



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Escuela de Posgrado
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Tesis

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y PERCEPCIÓN DE LA
CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO EN LA ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN
EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2018**

Para optar el grado académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Autora:

Lupe Mónica Cáceres Huertas

Lima Perú
2018

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018

Línea de Investigación:

Planificación y evaluación de procesos de mejora y cambio institucional

Asesor:

Dr. Carlos Ortega Muñoz

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar a este momento de mi vida.

A mis queridos padres Pedro y Lupe, por haberme brindado las herramientas para desarrollarme en la vida.

A mi hijo, mi inspiración, testigo de mis momentos de alegría y tristeza.

A mi amochito por estar a mi lado y apoyarme en todo momento.

A mis hermanos Pedro y Carlos, por su gran ejemplo.

A mi tía Rosa y a mi tía Carmen, por brindarme su apoyo desde un inicio.

A mi querida familia, por su apoyo constante.

Agradecimientos

A mis maestros por sus enseñanzas.

Al Dr. Luis Miguel Romero Echevarria, por su apoyo para el desarrollo de la tesis.

A mis queridos jefes quienes me inspiraron a ser una mejor persona. En especial a mi querido Dr. Alcibiades Horna Figueroa, que siempre nos dice: “las escaleras no se han hecho para descansar”.

Al Dr. Carlos Ortega Muñoz, por compartir sus conocimientos y apoyo constantes

ÍNDICE

Resumen (español)	X
Abstract (inglés)	XI
Introducción	XII
Declaración de autenticidad	XIII
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Identificación y formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	
1.2.2. Problemas específicos	
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	
1.3.2. Objetivos especiales	
1.4. Justificación de la investigación	7
1.5. Limitaciones de la investigación	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación (nacionales y extranjeros)	10
2.2. Bases legales	19
2.2.1. Normas nacionales	
2.2.2. Normas internacionales	
2.3. Bases teóricas	24
2.4. Formulación de hipótesis	31
2.4.1. Hipótesis general	
2.4.2. Hipótesis específicas	
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	33
2.6. Definición de términos básicos	35

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de la investigación	38
3.2. Diseño de la investigación	39
3.3. Población y muestra	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.4.1. Descripción de instrumentos	
3.4.2. Validación de instrumentos	
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	43

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos: Resultados	44
4.2. Prueba de hipótesis	56
4.3. Discusión de resultados	72

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	76
Recomendaciones	79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS:

Anexo 1: Solicitud de permiso para aplicar los instrumentos	91
Anexo 2: Constancia de consentimiento	92
Anexo 3: Matriz de consistencia	93
Anexo 4: Encuesta sobre percepción	96
Anexo 5: Encuesta sobre el Sistema de Gestión de Calidad	98
Anexo 6: Lista de cotejo	99
Anexo 7: Análisis de la Norma ISO 9001	101
Anexo 8: Validación de los instrumentos	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	
Tabla de frecuencias de la percepción del Contexto de la organización de la norma ISO 9001-2015	44
Tabla N° 2	
Tabla de frecuencias del Liderazgo de la norma ISO 9001-2015	45
Tabla N° 3	
Tabla de frecuencias de la Planificación de la norma ISO 9001-2015	46
Tabla N° 4	
Tabla de frecuencias del Apoyo de la norma ISO 9001-2015	47
Tabla N° 5	
Tabla de frecuencias de la Operación de la norma ISO 9001-2015	48
Tabla N° 6	
Tabla de frecuencias de la percepción de la Evaluación de desempeño de la norma ISO 9001-2015	49
Tabla N° 7	
Tabla de frecuencias de la percepción de la Mejora de la norma ISO 9001-2015	50
Tabla N° 8	
Distribución de frecuencias de los Elementos Tangibles de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	51
Tabla N° 9	
Distribución de frecuencias de Confiabilidad de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	52
Tabla N° 10	
Distribución de frecuencias de la Capacidad de Respuesta de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	53
Tabla N° 11	
Distribución de frecuencias de la Credibilidad y Confianza de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	54

