sistema_de_formacion_profesional_SENATI.pdf

SINEACE. (2015). *Calidad en educación y derroteros*. Lima: SINEACE.

SINEACE. (2016). *Modelo de acreditación para programas de estudio de educación universitaria*. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>.

UNESCO (2017). *Revisión de las políticas educativas 2000-2015: Continuidades en las políticas públicas en educación en Perú: Aprendizajes, docentes y gestión descentralizada*. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000249171>

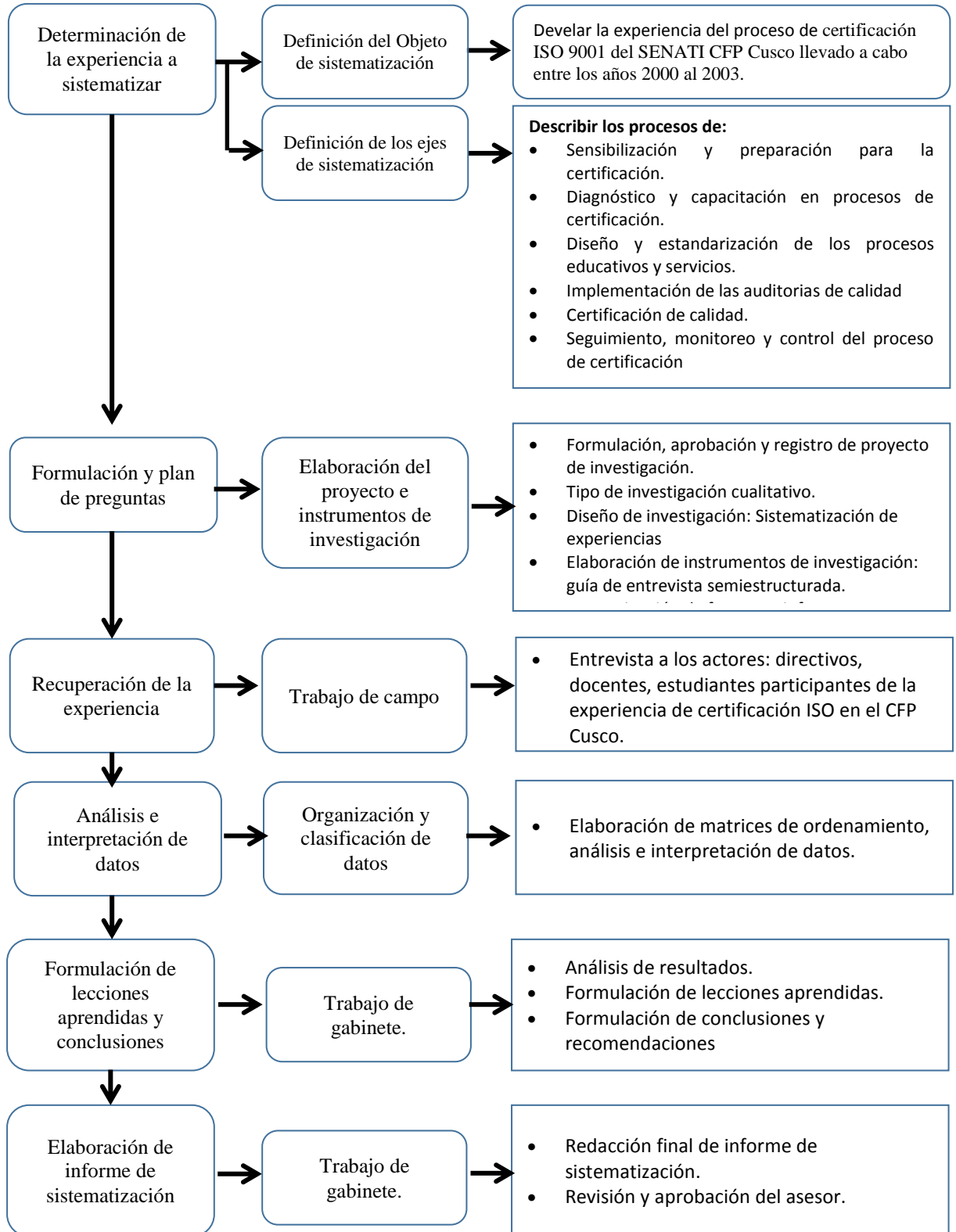
Urraca, V (2009). *Calidad de la Educación y Eficacia de la Escuela. Estudio sobre la gestión de los recursos educativos*. Colombia: Ladiprint Editorial S:A:S.

Van den Berghe, W (1998). *Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación*. *Revista Europea de la Formación Profesional*, CEDEFOP, N° 15, Recuperado de http://www.cedefop.europa.eu/files/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/124/15_es_vandenbergh.pdf

Vargas, F. (2003). *La gestión de la calidad en la formación profesional: el Uso de estándares y sus diferentes aplicaciones*, Montevideo: CINTERFOR
Recuperado de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/calidad.pdf>

Villavicencio, R. (2009). *Manual auto instructivo: Aprendiendo a Sistematizar. Las experiencias como fuentes de conocimiento. Escuela para el desarrollo*.
Recuperado de <http://www.bibliotecavirtual.info/2013/08/aprendiendo-a-sistematizar-las-experiencias-como-fuentes-de-conocimiento/>

ANEXO 1: FLUJO DEL PROCESO DE SISTEMATIZACION DE EXPERIENCIA DE CERTIFICACIÓN ISO 9001 DEL SENATI CFP CUSCO EN EL AÑO 2000 - 2003



Anexo 2: Preguntas para la sistematización de experiencias.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Esta entrevista está dirigida a los Directivos del SENATI CFP Cusco con el fin de indagar sobre el proceso de certificación ISO 9001 en el año 2000 al 2003.

Brevemente coméntenos sobre el proceso de Certificación ISO 9001 en el CFP Cusco.

- 1.- ¿Cómo se inicia el proceso de certificación ISO 9001 en el SENATI CFP Cusco?
- 2.- ¿Cuál fue su rol en el proceso de certificación?
- 3.- ¿Cómo se organizó este proceso?
- 4.- ¿Cuáles fueron los momentos más significativos de este proceso?
- 5.- ¿Qué importancia tuvo para Ud. Participar en este proceso de certificación?
- 6.- ¿Cuáles fueron los factores que favorecieron la certificación ISO 9001 en el SENATI?
- 7.- ¿Cuáles fueron los factores que dificultaron la certificación ISO 9001 en el SENATI?
- 8.- ¿Cuáles fueron los objetivos que se propusieron camino a la certificación?
- 9.- ¿Cómo se desarrolló la experiencia? (descripción de cada fase o etapa).
- 10.- ¿Cuáles son los beneficios que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?
- 11.- ¿Cuál fue el impacto que tuvo este proceso de certificación en la enseñanza de los alumnos?
- 12.- ¿Qué valores se ha fortalecido en este proceso de certificación?
- 13.- ¿Cómo se afrontaron y solucionaron las dificultades presentadas en el proceso de certificación ISO 9001?
- 14.- ¿De qué manera la certificación ISO contribuye a la mejora en el trabajo que realizas?
- 15.- ¿Qué significado o impacto ha tenido la experiencia en los actores?
- 16.- ¿Cuál es su reflexión o conclusión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Esta entrevista está dirigida a los Docentes del SENATI CFP Cusco con el fin de indagar sobre el proceso de certificación ISO 9001 en el año 2000 al 2003.

Brevemente coméntenos sobre el proceso de Certificación ISO 9001 en el CFP Cusco.

- 1.- ¿Cómo se inicia el proceso de certificación ISO 9001 en el SENATI CFP Cusco?
- 2.- ¿Cómo se organizó este proceso?
- 3.- ¿Hablemos de los momentos significativos de este proceso?
- 4.- ¿Qué significado tiene para Ud. Participar en este proceso de certificación?
- 5.- ¿Hablemos de su rol en al proceso de certificación?
- 6.- ¿Cuáles fueron los objetivos que se propusieron?
- 7.- ¿Que cree que favoreció y/o dificultó en la certificación ISO 9001 en el SENATI?
- 8.- ¿Cómo se desarrolló la experiencia? (descripción de cada fase o etapa).
- 9.- ¿En qué áreas de trabajo ha beneficiado este proceso de certificación?
- 10.- ¿Cuáles son los aportes que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?
- 11.- ¿Cómo se afrontaron y solucionaron las dificultades presentadas?
- 12.- ¿Conoce usted el impacto que tuvo este proceso de certificación en la enseñanza de los alumnos?
- 13.- ¿Realice una reflexión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?
- 14.- ¿Qué valores se ha fortalecido en este proceso de certificación?
- 15.- ¿Crees que es importante la certificación ISO 9001 en la formación profesional de los alumnos?
- 16.- ¿Qué significado o impacto ha tenido la experiencia en los actores?
- 17.- ¿Qué aprendizajes te brinda el haber sido participe de este proceso de certificación?
- 18.- ¿Qué nuevos conocimientos surgieron de la experiencia?
- 19.- ¿Crees que este proceso de certificación te ha servido para mejorar tu trabajo?
- 20.- ¿Cuáles son los retos y desafíos pendientes?

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Esta entrevista está dirigida al Personal Administrativo del SENATI CFP Cusco con el fin de indagar sobre el proceso de certificación ISO 9001 en el año 2000 al 2003.

Brevemente coméntenos sobre el proceso de Certificación ISO 9001 en el CFP Cusco.