Tabla N° 12	
Distribución de frecuencias de la Empatía de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	55
Tabla N° 13	
Distribución de frecuencias del Sistema de Gestión de Calidad y Percepción de la calidad de servicio universitario	57
Tabla N° 14	
Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre el sistema de gestión de calidad y la percepción de la calidad de servicio universitario	57
Tabla N° 15	
Distribución de frecuencias del Contexto de la organización y la Percepción de la calidad de servicio universitario	59
Tabla N° 16	
Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre el Contexto de la Organización y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	59
Tabla N° 17	
Distribución de frecuencias del Liderazgo y la Percepción de la calidad de servicio universitario	61
Tabla N° 18	
Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre el Liderazgo y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.	61
Tabla N° 19	
Distribución de frecuencias de la Planificación y la Percepción de la calidad de servicio	63
Tabla N° 20	
Estadístico de prueba de Somers para la dependencia entre el Planificación la percepción la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	63
Tabla N° 21	
Distribución de frecuencias del Apoyo y la Percepción de la Calidad de Servicio Universitario	65
Tabla N° 23	

Distribución de frecuencias de la Operación y la Percepción de la calidad de servicio universitario	67
Tabla N° 24	
Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre la Operación y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.	67
Tabla N° 25	
Distribución de frecuencias de la Evaluación de desempeño y la Percepción de la calidad de servicio universitario	69
Tabla N° 26	
Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre la Evaluación de Desempeño y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	69
Tabla N° 27	
Distribución de frecuencias de la Mejora y la Percepción de la calidad de servicio universitario	71
Tabla N° 28	
Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre la Mejora y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Gráfico de barras porcentuales del Contexto de la Organización de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	44
Figura N° 2. Gráfico de barras porcentuales del Liderazgo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	45
Figura N° 3. Gráfico de barras porcentuales de la Planificación de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	46
Figura N°4. Gráfico de barras porcentuales del Apoyo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	47
Figura N° 5. Gráfico de barras porcentuales de la Operación de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	48
Figura N° 6. Gráfico de barras porcentuales de la Evaluación de desempeño de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	49
Figura N° 7. Gráfico de barras porcentuales de la Mejora de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	50
Figura N° 8. Gráfico de barras porcentuales de los Elementos Tangibles de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	51
Figura N° 9. Gráfico de barras porcentuales de la Confiabilidad de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	52
Figura N° 10. Gráfico de barras porcentuales de la Capacidad de Respuesta de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	53
Figura N° 11. Gráfico de barras porcentuales de los Credibilidad y Confianza de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	54
Figura N° 12. Gráfico de barras porcentuales de la Empatía de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	55

RESUMEN

En la investigación titulada “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018”, se tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

La investigación fue de tipo aplicada, de nivel de descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal, de método hipotético deductivo; con una muestra de 124 estudiantes de la Carrera de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, seleccionados al azar.

Para recolectar los datos se aplicaron dos encuestas, una de cada variable, las mismas que fueron analizadas y procesadas. Se sustenta en el estudio de Villatoro (2012) que se refirió a Sistema de Gestión de Calidad e Ibarra y Espinoza (2014) quien se refirió a Percepción de la calidad. Como resultado de este proceso se evidenció que el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, si tiene una relación directa con la percepción de la calidad del servicio universitario, alcanzado hasta el 75% de acuerdo y totalmente de acuerdo con las Operaciones del área.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Percepción de la calidad de servicio.

Abstract

In the research entitled "Quality Management System ISO 9001: 2015 and perception of the quality of university service in the Professional Academic School of Industrial Engineering and Business Management of the Private University Norbert Wiener in the 2018", the objective was to determine the relationship that exists between the Quality Management System ISO 9001: 2015 and the perception of the quality of university service in the Professional Academic School of Industrial Engineering and Business Management of the Private University Norbert Wiener in 2018.

The research was of the applied type, correlational descriptive level, transversal non-experimental design, hypothetical deductive method; with a sample of 124 students of the Industrial Engineering and Business Management Degree, selected at random.