- 1.- ¿Qué significado tiene para Ud. Participar en este proceso de certificación?
- 2.- ¿Hablemos de los momentos significativos de este proceso?
- 3.- ¿Hablemos de su rol en al proceso de certificación?
- 4.- ¿Que cree que favoreció y/o dificultó en la certificación ISO 9001 en el SENATI?
- 5.- ¿Cuáles fueron los objetivos que se propusieron?
- 6.- ¿En qué áreas de trabajo ha beneficiado este proceso de certificación?
- 7.- ¿Cuáles son los aportes que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?
- 8.- ¿Cómo se desarrolló la experiencia? (descripción de cada fase o etapa).
- 9.- ¿Conoce usted el impacto que tuvo este proceso de certificación en la enseñanza de los alumnos?
- 10.- ¿Realice una reflexión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?
- 11.- ¿Qué valores se ha fortalecido en este proceso de certificación?
- 12.- ¿Crees que es importante la certificación ISO 9001 en la formación profesional de los alumnos?
- 13.- ¿Cómo se afrontaron y solucionaron las dificultades presentadas?
- 14.- ¿Qué aprendizajes te brinda el haber sido participe de este proceso de certificación?
- 15.- ¿Qué significado o impacto ha tenido la experiencia en los actores?
- 16.- ¿Crees que este proceso de certificación te ha servido para mejorar tu trabajo?
- 17.- ¿Cuáles son los retos y desafíos pendientes?

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Esta entrevista está dirigida a Egresados del SENATI CFP Cusco con el fin de indagar sobre el proceso de certificación ISO 9001 en el año 2000 al 2003.

Brevemente coméntenos sobre el proceso de Certificación ISO 9001 en el CFP Cusco.

- 1.- ¿Qué significado tiene para Ud. Participar en este proceso de certificación?
- 2.- ¿Hablemos de su rol en al proceso de certificación?
- 3.- ¿Dónde y cuándo se llevó a cabo la experiencia?
- 4.- ¿Cómo te sentiste al participar en este proceso de certificación ISO 9001?
- 5.- ¿Cuáles son los aportes que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?
- 6.- ¿Realice una reflexión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?
- 7.- ¿Crees que es importante la certificación ISO 9001 en la formación profesional de los alumnos?
- 8.- ¿Qué nuevos conocimientos surgieron de la experiencia?
- 9.- ¿Qué oportunidades te brinda el haber sido participe de este proceso de certificación?
- 10.- ¿Cuáles son los retos y desafíos pendientes?

Anexo 3: Ficha de análisis documental

AUTOR	TITULO	CODIGO: VERSIÓN: APROBADO: FECHA:
SUB TITULO		

Permite registrar datos de los documentos emitidos por el SENATI

CONTENIDO

ACAPITE	DENOMINACIÓN DEL ACAPITE
1	
2	
3	
4	
5	

Anexo 4: Matriz de organización y procesamiento de información.

1.- Matriz de descripción de la situación inicial de la experiencia del proyecto		
Situación inicial de la experiencia	ENTREVISTADOS	
	DIR1	
		ANALISIS
1.- ¿Cómo se inicia el proceso de certificación ISO 9001 en el SENATI CFP Cusco?	El proceso de certificación ISO 9001 nace a raíz de la inquietud de la dirección Nacional con el propósito de modernizar sus procesos de enseñanza así como los procesos de atención al cliente (D1)	El proceso de certificación ISO 9001 nace a raíz de la inquietud de la dirección Nacional con el propósito de modernizar sus procesos de enseñanza así como los procesos de atención al cliente.
2.- ¿Cuál fue su rol en el proceso de certificación?	el rol que los directivos asumimos era el de cumplir las directivas que emanaban de la dirección nacional (...)el proceso era precisamente lograr la certificación del proceso de enseñanza ahí gravitaba enormemente la función del directivo D2	El rol de los directivos era el de cumplir las directivas que emanaban de la dirección nacional para lograr la certificación del proceso de enseñanza ahí gravitaba enormemente la función del directivo
3.- ¿Cómo se desarrolló la experiencia? (descripción de cada fase o etapa). 3.1 ¿Que se hizo? 3.2 ¿Cómo se hizo? 3.3 ¿Cómo finalizo	El SENATI ha invertido en capacitaciones periódicas debidamente estructuradas porque no se podía interrumpir tampoco el proceso de enseñanza y aprendizaje (...) Se elaboraron manuales se ha capacitado previamente a personal que estaba directamente involucrado en este proceso de introducción de lo que era el ISO 9001(...) introducir la filosofía japonesa (...) de las 5s Capacitaciones periódicas, elaboración de manuales involucramiento de los instructores interiorización del concepto que se quería lograr. D3	El SENATI ha invertido en capacitaciones periódicas debidamente estructuradas para no interrumpir el proceso de enseñanza y aprendizaje Se elaboraron manuales capacitando al personal involucrado en este proceso de certificación ISO 9001 introduciendo la filosofía japonesa de las 5s.
4.- ¿Cuáles fueron los objetivos que se propusieron camino a la certificación?	el primer objetivo era que el personal de instructores tuviera conciencia y sobre todo identificación institucional para lograr este objetivo la implementación del ISO 9001 D4	El objetivo era que el personal de instructores tuviera conciencia y sobre todo identificación institucional para la implementación del ISO 9001
5.- ¿Qué importancia tuvo para Ud. Participar en este proceso de certificación?	como directivo ha sido una enorme experiencia involucrarnos (...)al ISO 9001 sobre todo cumplir con todas las normas internacionales una de ellas era la calidad de la enseñanza	Ha sido una experiencia involucrarnos en la certificación ISO 9001 sobre todo cumplir con todas las normas internacionales.

2.- Matriz de descripción del proceso de intervención / realización de la experiencia...		
Proceso de intervención de la experiencia	ENTREVISTADOS	ANALISIS
	DIR1	
6.- ¿Cuáles fueron los factores que favorecieron la certificación ISO 9001 en el SENATI?	Los factores indudablemente es la uniformidad a nivel nacional que quiere decir que en SENATI no existe sucursales es una sola institución a nivel nacional (...) normalización es uniformidad en todo aspecto (...). D6	Los factores indudablemente es la uniformidad o normalización de sus procesos para la formación profesional a nivel nacional
8.- ¿Cuáles fueron los momentos más significativos de este proceso?	Indudablemente lo más significativo en este proceso ha sido primero lograr que todos los instructores interiorizaran aprendieran y aplicaran el sistema ISO 9001 y otro momento muy significativo ha sido desde luego que la certificadora que vino a evaluar todos los instructores aprobarán las evaluaciones (...)el otro momento más significativo fue en el momento que convocaron a todos los directivos para recepcionar la certificación del ISO 9001creo que eso es una experiencia y un recuerdo invaluable en la vida profesional de cualquier directivo. D8	Ha sido lograr que todos los instructores interiorizaran aprendieran y aplicaran el sistema ISO 9001 y el otro momento más significativo fue en el momento que convocaron a todos los directivos para recibir la certificación ISO 9001 es una experiencia y un recuerdo invaluable en la vida profesional de cualquier directivo.
9.- ¿Cuáles fueron los factores que dificultaron la certificación ISO 9001 en el SENATI?	no todos los instructores estaban en condiciones de volver a estudiar(...)había cierta resistencia al cambio que en otros términos es reticencia al cambio esto indudablemente a muchos de los instructores ha sido un choque (...)la paciencia de cada instructor de interiorizar la norma del ISO 9001 D9	No todos los instructores estaban en condiciones de volver a estudiar había resistencia al cambio y para muchos instructores ha sido un choque observando la paciencia de cada instructor de interiorizar la norma del ISO 9001.
10.- ¿Cómo se afrontaron y solucionaron las dificultades presentadas en el proceso de certificación ISO 9001?	se ha tenido que elaborar manuales con personal especializado en el tema para que estos manuales sean lo más didácticos posible y de fácil comprensión para que el instructor no tuviera muchas dificultades pero a pesar de eso se tuvieron dificultades y estas han sido superadas en base a evaluaciones permanentes y si este proceso duro supongamos tres años los tres años han sido de evaluación permanente (...)las evaluaciones eran una evidencia del nivel de avance que nosotros teníamos en cada etapa del proceso.D10	Se elaboraron manuales con personal especializado en el tema para que sean lo más didáctico posible y de fácil comprensión para el instructor y evitara que tuviera dificultades y estas han sido superadas en base a evaluaciones permanentes estas evaluaciones eran una evidencia del nivel de avance que nosotros teníamos en cada etapa del proceso.
11.- ¿Qué valores se ha fortalecido en este proceso de certificación?	Uno de los valores es la identidad institucional el instructor hoy en día sabe conoce valora y pondera el nivel que tiene SENATI eso es uno de las principales fortalezas D11	Uno de los valores es la identidad institucional el instructor hoy en día sabe conoce valora y pondera el nivel que tiene SENATI eso es uno de las principales fortalezas

<p>12.- ¿Qué significado o impacto ha tenido la experiencia en los actores?</p>	<p>Indudablemente es un impacto a nivel personal muy muy significativo en qué sentido el instructor ahora estudia pero estudia para enseñar eso es un valor muy enorme y sobre todo el impacto en cada uno de ellos entonces los instructores ahora tienen un estilo de trabajo tienen un forma una metodología una filosofía de trabajo que se difunde a nivel nacional a través del cuerpo directivo.D12</p>	<p>es un impacto a nivel personal muy significativo, el instructor ahora estudia pero estudia para enseñar el instructor ahora tienen un estilo de trabajo tienen un forma una metodología una filosofía de trabajo que se difunde a nivel nacional a través del cuerpo directivo</p>
<p>13.- ¿Cuáles son los beneficios que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?</p>	<p>Bueno indudablemente el beneficio para la institución es de que SENATI es reconocida como una de las instituciones a nivel mundial cuyos procesos están adecuadamente identificados y sobre todo certificados (...)el beneficio de la institución es el reconocimiento internacional que tiene nuestra institución y sobre todo el egresado de SENATI técnico egresado de SENATI tiene la posibilidad de insertarse laboralmente no solo en el Perú en cualquier parte del mundo D13</p>	<p>es de que SENATI es reconocida como una de las instituciones a nivel mundial cuyos procesos están adecuadamente identificados y sobre todo certificados el beneficio es el reconocimiento internacional que tiene nuestra institución y sobre todo el egresado de SENATI tiene la posibilidad de insertarse laboralmente no solo en el Perú en cualquier parte del mundo</p>