To collect the data, two surveys were applied, one of each variable, the same ones that were analyzed and processed. It is based on the study by Villatoro (2012) that referred to the Quality Management System and Ibarra and Espinoza (2014) who referred to Perception of quality. As a result of this process it was evidenced that the Quality Management System ISO 9001: 2015, if it has a direct relation with the perception of the quality of the university service, reached up to 75% of agreement and totally in agreement with the Operations of the area.

Keywords: Quality Management System, Perception of quality of service

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, debido al creciente nivel de exigencia del mercado, el aumento de la competitividad, se evidencia la necesidad que las empresas implementen un Sistema de Gestión de Calidad, y permanentemente busquen evidencias que les permita obtener información de los usuarios del servicio, para mejorar sus procesos y su oferta.

Por ello, la presente tesis denominada “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018”, tiene por objetivo determinar el nivel de relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

En el Capítulo I se expone la realidad problemática, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitación de la investigación; en el Capítulo II se encuentran los antecedentes, las bases legales, la formulación de hipótesis, la Operacionalización de variables e indicadores y la definición de términos básicos; en el Capítulo III aparece el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestras, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos, y para el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos como el procesamiento de datos, prueba hipótesis y la discusión e resultados.

Al final del Informe se establecen las conclusiones y recomendaciones. Se complementa este Informe final de tesis con los Anexos, la Matriz de consistencia, que permite consolidar los elementos claves de la investigación y los instrumentos que permitieron recolectar datos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lupe Mónica Cáceres Huertas, identificada con DNI N°. 08125763, declaro que la presente Tesis titulada: “Sistema de Gestión de Calidad y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Norbert Wiener 2018” ha sido elaborada respetando los derechos de los autores, los cuales están mencionados en las referencias bibliográficas que se encuentran al final de la investigación. Por lo tanto, la información que contiene esta tesis, para los aspectos legales y académicos es y será de mi entera responsabilidad.

LUPE MÓNICA CÁCERES HUERTAS

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hernández (2018) dice que “en las últimas tres décadas los procesos de aseguramiento de la calidad de la educación terciaria y postsecundaria se han transformado en un asunto de interés y de gran relevancia al interior de los países de América Latina y el Caribe. Esta realidad ha venido dando paso a una serie de estructuras, asociaciones y unidades especializadas que, a partir de los años noventa, se han propuesto como meta el desarrollo de distintos esfuerzos y estrategias tendientes al registro de las instituciones de educación superior, así como también al desarrollo de procesos relativos a la definición de criterios estandarizados de evaluación y acreditación de dichas unidades”.

Según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, en el Perú, contamos con 143 Universidades, 51 públicas y 92 privadas, que brindan educación superior a cerca de doce millones de estudiantes; 31% estudian en universidades públicas y 69% en universidades privadas. Estas universidades tienen un nivel de calidad heterogéneo. De las 143 universidades, 76 se encuentran institucionalizadas y 66 cuentan con autorización provisional, 55 con Licenciamiento y 02 con licencia denegada. Cada Universidad con sus respectivas carreras profesionales; razón por la cual, podemos señalar que existe una gran competencia entre las universidades, todas desean lograr mayor cantidad de postulantes y estudiantes matriculados, sin embargo, hoy en día, los clientes no solo buscan una Universidad cómoda en precios, ahora también buscan infraestructura, convenios nacionales e internacionales, intercambio estudiantil y otros detalles; por todo ello, se

evidencia la necesidad que las Universidad implementen sistemas de gestión de calidad, que le pueda garantizar la eficacia de sus procesos, esto quiere decir el cumplimiento de objetivos trazados por la organización.

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE, nos solicita en su estándar 7 del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria: "El Programa de estudios cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implementado".

Si bien la Universidad Privada Norbert Wiener, en el año 2000 obtiene la Certificación de Calidad ISO 9001, por primera vez, siendo aplicable al Diseño de Curso y Currículo y Proceso de Formación Profesional en las Especialidades de Farmacia y Bioquímica, Obstetricia, Administración e Ingeniería Industrial, convirtiéndose en la Primera Universidad en Latinoamérica en obtener esta importante certificación, es necesario contar con los instrumentos que nos permita evaluar y monitorear su mantenimiento.

La Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial es una de las Escuelas que cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001 en todos sus procesos académicos y administrativos, sin embargo, es necesario obtener información de la percepción de la calidad de servicio, con la finalidad de mantener un proceso de mejora continua, enfocado a la satisfacción de los estudiantes.

Por todo ello, se ha aplicado dos encuestas para conocer si el "Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio

universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018” y con los resultados elaborar un plan de mejora.

1.2 Identificación y formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

1.2.2.1. ¿El Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?

1.2.2.2. ¿El liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?

1.2.2.3. ¿La Planificación está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?

1.2.2.4. ¿El Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?

1.2.2.5. ¿La Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?

1.2.2.6. ¿La Evaluación de desempeño, está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?

1.2.2.7. ¿La Mejora está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018

1.3.2 Objetivos Específicos

1.3.2.1. Determinar el nivel de relación entre el Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

1.3.2.2. Determinar el nivel de relación entre el liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

1.3.2.3. Determinar el nivel de relación entre la Planificación de la Organización, está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

1.3.2.4. Determinar el nivel de relación entre el Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

1.3.2.5. Determinar el nivel de relación entre la Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

1.3.2.6. Determinar el nivel de relación entre la Evaluación de desempeño está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

1.3.2.7. Determinar el nivel de relación entre la Mejora está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

Aguirre y Rodriguez (2017) Identifica dónde se encuentran las puntuaciones extremas de la percepción de la calidad de servicios universitarios para orientar o elevar recomendaciones oportunas. Los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que la vida de la organización depende de ello. Para mantener una organización en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actividades

Farfán (2015) se ha podido determinar que la satisfacción de los visitantes está relacionada al cumplimiento y superación de sus expectativas. Además, se ha identificado que el personal ofrecerá un servicio de calidad siempre y cuando esté satisfecho con las actividades que realiza.

Esta investigación denominada “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018”, nos permite conocer la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, para mantener y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, asimismo conocer dónde se encuentran las puntuaciones extremas de la percepción de la calidad de servicios universitarios para orientar o elevar recomendaciones oportunas. Todo ello, permitirá obtener la lealtad de los usuarios y a mediano y largo plazo redundará en el incremento de las utilidades.

Este sistema nos permite dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con la calidad, basándose de la estructura organizativa junto con la planificación, procesos, recursos y documentación que se utiliza para alcanzar los objetivos de la institución.

Se justifica la investigación con aspectos teóricos porque la investigación contribuirá al incremento del conocimiento, contrastando los conceptos y la teoría existente, y servirá como aporte a futuras investigaciones.

La investigación tiene una justificación de orden social, porque producto de la presente investigación se benefician las instituciones académicas, los jóvenes estudiantes y empresas nacionales e internacionales al contar con un mejor servicio de calidad, además las universidades deben funcionar acorde con las normas de tipo administrativo. En efecto, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, se encarga de proteger el derecho de los jóvenes a recibir una educación universitaria de calidad y, de esta manera, mejorar sus competencias profesionales, asimismo, responsable del licenciamiento de Universidades, para ofrecer el servicio educativo superior universitario. Este organismo es público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, se encarga también de verificar el cumplimiento de la Condiciones Básicas de Calidad y fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados a través del marco legal son destinados hacia fines educativos y el mejoramiento de la calidad, creada para garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad.

El presente trabajo de investigación contribuye con una metodología de estudio para conocer las variables de interés y el nivel de relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, mediante la aplicación de sus respectivos instrumentos de medición.

Las autoridades de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, cuentan con los resultados de las encuestas aplicadas que les permitirán mejorar sus procesos académicos y administrativos con un debido plan de mejora continua y así incrementar la satisfacción de los estudiantes y grupos de interés.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Los estudiantes universitarios del turno noche, por motivos de trabajo suelen llegar tarde o no asistir regularmente, motivo por el cual se decidió aplicar las encuestas en fecha de evaluaciones, con la finalidad de contar con la mayor participación de estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, para ello se solicitó permiso al Director de la EAP y con el permiso de los docentes se logró aplicar las dos encuestas a los estudiantes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación (nacionales y extranjeros)

2.1.1. Antecedentes nacionales

Para el desarrollo de esta tesis se procedió a buscar y recolectar información proveniente de investigaciones nacionales e internacionales realizadas anteriormente, con la finalidad de conocer los aspectos más importantes que han sido considerados y los resultados que se han obtenido. La base de referencia para la elección de los antecedentes de esta investigación fue el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la Percepción de la calidad de servicio universitario.