3.- Matriz para la formulación de las lecciones aprendidas en la experiencia...		
Lecciones aprendidas en la experiencia	ENTREVISTADOS	ANALISIS
	DIR1	
14.- ¿Qué cosas descubrimos que antes no sabíamos o no conocíamos?	descubrimos que muchos de nuestros instructores tenían ciertas debilidades a estas debilidades han tenido primero que ser superadas en base a capacitaciones (...)SENATI es una sola institución a nivel nacional entonces contamos con personal técnico como también contamos con profesionales egresados de universidades indudablemente a los instructores que tienen digamos nivel técnico los hemos tenido que capacitar mucho más y aquellos profesionales egresados de universidades los hemos tenido que capacitar en aspectos técnicos que es nuestra especialidad.D14	Descubrimos que muchos de nuestros instructores tenían ciertas debilidades que han tenido que ser superadas en base a capacitaciones contamos con personal técnico y profesionales egresados de universidades a los instructores que tienen nivel técnico se tuvo que capacitar en temas tecnológicos y a los egresados de universidades se capacitaron en aspectos técnicos y habilidades.
15.- ¿Cuáles son los retos y desafíos pendientes?	los retos son enormes el mundo está cambiando la globalización está introduciéndose en nuestro país ahora se pretende que las universidades abran sus puertas no necesariamente el alumno tiene que concurrir a la universidad sino más bien la universidad ahora concurre a su domicilio eso es un reto para el SENATI.D15	los retos son enormes el mundo globalizado está introduciéndose en nuestro país y que las universidades abran sus puertas y el alumno no está obligado a concurrir a la universidad sino llevar los cursos vía e-learning
16.- ¿Cuáles son las posibilidades y condiciones para replicar esta experiencia?	las posibilidades son varias para hacer replicas si hay la competencia de SENATI de hacer una réplica de lo que nosotros aplicamos en cierto momento damos asesorías pero las condiciones las ponen las mismas instituciones el mismo personal recordemos que la institución hace las personas con la experiencia con la calidad y sobre todo con el conocimiento que posee cada uno de los participantes son ellos los que hacen a la institución entonces el prestigio lo hace el personal lo hace inclusive la parte directiva D16	las posibilidades son varias para hacer replicas si hay la competencia de SENATI de hacer una réplica de lo que nosotros aplicamos en cierto momento la experiencia en temas de calidad y sobre todo el conocimiento que posee cada uno de los participantes.
17.- ¿Cuál es su reflexión o conclusión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?	la reflexión es la mejora continua la conclusión general es que la política institucional implementada e implantada ha sido el pilar o digamos la base el cimiento para que nuestra institución hoy en día este posicionada a nivel nacional no existe a nivel nacional una institución de enseñanza técnica que este uniformizada en todos los aspectos a nivel nacional (...)la conclusión general SENATI es una sola institución a nivel nacional con prestigio internacional certificación internacional.D17	la reflexión es la mejora continua la conclusión general es que las políticas institucionales implementadas han sido el pilar, la base el cimiento para que nuestra institución este posicionada a nivel nacional e internacional como una institución de enseñanza técnica que ha uniformizado todos los procesos.

Entrevista dirigida a los Docentes del SENATI CFP Cusco

1.- Matriz de descripción de la situación inicial de la experiencia del proyecto					
Situación inicial de la experiencia	ENTREVISTADOS				
	DOC1	DOC2	DOC3	DOC4	DOC5
1.- ¿Cómo se inicia el proceso de certificación ISO 9001 en el SENATI CFP Cusco?	Recuerdo acá el SENATI empezó dándonos una capacitación casi individual a cada personal nos han dado por procesos las directivas donde nos indicaban como iván a ser los pasos de la certificación de SENATI. D1	El año 2000 iniciamos el proceso de certificación con unas capacitaciones que se realizaban cada dos meses con todas las directivas de ese entonces que nos mandaba la dirección nacional de Lima. D1	Se iniciaron con varias actividades la primera fue evidentemente el tener que capacitarnos nos llegaba bastante información escrita en ese momento de lo que venían a ser las normativas del sistema ISO, entonces se hacían los estudios las discusiones correspondientes de manera grupal. D1	El proceso de certificación ISO 9001 en nuestra sede Cusco se inicia a raíz de que primeramente Lima dispone a nivel nacional de que la institución debería tener una certificación ISO 9001. D1	Este proceso de certificación se inicia primero con una sensibilización que se dio recuerdo por un auditor externo aquí en Cusco luego vino un proceso de preparación en la cual se tenía que rendir casi semanalmente las evaluaciones. D1
2.- ¿Cuál fue su rol en el proceso de certificación?	Nosotros en esta parte hemos participado en la capacitación como instructor hemos recibido capacitación y la implantación de este proceso de certificación. D2	Fuimos capacitados en este proceso primero hicimos la parte de inducción. D2	Trate de ser lo más participativo y colaboracionista posible los tiempos también eran diferentes el trabajo en equipo era bastante intenso bastante interesante y bueno había bastante motivación para implementar este proceso de certificación. D2	Instructor de la institución fue la participación en base a como se iba a desarrollar el proceso de certificación. D2	Hemos participado activamente en este proceso en todo el examen en todas las preparaciones nos venía manuales teníamos que leer. D2
4.- ¿Cuáles fueron los objetivos que se propusieron?	La certificación por zonales y por unidades operativas el SENATI en ese entonces era en promedio 41 CFPs. D4	Los objetivos primero eran a nivel nacional las 12 direcciones zonales de SENATI en el Perú teníamos que tener la	Empezamos por ver lo que era el tema de las 5s porque en ese tiempo SENATI en cuanto a infraestructura era bastante limitada con ambientes en	Como objetivo principal era obtener esta certificación ISO 9001. D4	Primero eran aprobar las evaluaciones de los instructores sobre el involucramiento en el sistema de gestión de la calidad luego de las evaluaciones era la

		certificación ISO 9001 lo que es el sistema de gestión a la calidad entonces el objetivo era capacitación inducción o lograr y tener la certificación en ese año 2000 al 2003. D4	algunos momentos saturados (...) ordenar nuestras propias actividades internas dentro de la organización. D4		preparación para ver la adecuación del sistema en nuestras actividades y tercero fue que nuestras actividades por ejemplo como ya podían responder al ISO 9001. D4
6.- ¿Qué significado tiene para Ud. Participar en este proceso de certificación?	Como persona tenías que cambiar unos hábitos la forma de trabajo la forma de la expresión comportamientos. D6	No contesto	Como significado (...) hemos aprendido junto con ello porque en el proceso de capacitación de vivir las experiencias por ahí entonces nos hemos involucrado de la parte teórica de la parte funcional lo que viene a ser la norma. D6	El significado particularmente no solamente para mi sino para todos fue digamos nuestra preparación la motivación que significaba tener el primer certificado para nuestra institución lo cual al final se consiguió y fue un logro fundamental. D6	Yo creo que el significado que tuvo el haber participado en este proceso de certificación ha sido enorme me sirvió en la parte personal (...) sentir orgullo porque haber logrado y ser una de los primeros centros de formación profesional certificados a nivel nacional. D6

2.- Matriz de descripción del proceso de intervención / realización de la experiencia...					
Proceso de intervención de la experiencia	ENTREVISTADOS				
	DOC1	DOC2	DOC3	DOC4	DOC5
<p>3.- ¿Cómo se desarrolló la experiencia? (descripción de cada fase o etapa).</p> <p>3.1 ¿Que se hizo?</p> <p>3.2 ¿Cómo se hizo?</p> <p>3.3 ¿Cómo finalizó?</p>	<p>el inicio fue que nos llegaron manuales de cada directiva donde teníamos que capacitarnos internamente como también venían a capacitarnos de la dirección nacional a capacitarnos y tomarnos exámenes también ahora que recuerdo hubo exámenes si estábamos acorde o no a lo que el SENATI quería y después llego la parte de la implementación donde muchos de los ítem o acápite no coincidía con la realidad del SENATI han tenido que adecuar al sistema entonces obviamente que ha sido una bonita experiencia que al SENATI le ha fortalecido su imagen. D3</p>	<p>La primera fase fue capacitación, la segunda fase fue inducción la tercera fase fue ya pasar a realizar las auditorias hicimos auditorias luego algunos ejemplos la cuarta fase algunos ejemplos de acciones correctivas y preventivas y la última fase ya fue de esperar la implementación del ISO 9001. D3</p>	<p>Que se hizo se capacito a las personas se hicieron trabajos en equipo lógicamente esto implicaba bastante esfuerzo de parte de todos nosotros (...) no teníamos limitaciones en cuanto a actividades entonces se puso prácticamente lo que cada uno en su momento lo podía hacer. D3</p>	<p>Nos comenzaron a entregar documentación las cuales nos daban a conocer los procesos de desarrollo de esta certificación era básicamente enfocado a la parte documentaria entonces para esto nos entregaron una serie de documentos que íbamos estudiando y de cada tema íbamos dando exámenes al final. D3</p>	<p>empezamos primero a hacer un trabajo grupal de todo el centro de formación profesional eran unas charlas eran video conferencias; eran videos que veíamos específicamente (...) e formaron equipos de trabajo ya en función de comisiones para ver como podíamos implementar este sistema ISO 9001 en nuestras actividades para esto vinieron en este caso colegas de Lima que ya entendían sobre el tema entonces para poder implementar este sistema de calidad ISO 9001 y se finalizó yo creo que excelentemente porque el SENATI Cusco el CFP ha respondido satisfactoriamente a este proceso. D3</p>
<p>5.- ¿Hablemos de los momentos significativos de este proceso?</p>	<p>Obviamente le ha dado un realce al proceso de certificación aparte de la unidad en los CFP, el alumno se veía con otro renombre (...) SENATI ha</p>	<p>Fue muy importante puesto que después de haber recibido las capacitaciones vinieron las evaluaciones (...) de calidad para mejorar lo</p>	<p>Podemos pensar en las ganas que le pusimos todos nosotros el trabajo en equipo que se tenía en aquel momento (...) hay que rescatar de todo eso es la</p>	<p>Dentro de los momentos significativos podría decir había personas que venían de Lima a evaluarnos durante nuestra preparación para obtener esta certificación. D5</p>	<p>el poder involucrarnos yo creo que ha sido un momento muy arduo porque ha sido evaluaciones tras evaluaciones y aparte de eso era el no descuidar la capacitación de nuestros</p>

	sido uno de los primeros en certificar en Sudamérica. D5	que es la formación y capacitación a nuestros jóvenes estudiantes de ese entonces. D5	participación de todo el equipo de trabajo en ese momento. D5		alumnos (...)el segundo la implementación(...)de las 5s. D5
7.- ¿Que cree que favoreció y/o dificultó en la certificación ISO 9001 en el SENATI?	Uno es que muchas cosas se han tenido que maquillar durante el proceso de auditorías obviamente no se había implementado (...) en el proceso no se implementó la infraestructura y maquinarias no estaba acorde a lo que la certificación pedía o estaba establecido. D7	Tuvimos algunas falencias cuestiones económicas porque para implementar una norma como es la ISO 9001 en lo que es sistema de gestión a la calidad se necesita cambiar muchos paradigmas entonces nos encontramos con algunos instructores y algún personal administrativo que no querían entender lo que era el ISO 9001 fue más que eso la dificultad fue que romper paradigmas de ese momento. D7	Una de las ventajas que tuvimos fue el trabajo en equipo (...) las dificultades que tuvimos eran básicamente el tema de infraestructura (...) la certificación conlleva a ordenar procesos (...) no teníamos muy claro el concepto de lo que era un PEA. D7	Había personas que conocían bien como se hacía este proceso de certificación lo cual ayudo a que nuestro desenvolvimiento fuera el mejor para obtener dicha certificación. D7	Lo que facilitó de repente es que los auditores externos que vinieron (...) a decirnos como era el sistema y cuáles son los beneficios (...) y como ya estábamos comprometidos y habíamos estudiado y habíamos aprobado se nos hizo un poco más fácil poder involucrarnos. D7
8.- ¿En qué áreas de trabajo ha beneficiado este proceso de certificación?	Personalmente para mi sería en la parte administrativa. D8	En el área que yo trabajo es Mecánica de Mantenimiento y los beneficios son muy importantes porque lo que se hace hoy en día por ejemplo hacia en el Cusco a nivel nacional en las 12 direcciones zonales se está tratando los mismos temas gracias a esta certificación. D8	Bueno el proceso de certificación involucra a toda la organización evidentemente de que las áreas de trabajo beneficiadas han sido todas las que participaron en nuestro proceso. D8	Beneficiaba directamente al participante o a los participantes de nuestra institución (...) la parte administrativa. D8	Yo creo que esto a favorecido bastante el proceso de selección de personal, quienes vamos a laborar en la institución porque se ha hecho un mejor proceso de como captar personal de instrucción. D8
9.- ¿Cuáles son los aportes	La imagen institucional que	Los aportes de esta certificación fue que ya	ordenamos nos ordenamos entonces ya sabíamos por	el aporte fundamental yo creo que es el hecho de tener ya	Yo creo que el mejor aporte ha sido el reconocimiento a nivel

que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?	ha crecido. D9	nuestros alumnos al tener ya una formación de calidad ya ellos pueden poder desempeñarse no solamente en la industria nacional sino también salir a la industria internacional. D9	dónde empezar donde transitar y a donde llegar (...) la certificación evidentemente ha sido beneficiosa no solamente para el SENATI como institución sino también para el trabajador porque ya ordena sus actividades y sabes exactamente cuáles son los itinerarios a seguir. D9	establecido como se debe llevar todos los procesos documentarios. D9	nacional e internacional yo tengo alumnos que por ejemplo han egresado y trabajan en el exterior y eso les ha abierto las puertas en otros países. D9
10.- ¿Crees que es importante la certificación ISO 9001 en la formación profesional de los alumnos?	SENATI ha sintetizado muchos temas pedagógicos. D10	Es muy importante esta certificación puesto que como mencione anteriormente los alumnos al recibir una capacitación con calidad las mismas capacitaciones a nivel nacional entonces están acorde con la tecnología actual y con lo que hoy en día exige la industria internacional que estén con una formación de calidad. D10	Si definitivamente (...) al SENATI le da la importancia y el hecho de que manejamos curricula uniformes a nivel nacional. D10	Pienso que no directamente ya que muchos alumnos creían que al obtener esta certificación ellos se iban a beneficiar directamente, pero esta certificación ISO 9001 estaba enfocado a la parte documentaria no directamente a lo que el aprendiz quería conseguir. D10	La certificación ISO 9001 que SENATI ha logrado es parte de su proceso de enseñanza y aprendizaje (...) respetando cada criterio de evaluación cada criterio que se tiene en la parte de certificación yo creo que eso favorece enormemente al alumnado. D10
11.- ¿Cómo se afrontaron y solucionaron las dificultades presentadas?	Los problemas que se ha presentado se ha tenido que maquillar (...) se ha tenido que sincerar o mejorar por ejemplo mi área se ha mejorado bastante, pero ha demorado bastante lo que es seguridad ruidos que se está	Ya no podemos hablar de dificultades porque ya al conocer con el pasar del tiempo esta norma del ISO 9001 y las versiones actualizadas ya tenemos una clara meta (...) de que es lo que queremos lograr	Trabajo en equipo discusiones ideas sugerencias y siempre el detalle funcional se armó un buen equipo y naturalmente solucionar problemas en equipo es mucho más sencillo que	Los problemas que se presentaron se han ido resolviendo en base a como se iban desarrollando cada una de estas etapas y para esto coadyuvo mucho la persona o las personas que venían de Lima a	Yo creo que las dificultades para poder superarlas hemos tenido que trabajar en equipo en esto puedo reconocer el trabajo de los colegas. D11

	implementando (...) otro el proceso de adquisición de máquinas acorde a la tecnología. D11	al formar con calidad a nuestros estudiantes. D11	trabajar individualmente. D11	capacitarnos. D11	
12.- ¿Conoce usted el impacto que tuvo este proceso de certificación en la enseñanza de los alumnos?	No respondió	No respondió	El impacto estaría fundamentalmente dado en que ordenamos nuestros procesos. D12	El impacto podríamos decir estaba enfocado a como nosotros debíamos llevar toda nuestra documentación para un proceso de aprendizaje y de enseñanza. D12	El proceso de enseñanza aprendizaje ha sufrido un vuelco desde un proceso de enseñanza casi tradicional de la educación que se le ha estado impartiendo ya era sistematizado significa que nuestro proceso iba de lo más sencillo a lo más complejo y eso ha hecho de que nuestros alumnos tengan una mejor captación del proceso de enseñanza y aprendizaje. D12
13.- ¿Qué valores se ha fortalecido en este proceso de certificación?	Valores laborales en puntualidad los hábitos. D13	La responsabilidad es un valor muy importante que se está logrando que es un valor que todos nuestros estudiantes a nivel nacional están tomando en cuenta la responsabilidad. D13	Valores podría ser el orden la puntualidad. D13	El valor fundamental con este proceso de certificación es el de tener ya establecido lineamientos. D13	Yo creo que este proceso de certificación se ha fortalecido lo que es la parte de la imagen institucional. D13

3.- Matriz para la formulación de las lecciones aprendidas en la experiencia...

Lecciones aprendidas en la experiencia	ENTREVISTADOS				
	DOC1	DOC2	DOC3	DOC4	DOC5
14.- ¿Qué aprendizajes te brinda el haber sido participe de este proceso de certificación?	La imagen personal de uno y la imagen institucional crecieron bastante. D14	La enseñanza que brindamos a nuestros estudiantes. D14	Los procesos de mejora continua son importantes son decisivos y evidentemente son necesarios también en organizaciones que quieran mantenerse en el mercado. D14	Seguir una línea de conducta por la cual cada uno va encaminando su forma de ser y su desenvolvimiento dentro de la institución. D14	Lo que me ha brindado el proceso de certificación es abrir un poco más el campo visual (...) por ejemplo es tener un concepto claro de lo primero está el cliente luego el cliente y en este caso satisfacer la necesidad del cliente y hoy en día decimos que es superar con las exigencias y expectativas de nuestros clientes. D14
15.- ¿Qué nuevos conocimientos surgieron de la experiencia?	Conocimientos que te ha obligado a fortalecerte en el proceso de ISO 9001 y que tuvo que complementarse con otros programas como la certificación de seguridad con son las OHSAS y el aspecto ambiental. D15	Fue conocer lo que es la calidad total conocer lo que significa las 5s que en Japón ha dado buenos resultados. D15	De que existía una organización llamada ISO 9001 a partir de ello empezamos a conocer un poco más lo que debía a ser la teoría misma de la normatividad. D15	El aprendizaje en todo este proceso con lineamientos pautas directivas que tanto estaban enfocados a este tipo de certificación. D15	Como competir con el mundo exterior (...) nos ha servido porque hemos tenido que solucionar desviaciones en un proceso de mejora continua. D15
16.- ¿Crees que este proceso de certificación te ha servido para mejorar tu trabajo?	Como persona te hace ver en otro entorno te hace diferente (...) ya representas a una imagen laboralmente. D16	Mucho yo personalmente puedo decir que he evolucionado con lo que hace 10 años o 18 años atrás se daba. D16	Definitivamente para empezar nos ha ordenado quizás tengamos algunas desviaciones en cuanto a tiempo de implementación, pero al final el resultado es que nos ordena en cuanto a curricula nos ordena en cuanto a desarrollo de tiempos entonces no solamente como certificación	Todo proceso de certificación conlleva a que uno como instructor o como trabajador de una entidad mejore su desenvolvimiento. D16	Yo creo que si ha hecho que mi trabajo sea más metódico. D16

			sino como proceso. D16		
17.- ¿Cuáles son los retos y desafíos pendientes?	Uno estar a la vanguardia de la tecnología que es un poco difícil. D17	Continuar en el SENATI mejorando con esta normalización que ya tenemos hoy en día. D17	Para el caso de ISO un desafío pendiente es el estar actualizándose (...) el tema de comunicación yo creo que es un tema pendiente en la implementación del ISO. D17	No quedarnos con lo que se ha conseguido sino a ir mejorando cada día mas no solamente el beneficio de una persona o de todos que conformamos la institución. D17	El reto que tenemos como institución y en forma personal sería de repente tener la certificación de responsabilidad social para complementar con las certificaciones de ISO 9001, 14001 y 18001 que tenemos. D17
18.- ¿Cuáles son las posibilidades y condiciones para replicar esta experiencia?	Uno sería la forma de asesorar y capacitarlos a empresas y micro empresas para tengan la misma metodología política el mismo objetivo de SENATI. D18	Tenemos la posibilidad de poder (...) capacitar. D18	Que se puede replicar la experiencia se puede replicar en cualquier momento porque la calidad es única para cualquier empresa bueno posibilidades evidentemente tendrá que depender de cada quien y de cada contexto. D18	Yo creo que pueden ver muchas condiciones por las cuales se puede replicar porque hay instituciones que de repente o personas que recién van a encaminarse en este proceso de certificación. D18	Hemos sido la primera institución certificada a nivel nacional esto nos ha servido para dictar cursos charlas para instituciones que de similar nivel como por ejemplo el SENAI y el SENA de Colombia. D18
19.- ¿Realice una reflexión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?	El tiempo que le hemos dedicado a este proceso (...) tiempo fuera de nuestra labor que teníamos fuera de las 48 horas semanales de trabajo nos hemos amanecido hemos tenido que volver de cero a estudiar(...)SENATI nos ha dado la oportunidad como persona como profesional a consolidarnos. D19	Hoy en día ya el trabajo panificado el trabajo es organizado no hacemos nada a último momento (...) sabemos ya enfrentarnos a los cambios que se vienen en las tecnologías para nuestra enseñanza a nuestros jóvenes del SENATI. D19	Bueno ha sido una experiencia interesante muy simpática también porque nos ha permitido involucrarnos en un proceso que quizás algunos sabíamos que existía, pero otra mayoría fue nuestra primera vez nuestro primer contacto con lo que venía a ser ISO entonces fue un proceso bastante interesante como aprendizaje. D19	La experiencia vivida yo creo que está enfocada a todo lo que ha sucedido durante todo este proceso se dieron este proceso hace muchos años de ahí se han obtenido dos certificaciones más pero el hecho de tener una primera certificación significo bastante trabajo. D19	El proceso de certificación nos ha costado bastante ha sido demasiado esfuerzo, pero creo que al final se logró con el objetivo y el objetivo es la satisfacción personal una satisfacción de repente de ver que la institución donde uno trabaja esta pues por un buen camino. D19

1.- Matriz de descripción de la situación inicial de la experiencia del proyecto				
Situación inicial de la experiencia	ENTREVISTADOS			ANALISIS
	DOC6	DOC7	DOC8	
1.- ¿Cómo se inicia el proceso de certificación ISO 9001 en el SENATI CFP Cusco?	La certificación ISO 9001 inicialmente ha sido muy difícil tratar de estar dentro de los requisitos que pedía la certificación, pero como era parte de nuestro trabajo nosotros lo que hemos hecho es conocer las directivas básicas de o que es ISO 9001. D1	Nos comunican en que consiste el ISO 9001 y cuáles son los objetivos y cuáles son los beneficios para la institución y también para nosotros lo que involucra un ISO es estandarizar el sistema de calidad. D1	Es un proceso de certificación bien arduo que se tuvo desde la dirección central (...) logramos imbuirnos sobre que es el proceso de certificación ISO 9001 y cuales eran nuestras responsabilidades desde un principio instalar las fases las etapas y lograr hasta el final la certificación en este CFP. D1	La certificación ISO 9001 en el CFP Cusco se inicia el año 2000 con una sensibilización que se dio a cargo de los auditores externos, con un programa de capacitaciones que se realizaban cada dos meses. Estas actividades obedecían en aplicación de las directivas que emanaban de la dirección nacional
2.- ¿Cuál fue su rol en el proceso de certificación?	Mi rol como instructor tener los conocimientos básicos de lo que es el ISO 9001 el ISO en verdad estaba entrando a una institución de formación en las cuales de repente los actores principales somos nosotros los instructores. D2	Nuestro rol después de ser informados era la de cumplimiento cumplir con lo estandarizado con lo que se refiere al sistema documentario. D2	Nuestro rol como instructores fue insertarnos aprender conocimientos charlas estudio de libros una especie de conocimiento primeramente intelectual sobre cómo era el proceso de certificación. D2	Nuestro rol como instructores fue participar en las capacitaciones formando un equipo de trabajo y tener los conocimientos básicos y la información en el proceso de certificación ISO 9001 interpretando las directivas.
4.- ¿Cuáles fueron los objetivos que se propusieron?	Involucrarnos en la certificación ISO 9001 teníamos que conocer las directivas dentro de nuestra institución. D4	El objetivo principal era alcanzar la certificación. D4	El primer objetivo era certificar, pero para eso tuvimos que pasar los procedimientos anteriormente explicados conocimiento la práctica y la implementación. D4	El objetivo principal era obtener la certificación ISO 9001 en las 12 direcciones zonales ordenando y adecuando nuestro sistema utilizando las 5s.
6.- ¿Qué significado tiene para Ud. Participar en este proceso de certificación?	Como profesional no había tenido mucha inferencia en todo esto pero al involucrarme interiorizarme también conocer lo que es el ISO 9001 me abrió muchas situaciones dentro de mi formación. D6	Es significativo porque lo principal es tener la experiencia en que consiste los procesos y las vicisitudes que se tuvo o dificultades se dieron al intentar cumplir con nuestros roles en los procesos de estandarización. D6	Tiene un significado positivo porque de todas maneras crea un cambio crea una innovación crea una forma de ver las cosas de una manera muy moderna muy adecuada como institución. D6	Tiene un significado positivo porque nos ha involucrado interiorizándonos creando un cambio de habito de trabajo cumpliendo nuestros roles en los procesos de estandarización del ISO 9001 y sentir orgullo por haber logrado y ser uno de los primeros centros de formación profesional Certificados.

2.- Matriz de descripción del proceso de intervención / realización de la experiencia...				
Proceso de intervención de la experiencia	ENTREVISTADOS			ANALISIS
	DOC 6	DOC7	DOC 8	
3.- ¿Cómo se desarrolló la experiencia? (descripción de cada fase o etapa). 3.1 ¿Que se hizo? 3.2 ¿Cómo se hizo? 3.3 ¿Cómo finalizo?	Para empezar de repente con lo que es la certificación del SENATI se hizo directivas esas directivas se difundieron en todas las zonales con que finalidad de que nosotros teníamos que poner en que partes del proceso de la formación podíamos apoyar. D3	Primero es la parte informativa en qué consistía luego el cumplimiento documentario en la estandarización del sistema documentario en la estandarización también de nuestros servicios a nivel nacional como finalizo después de una calificación y la obtención de la certificación que fue en el año creo que 2002. D3	La primera etapa fue de conocimiento inicial adecuación sensibilización del personal porque hay que ver que cada entidad por más similar que sea tiene una cultura laboral una cultura organizacional distinta por lo tanto un cambio directo nuevas normas aplicación de sistemas certificados era un cambio al principio en los trabajadores. D3	Se procedió a la capacitación y sensibilizando a todos los trabajadores Entregando documentación las cuales nos daban a conocer los procesos de desarrollo de esta certificación formando equipos de trabajo y nombrando comisiones para la implementación del ISO 9001 en el SENATI contando con el apoyo de colegas de la dirección Nacional quienes realizaban las auditorias y las evaluaciones para garantizar el éxito de este proceso de certificación fortaleciendo la imagen del SENATI al obtener la certificación ISO 9001.
5.- ¿Hablemos de los momentos significativos de este proceso?	Inicialmente no nos pudimos involucrar directamente, pero al conocer mucho más de lo que en realidad tenía esta certificación (...) dar nos hemos tenido que involucrarnos un poco más de lo que es el sistema. D5	Era involucrarnos y conocer los procesos los cuales estábamos inmersos nosotros los instructores y después de eso nosotros conocimos las mejoras continuas involucradas en las 5s. D5	Al principio renuencia por parte de algunos trabajadores porque significaba un cambio total en cuanto a cambiar la estructura cultural y organizacional de trabajo que habíamos tenido organizarlo adecuarlo implementar las nuevas normas de certificación costo un poco de trabajo. D5	Fue el poder involucrarnos a pesar de la renuencia de algunos trabajadores porque significaba un cambio estructural y cultural hemos tenido que involucrarnos poniendo las ganas ha sido un momento muy arduo porque ha sido evaluaciones tras evaluaciones y aparte de eso era el no descuidar la capacitación de nuestros alumnos
7.- ¿Que cree que favoreció y/o dificulto en la certificación ISO 9001 en el SENATI?	Conocer el sistema las directivas eso ha sido tedioso al inicio, como digo hay que interiorizarse en el ISO para conocer bien. D7	Favoreció hasta cierto punto ya estábamos preparados en la parte documentaria del sistema ya teníamos una estandarización, pero a nivel nacional se tuvo que utilizar un mismo criterio unificar criterios y para tener un mismo	La unificación de labores a nivel nacional la creación de directivas únicas para todos los trabajadores de la institución la unificación en cuanto a curricula de instrucción la unificación en cuanto a	Lo que favoreció fue que había personas y los auditores externos que conocían el sistema las directivas bien como se hacía este proceso de certificación lo cual ayudo a que nuestro desenvolvimiento fuera el mejor para obtener dicha certificación. Lo que dificulto es que muchas cosas se han tenido

		objetivo. D7	conocimiento tecnológico se uniformizo se estandarizo. D7	que maquillar durante el proceso de auditorías obviamente no se había implementado la infraestructura y maquinarias no estaba acorde a lo que la certificación pedía o estaba establecido.
8.- ¿En qué áreas de trabajo ha beneficiado este proceso de certificación?	Las directivas nos involucran en las actividades directas que nosotros realizamos en la institución (...) también lo que es la mejora continua. D8	Es en al área de servicios en nuestro caso que es la prestación de servicios hacia el alumnado en general. D8	Si hablamos de calidad hablamos de todas las áreas de proceso hablamos de atención al público o la parte administrativa la parte de instructores la parte de enseñanza a los alumnos la parte de certificación y estandarización de conocimientos. D8	En todas las áreas de proceso hablamos de atención al público o la parte administrativa la parte de instructores la parte de enseñanza a los alumnos la parte de certificación y estandarización de conocimientos. El proceso de certificación involucra a toda la organización evidentemente de que las áreas de trabajo beneficiadas han sido todas las que participaron en nuestro proceso.
9.- ¿Cuáles son los aportes que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?	El sistema de enseñanza se ha tratado de unificar y sacar un solo formato (...) los planes de sesión el sistema mismo lo que son los contenidos curriculares se han unificado se han uniformizado. D9	Más que aportes sería beneficios, beneficios para los alumnos por que al tener ellos un certificado de capacitación nosotros éramos los pioneros esto sirvió para los alumnos para que tengan una representación a nivel internacional. D9	Positivos en cuanto a que se unifica el tipo de trabajo se obtiene mayor eficiencia en cada uno de los trabajadores se utiliza un poquito más normas estandarizadas. D9	La certificación evidentemente ha sido beneficiosa no solamente para el SENATI como institución sino también para el trabajador. Ordenando los procesos documentarios para la enseñanza unificando el sistema con planes de sesión y contenidos curriculares beneficiando a los alumnos por que al tener ellos un certificado de capacitación ellos pueden desempeñarse no solamente en la industria nacional sino también salir a la industria internacional.
10.- ¿Crees que es importante la certificación ISO 9001 en la formación profesional de los alumnos?	Nosotros generamos profesionales para la industria y la industria tiene una relación con las certificaciones. D10	Si es importante y determinante (...) el SENATI por los certificados que tiene, tiene cierta representatividad. D10	Tremendo, yo creo que es importante en la formación profesional de los alumnos porque ellos también han aprendido han captado ya ven en sus instructores que son el espejo más directo y claro. D10	Si es importante y determinante el SENATI por los certificados que tiene, tiene cierta representatividad. Nosotros generamos profesionales para la industria y la industria tiene una relación con las certificaciones. SENATI ha sintetizado muchos temas pedagógicos acorde con la tecnología actual y con lo que hoy en día exige la industria internacional respetando cada criterio de evaluación que se tiene la certificación favorece enormemente al alumnado.

<p>11.- ¿Cómo se afrontaron y solucionaron las dificultades presentadas?</p>	<p>Esta certificación en realidad en un inicio no se ha valorado directamente por los mismos trabajadores de la institución, pero con el pasar de los años ha tenido una gran importancia para poder involucrar a los egresados en las industrias. D11</p>	<p>Bueno en forma general fue un trabajo conjunto para afrontar esas vicisitudes y las dificultades que se tuvieron y capacitarlos de forma implícita preparar a nuestros alumnos. D11</p>	<p>Hubo varios problemas uno la reticencia de algunos trabajadores que ya tenían años trabajando su forma interna de solucionar problemas tuvieron que adaptarse a nuevas normas tuvieron que entender pues que el cambio es integral y que existen directivas estandarizadas para que no se produzca problemas. D11</p>	<p>Las dificultades para poder superarlas hemos tenido que trabajar en equipo discusiones ideas sugerencias y siempre el detalle funcional se armó un buen equipo y naturalmente solucionar problemas en equipo es mucho más sencillo que trabajar individualmente ya al conocer con el pasar del tiempo esta norma del ISO 9001 y las versiones actualizadas ya tenemos una clara meta de lo que queremos lograr al formar con calidad a nuestros estudiantes.</p>
<p>12.- ¿Conoce usted el impacto que tuvo este proceso de certificación en la enseñanza de los alumnos?</p>	<p>Este impacto se conoce mucho más con los egresados ellos conocen el campo industrial después de ser alumnos de nosotros ellos han visto los beneficios que tiene. D12</p>	<p>Definitivamente el impacto que sé tuvo fue la estandarización de nuestros objetivos porque en una certificación ISO el objetivo es estandarizar procesos. D12</p>	<p>Nuestros alumnos ya tenían conocimiento de lo que es las certificaciones estandarizadas a nivel mundial. D12</p>	<p>El impacto podríamos decir estaba enfocado fundamentalmente en que ordenamos nuestros procesos a como nosotros debíamos llevar toda nuestra documentación para un proceso de aprendizaje y de enseñanza nuestro proceso iba de lo más sencillo a lo más complejo y eso ha hecho de que nuestros alumnos tengan una mejor captación.</p>
<p>13.- ¿Qué valores se ha fortalecido en este proceso de certificación?</p>	<p>Directamente la responsabilidad en todo el proceso. D13</p>	<p>El principal valor que se ha podido fortalecer sería responsabilidad y otro trabajo en equipo. D13</p>	<p>Saber solucionar enfrentar los retos creándoles un poquito más de seguridad en su participación en su desenvolvimiento apoyándose en normas estandarizadas autoconfianza y más que todo seguridad de que si se puede llegar a trabajar con procesos de certificación. D13</p>	<p>El valor fundamental con este proceso de certificación es la responsabilidad, el trabajo en equipo, orden y puntualidad valores muy importantes que fortalecieron la imagen institucional</p>

3.- Matriz para la formulación de las lecciones aprendidas en la experiencia...				
Lecciones aprendidas en la experiencia	ENTREVISTADOS			ANALISIS
	DOC 6	DOC 7	DOC 8	
14.- ¿Qué aprendizajes te brinda el haber sido participe de este proceso de certificación?	Conocer algo más lo que es este sistema en este caso la certificación hace que en realidad tu estés en continuo desarrollo de conocimientos nuevos para poderlos plantear eso sería como parte de la mejora continua. D14	Aprender a trabajar en equipo luego el cumplir y hacer cumplir reglas y norma. D14	El haber sido participe en este proceso de certificación pues nos enseña más que todo a cambiar los hábitos antiguos o primitivos que teníamos de trabajo ser más abiertos al cambio no ser reticentes a los cambios o innovaciones que a nivel mundial se perfila. D14	Conocer más lo que es la certificación ISO 9001 aprender a trabajar en equipo luego el cumplir y hacer cumplir reglas y norma. Los procesos de mejora continua son importantes son decisivos y evidentemente son necesarios también en organizaciones que quieran mantenerse en el mercado. Ser más abiertos al cambio no ser reticentes a los cambios o innovaciones que a nivel mundial se perfila satisfaciendo la necesidad de los clientes.
15.- ¿Qué nuevos conocimientos surgieron de la experiencia?	La globalización te enmarca. D15	El conocimiento principal sería en que consiste el ISO 9001 para que sirvan y cuál es su orientación. D15	el conocimiento de la calidad te hace mucho más abierto a los cambios y conocimiento de nuevas leyes experiencias circunstancias respecto a un cambio total de estandarización en cuanto a calidad. D15	El conocimiento principal sería en que consiste el ISO 9001 para que sirvan y cuál es su orientación. El conocimiento de la calidad te hace mucho más abierto a los cambios y conocimiento de nuevas leyes experiencias circunstancias respecto a un cambio total de estandarización en cuanto a calidad aprender a trabajar en equipo luego el cumplir y hacer cumplir reglas y normas.
16.- ¿Crees que este proceso de certificación te ha servido para mejorar tu trabajo?	Si ha mejorado bastante nosotros teníamos otro sistema muy distinto en las cuales cada zonal era una pequeña isla. D16	De hecho, que ha tenido que mejorar porque obviamente un ISO significa cumplir objetivos. D16	Creo que si nos ha ordenado nos ha unificado de uno u otra manera a estandarizado nuestra labor de trabajo. D16	Todo proceso de certificación conlleva a que uno como instructor o como trabajador de una entidad mejore su desenvolvimiento para empezar nos ha ordenado quizás tengamos algunas desviaciones, pero al final el resultado es que nos ordena en cuanto a curriculas nos ordena en cuanto a desarrollo de tiempos nos ha unificado de uno u otra manera a estandarizado nuestra labor de trabajo.

<p>17.- ¿Cuáles son los retos y desafíos pendientes?</p>	<p>Como reto sería que nosotros ya estamos preparados para cualquier tipo de certificación sino de acreditación y para futuro SENATI puede ser una Universidad. D17</p>	<p>El reto es mantenernos definitivamente como ya hemos alcanzado el reto es mantenernos y como desafíos podríamos considerar tal vez en el ISO 9001 pero en versiones modernas. D17</p>	<p>La tecnología de punta debe un poquito más implementarse en varias localidades hablando de nuestra institución me parece que hay localidades un poquito más abandonadas en cuanto a la parte de materiales de enseñanza en cuanto a tecnología y enseñanza de punta y también la capacitación. D17</p>	<p>No quedarnos con lo que se ha conseguido sino a ir mejorando cada día Para el caso del ISO un desafío pendiente es el estar actualizándose el tema de comunicación es un tema pendiente en la implementación del ISO. Tener la certificación de responsabilidad social para complementar con las certificaciones de ISO 9001. La tecnología de punta debe implementarse en varias localidades abandonadas.</p>
<p>18.- ¿Cuáles son las posibilidades y condiciones para replicar esta experiencia?</p>	<p>Siempre y cuando que las empresas se adapten a este tipo de certificaciones. D 18</p>	<p>En realidad, como ya estamos inmersos en esto ya se nos hace casi cotidiano este tipo de trabajos el replicar como ya es un trabajo continuo ya sería algo trivial para nosotros. D18</p>	<p>Creo que la institución ya está en posibilidad de adquirir nuevas responsabilidades e incluso de brindar nuevos conocimientos para replicar todo este proceso que hemos vivido y que nos ha durado mucho tiempo. D18</p>	<p>La institución ya está en posibilidad de adquirir nuevas responsabilidades e incluso de brindar nuevos conocimientos para replicar todo este proceso que hemos vivido y que nos ha servido para dictar cursos charlas para instituciones de similar nivel como ya estamos inmersos en esto se nos hace casi cotidiano este tipo de trabajos el replicar como ya es un trabajo continuo siempre y cuando que las empresas se adapten a este tipo de certificaciones.</p>
<p>19.- ¿Realice una reflexión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?</p>	<p>En un sentido futurista que impacto ha podido tener (...) somos el modelo ahora en instituciones públicas somos el modelo y están acogiéndose a ese modelo que nosotros aplicamos que es el sistema de aprendizaje. D19</p>	<p>La parte más importante es involucrar al personal interno y externo sobre las conveniencias de tener un ISO explicar para que sirve y como puede ayudar a la persona ya sea como trabajador o como cliente. D19</p>	<p>Como reflexión es un cambio de actitudes es un cambio personalizado de aceptar no imposiciones salidas del marco de la reglamentación nos ceñimos a una ordenanza mundial a una certificación a nivel internacional. D19</p>	<p>Ha sido una experiencia interesante muy simpática también porque nos ha permitido involucrarnos en un proceso que quizás algunos sabíamos que existía pero otra mayoría fue nuestra primera vez nuestro primer contacto con lo que venía a ser ISO entonces fue un proceso bastante interesante como aprendizaje enfocada a todo lo que ha sucedido durante todo este proceso se han obtenido dos certificaciones más pero el hecho de tener una primera certificación significo bastante trabajo sabemos ya enfrentarnos a los cambios que se vienen en tecnología para enseñar a nuestros jóvenes estudiantes del SENATI. Involucrando al personal interno y externo sobre las conveniencias de tener un ISO explicar para que sirve y como puede ayudar a la persona ya sea como trabajador o como cliente.</p>

Entrevista dirigida a personal Administrativo del SENATI CFP Cusco

1.- Matriz de descripción de la situación inicial de la experiencia del proyecto			
Situación inicial de la experiencia	ENTREVISTADOS		ANALISIS
	PAD1	PAD2	
1.- ¿Cómo se inicia el proceso de certificación ISO 9001 en el SENATI CFP Cusco?	Trabajo en el área de gestión empresarial hasta donde yo investigue e indague lo primero que fue en Cusco y Lima averiguar de qué se trata la certificación ISO 9001. D1	Este proceso fue resultado de un estudio que habían hecho en Lima para ver las futuras opciones y seguir siendo una institución que pudiera ser certificada bajo las normas ISO 9001 porque era recién un concepto que se estaba dándose en el mercado. D1	Este proceso fue resultado de un estudio que habían hecho en Lima para ver las futuras opciones y seguir siendo una institución que pudiera ser certificada bajo las normas ISO 9001
2.- ¿Cuál fue su rol en el proceso de certificación?	Averiguar cuáles son los requisitos en el área de gestión empresarial y ver también a las empresas ellos me apoyaban con información del ISO 9001. D2	El trabajo que desarrollábamos dentro de este proceso de certificación fue de colaborar para la mejora de los procesos (...) luego acomodarse a los procesos que exigía la norma ISO capacitándonos en el ISO 9001 teníamos que interiorizar teníamos que aprender. D2	El trabajo que desarrollábamos dentro de este proceso de certificación fue de colaborar para la mejora de los procesos, averiguando cuáles son los requisitos luego acomodarse a los procesos que exigía la norma ISO capacitándonos en el ISO 9001 teníamos que interiorizar el aprendizaje.
3.- ¿Qué significado tiene para Ud. Participar en este proceso de certificación?	La calidad que nosotros damos no solamente a los alumnos sino también a los empresarios porque ellos también tienen gente que trabaja y apuestan por nosotros. D3	A nivel personal ha sido una etapa complicada porque implicaba no solamente a la parte de lo que era mi trabajo (...) haber alcanzado un objetivo lo hice incluso cuando en un momento verifiqué mi currículo ahí hay una certificación especial que reconforta y genera una situación de felicidad personal. D3	Haber alcanzado un objetivo la calidad que nosotros damos no solamente a los alumnos sino también a los empresarios. A nivel personal ha sido una etapa complicada y especial que reconforta y genera una situación de felicidad personal
6.- ¿Cuáles fueron los objetivos que se propusieron?	Los objetivos que nosotros nos hemos propuesto era alcanzar a la meta hemos iniciado de cero y ahora conocemos que es el ISO 9001. D6	Mejorar los aspectos de calidad que hubiera en todos los servicios en todas las etapas de formación profesional hubiera un respaldo en documentación para mejorar la calidad y servicios. D6	Era alcanzar la meta la certificación ISO 9001. Mejorar los aspectos de calidad que hubiera en todos los servicios en todas las etapas de formación profesional.

2.- Matriz de descripción del proceso de intervención / realización de la experiencia...			
Proceso de intervención de la experiencia	ENTREVISTADOS		ANALISIS
	PAD1	PAD2	
4.- ¿Cómo se desarrolló la experiencia? (descripción de cada fase o etapa).	Averiguamos cual eran los requisitos principales para poder cumplir con el ISO 9001 y luego entramos a la etapa de preparación a la práctica para poder obtener el ISO 9001. D4	Tuvimos que pasar por un proceso lo que ahora sería la inducción aprender los lineamientos algunas cosas teníamos que aprender de memoria y todo esto era evaluado periódicamente entonces teníamos que pasar auditoria teníamos que dar exámenes teníamos que mostrar los avances que teníamos dentro del trabajo. D4	Tuvimos que pasar por un proceso lo que ahora sería la inducción aprender los lineamientos luego entramos a la etapa de preparación a la práctica para poder obtener el ISO 9001 entonces teníamos que pasar auditoria teníamos que dar exámenes teníamos que mostrar los avances
5.- ¿Que cree que favoreció y/o dificultó en la certificación ISO 9001 en el SENATI?	Favoreció que al momento de tener un ISO ya todo el mundo cree que tienes una calidad de enseñanza y dificultad será en cuanto a lo que es el mismo proceso que es un poco largo y extenso. D5	Lo que favoreció ha sido el trabajo en equipo el pilar en el cual muchos de nosotros nos hemos podido apoyar para cumplir con ese objetivo institucional. D5	Lo que favoreció ha sido el trabajo en equipo el pilar en el cual muchos de nosotros nos hemos podido apoyar para cumplir con ese objetivo institucional y la dificultad es el proceso es largo y extenso. D5
7.- ¿En qué áreas de trabajo ha beneficiado este proceso de certificación?	En las tareas de capacitación mas que todo el docente tiene un nivel educativo más alto y cumple con las normas. D7	En el área administrativa de echo que ha beneficiado por que hay más orden hay un proceso hay documentos que reglamentan cada proceso hay cosas que definitivamente uno tiene que cumplir y permite hacer un seguimiento a cada etapa de los servicios que nosotros brindamos. D7	En el área administrativa de echo que ha beneficiado por que hay más orden hay un proceso hay documentos que reglamentan cada proceso hay cosas que definitivamente uno tiene que cumplir y permite hacer un seguimiento a cada etapa de los servicios que nosotros brindamos.
8.- ¿Cuáles son los aportes que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?	Los aportes eran más que todo por lo que yo veo es un reglamento que hay que cumplir y hay que tener en claro que es un ISO 9001. D8	La parte de los convenios porque ahora una empresa busca instituciones de calidad para generar convenios porque es una forma de demostrar que esta aliada con productos de calidad. D8	Los convenios porque ahora una empresa busca instituciones de calidad para generar convenios porque es una forma de demostrar que esta aliada con productos de calidad
9.- ¿Qué valores	Los profesores tienen conciencia para	La identificación, todo trabajador está	El trabajo en equipo es muy importante dentro de la

<p>se ha fortalecido en este proceso de certificación?</p>	<p>trabajar y seguir superándose. D9.</p>	<p>identificado con lo que tiene que hacer reconoce que la calidad es parte de su actividad y tiene que ir en camino a ir mejorando siempre, otro valor de repente ha sido el trabajo en equipo que eso es muy importante sabemos que el trabajo en equipo no solamente una necesidad saber trabajar en equipo no solamente dentro de la institución. D9</p>	<p>institución todo trabajador está identificado con lo que tiene que hacer reconoce que la calidad es parte de su actividad y tiene que ir mejorando siempre.</p>
<p>10.- ¿Cómo se afrontaron y solucionaron las dificultades presentadas?</p>	<p>Todos en conjunto solucionábamos los problemas que hemos tenido como toda institución y se logró lo que tenía que lograrse. D10</p>	<p>Algunas veces han sido muy duras porque había dificultades que las podía generar el personal por desconocimiento porque no le habían prestado la atención debida en un momento y eran muy sancionadoras entonces muchas personas han salido despedidas. D10</p>	<p>Todos en conjunto solucionábamos los problemas. Han sido muy duras porque habían dificultades que las podía generar el personal por desconocimiento porque no le prestaban la atención</p>

3.- Matriz para la formulación de las lecciones aprendidas en la experiencia...			
Lecciones aprendidas en la experiencia	ENTREVISTADOS		ANALISIS
	PAD1	PAD2	
11.- ¿Qué aprendizajes te brinda el haber sido participe de este proceso de certificación?	Tener un nivel profesional más competente al momento de que vienen las empresas al ver esa certificación me hace ver de qué estoy dentro de ese rubro. D11	Que hay que ser metódico hay que ser ordenado que hay que ser integrante de un equipo cuando uno tiene dificultades debe recurrir al equipo un buen apoyo también son los compañeros que han sido auditores. D11	Tener un nivel profesional más competente. Que hay que ser metódico hay que ser ordenado que hay que ser integrante de un equipo de trabajo
12.- ¿Qué significado o impacto ha tenido la experiencia en los actores?	El impacto que ha tenido fue muy alto porque para obtener este ISO ellos han tenido que pasar por un proceso y la experiencia es muy grande. D12	Que estar siempre al tanto de los nuevos cambios porque todos los años el proceso de certificación ISO 9001 a permitido no solamente que los documentos se estanquen a cómo eran sino se ha ido generando nuevas formas nuevos documentos nuevas directivas. D12	El impacto que ha tenido fue muy alto porque para obtener este ISO se ha tenido que pasar por un proceso. Estar siempre al tanto de los nuevos cambios porque el proceso de certificación ISO 9001 ha permitido generar nuevos documentos nuevas directivas.
13.- ¿Crees que este proceso de certificación te ha servido para mejorar tu trabajo?	De hecho, en cualquier trabajo que tenga una certificación de este nivel mejora tu trabajo y mejoras tu profesionalmente. D13	Si es más fácil antes yo tenía que diseñar mis formatos y una facilidad ahora es que ingreso a la intranet y puedo descargar sus formatos uno tenía que estar buscando de repente las directivas. D13	De hecho, una certificación de este nivel mejora tu trabajo y mejoras tu profesionalmente. Si antes yo tenía que diseñar mis formatos y ahora es fácil ingreso a la intranet y puedo descargar sus formatos.
14.- ¿Cuáles son los retos y desafíos pendientes?	Los retos es crecer un poco más profesionalmente como todos y los desafíos dentro de ello es tener las metas claras cumplir con metas más que todo en SENATI. D14	Como retos tenemos siempre que mejorar los servicios la calidad generar ahora desde el puesto que yo me encuentro el reto es ver a mis estudiantes contentos de pertenecer a la familia senatina disminuir mis índices de deserción. D14	Como retos tenemos siempre que mejorar los servicios la calidad el reto es ver a los estudiantes contentos de pertenecer a la familia senatina.
15.- ¿Realice una reflexión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?	Una reflexión general sería de que no ha sido nada fácil llevar este proceso ha sido muy largo y creo que como cualquiera esa vivencia que hemos tenido en compañía con mis colegas y ahora que estoy como gestor empresarial es muy bueno y es totalmente profesional. D15	Ha sido una experiencia enriquecedora me ha cambiado en muchos aspectos, pero sobre todo me ha hecho pensar que la mejora nunca va a terminar en la medida de que uno va adquiriendo mayor experiencia van pasando los años ve otras experiencias ve otro tipo de jóvenes con muchas mayores habilidades uno va viendo que el proceso de mejora y el proceso de certificación ISO no tiene cuando terminar. D15	Ha sido una experiencia enriquecedora me ha hecho pensar de que la mejora nunca va a terminar no ha sido nada fácil llevar este proceso ha sido muy largo y totalmente profesional.

Entrevista dirigida a los Egresados del SENATI CFP Cusco

1.- Matriz de descripción de la situación inicial de la experiencia del proyecto			
Situación inicial de la experiencia	ENTREVISTADOS		ANALISIS
	EGRE1	EGRE2	
1.- ¿Qué significado tiene para Ud. Participar en este proceso de certificación?	Bueno en esos años yo era estudiante del SENATI Cusco y pues incorporar al SENATI esta certificación ISO 9001 fue un gran alcance para lograr sus objetivos en el tema de control de calidad. D1	Para mí como alumno esa fecha más o menos en el año 2000 al 2003 significo la participación se notó la mejora en el sistema se notó que la calidad de los servicios mejoraba y la calidad de las enseñanzas. D1	El significo es que se notó la mejora de la calidad en la enseñanza los servicios mejoraban incorporar al SENATI esta certificación ISO 9001 fue un gran alcance.
2.- ¿Cuál fue su rol en el proceso de certificación?	Durante todo el proceso de certificación ISO 9001 yo estaba en esos tiempos como alumno estaba cursando el 5to y 6to semestre y para nosotros fue muy novedosa la certificación 9001. D2	En este año yo cursaba el 5to y 6to semestre y se notó claramente el cambio que empezó a surgir entonces yo como alumno note claramente ese cambio en la certificación. D2	Durante todo el proceso de certificación ISO 9001 era alumno estaba cursando el 5to y 6to semestre y para nosotros fue muy novedosa la certificación ISO 9001 y se notó claramente el cambio que empezó a surgir.
3.- ¿Cómo te sentiste al participar en este proceso de certificación ISO 9001?	Yo me sentí bien porque el SENATI recibió esta certificación ISO 9001 me sentí bien porque esa certificación hacia que los alumnos del SENATI salieran con una enseñanza de calidad. D3	Orguloso estaba en una institución pertenecía a una institución que tenía esta certificación entonces cuando tu veas el ISO 9001 ya era un orgullo para un SENATINO. D3	Me sentí orgulloso de pertenecer a una institución que tenía la certificación ISO 9001 porque esta certificación hacia que los alumnos del SENATI salieran con una enseñanza de calidad.

2.- Matriz de descripción del proceso de intervención / realización de la experiencia...			
Proceso de intervención de la experiencia	ENTREVISTADOS		ANALISIS
	EGRE1	EGRE2	
4.- ¿Cuáles son los aportes que se obtuvo al certificar con el ISO 9001 en el SENATI?	Nosotros los alumnos pues sentimos de parte de los docentes y de todo el personal que trabaja en el SENATI la calidad de servicio que nos prestaba. D4	Los aportes fueron la mejora de los servicios también en la mejora de la enseñanza se notó bastante y los materiales se notó también la calidad de la enseñanza. D4	Los aportes fueron la mejora de los servicios la mejora de la enseñanza los materiales la calidad de la enseñanza.
5.- ¿Crees que es importante la certificación ISO 9001 en la formación profesional de los alumnos?	Por supuesto que sí, Si todos salimos con esa mentalidad del ISO 9001 que es control de calidad entonces los alumnos salimos con esa mentalidad y con esa formación que nos imparte el ISO 9001. D5	Claro definitivamente porque como egresado cuando eres alumno estas orgullo y vez como cambia y mejora la calidad de la enseñanza al salir al egresar con ese ISO las empresas fácilmente identifican de que institución estas egresando entonces al egresar nos brindan muchas oportunidades de trabajo. D5	Por supuesto que sí, todos salimos con esa mentalidad del ISO 9001 como alumno estas orgullo y vez como cambia y mejora la calidad de la enseñanza al egresar con el ISO 9001 las empresas fácilmente identifican de que institución estas egresando.
6.- ¿Qué nuevos conocimientos surgieron de la experiencia?	En este caso nosotros aprendimos muchísimo, respecto a esta certificación el contenido que hubo respecto a la certificación de calidad nos enseñó mucho para poder desempeñarnos en el campo laboral una vez que hayamos egresado. D6	La calidad sobre todo hacer los trabajos con calidad hacer los trabajos mejorando algunos productos mejorando los servicios mejorando la atención y al salir tener una empresa o negocio entonces mejoras la calidad. D6	Aprendimos muchísimo, respecto a esta certificación La calidad hacer los trabajos con calidad mejorando algunos productos mejorando los servicios nos enseñó mucho para poder desempeñarnos en el campo laboral.
7.- ¿Qué valores se ha fortalecido en este proceso de certificación?	Mejorar la calidad de enseñanza que presta SENATI hacia los alumnos eso es lo que he visto bastante. D7	Los valores de la puntualidad, la puntualidad es muy importante de hecho que más adelante nos ha servido como egresados. D7	Los valores de la puntualidad, la puntualidad es muy importante nos ha servido como egresados.

3.- Matriz para la formulación de las lecciones aprendidas en la experiencia...

Lecciones aprendidas en la experiencia	ENTREVISTADOS		ANALISIS
	EGRE1	EGRE2	
8.- ¿Qué oportunidades te brinda el haber sido participe de este proceso de certificación?	Las empresas que ahora contratan a los alumnos de SENATI pues al ver que SENATI tiene esta certificación nos brinda mejores oportunidades laborales. D8	Las oportunidades que me brinda este proceso fueron muchas, muchas cuando yo termine egresado te presentas a cualquier trabajo o una mina o a una empresa particular automáticamente las empresas ya conocen que SENATI tiene estos ISOs. D8	Las empresas que ahora contratan a los alumnos de SENATI al ver que SENATI tiene la certificación ISO 9001 nos brinda mejores oportunidades laborales.
9.- ¿Cuáles son los retos y desafíos pendientes?	Nunca podremos lograr así de fácil un control de calidad excelente tenemos que estar en constante preparación tenemos que leer constantemente la certificación 9001 para poder mejorar y hacer de que SENATI sea mucho más de lo que era antes. D9	La certificación no queda ahí necesitamos mejorar y mantener el nivel cada día mejorando entonces en lo que faltaría para mejorar tal vez sería la infraestructura. D9	La certificación ISO 9001 nos permite mejorar y mantener el nivel cada día lo que faltaría para mejorar seria la infraestructura.
10.- ¿Realice una reflexión general sobre la experiencia vivida en el proceso de certificación ISO 9001?	La certificación pues para cualquier empresa no que lo obtenga respecto al control de calidad pienso que es importante el hecho de prestar un servicio de calidad a las empresas o en este caso SENATI hacia sus alumnos debe darse constantemente entonces yo estoy recontra agradecido con SENATI por la certificación porque las empresas que nos contraten en otros lugares ven que SENATI tiene certificación. D10	Se notó el cambio porque anteriormente no exigían mucho los trabajos con calidad no exigían mucho los procesos con calidad entonces a medida que iba avanzando se puso más estricto esto entonces a un inicio fue tal vez chocante pero después ya te ibas adaptando al sistema luego nos sirvió bastante a todos los egresados para poder trabajar de manera ordenada con calidad ya de egresados. D10	La certificación para cualquier empresa es importante el hecho de prestar un servicio de calidad antes no exigían los trabajos con calidad, pero nos adaptamos al sistema y nos sirvió a todos los egresados para poder trabajar de manera ordenada con calidad.