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes de las investigaciones encontradas, los cuales sirvieron como punto de partida para el desarrollo de esta tesis:

Cárdenas, A. (2017) presentó la tesis “Administración de recursos humanos y calidad de servicio educativo en la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano”, para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, estableció como objetivo determinar la relación entre administración de recursos humanos y la calidad de servicio educativo en la Escuela Militar de Sub Oficiales del

Ejército Peruano. El diseño de la investigación fue descriptiva correlacional. La muestra de la investigación estuvo constituida por 129 estudiantes de la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano, a quienes se les aplicó un cuestionario para evaluar la administración de recursos humanos y otro para evaluar la calidad de servicio educativo. La administración de recursos está relacionada con la calidad de servicio educativo, se probó la hipótesis en la tabla 10, la correlación de Spearman de 0,572, con una *p-valor* < .005) estadísticamente significativo, determinando la relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Educativo en estudiantes de la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano, quedando demostrado que para lograr una buena calidad de servicio educativo se debe tener en cuenta como se administra los recursos humanos.

Chávez C., Quezada R. y Tello D. (2017) en su tesis “Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú” para optar el Grado Académico de Magister en Dirección de Marketing por la Pontificia Universidad Católica del Perú, estableció como objetivo validar que las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL impactan a la calidad en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú. El diseño de la investigación es descriptiva correlacional, explicativa, no experimental y transversal; concluye que Existe una correlación positiva entre cada una de las dimensiones de la escala SERVQUAL y la calidad del sector, por parte de los clientes. Existen brechas negativas en cada una de las cinco dimensiones analizadas, lo que quiere decir que, en términos generales, las expectativas del cliente del sector transporte terrestre interprovincial no están satisfechas. Se puede afirmar que se presentan defectos en la calidad en el sector y No basta con tener un servicio de buena

calidad, las empresas deben apuntar a la excelencia. Las brechas deben subsanarse mediante una oferta de servicio inesperada, que supere las expectativas.

Cotrina V. (2017) en su tesis “Empoderamiento y calidad de servicio del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos, 2017”, para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; estableció como objetivo determinar la relación entre el empoderamiento y la calidad de servicio del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos, durante el periodo académico 2017-II. El diseño de la investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 1750 cadetes, cuya muestra fue probabilística, estuvo constituida por 315 cadetes de la Escuela Militar de Chorrillos, durante el periodo académico 2017-II. Para el estudio de las variables: Empoderamiento y calidad de servicio, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta que utilizó como instrumento el cuestionario, los mismos que previamente estuvieron debidamente validados, con óptimos niveles de confiabilidad. Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación significativa ($p = 0,000$) en el nivel de correlación positiva muy fuerte ($r = 0,916$) entre el empoderamiento y la calidad de servicio. Finalmente, las conclusiones indican que: Existe relación significativa entre el empoderamiento y la calidad de servicio del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos, durante el periodo académico 2017-II, con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = 0,916 y p-valor = 0,000 < 0,05.

Tafur M. (2014) en su Tesis “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056 Gran Bretaña del Distrito de Independencia”, para optar el Grado de Magíster en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional. Estableció como objetivo determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia en el año 2010. La metodología aplicada fue con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental. La población estuvo constituida por estudiantes del Colegio 3056 Gran Bretaña, El recojo de datos se realizó a través de un cuestionario tipo Likert. De acuerdo a los resultados, existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del Distrito de Independencia, año 2010 con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Palabras

Alvarado, G. (2012) informó en su tesis “Diseño de una guía para la integración de un Sistema de Gestión de Calidad e integración empresarial en los procesos administrativos y estratégicos de las Instituciones Educativas de Guatemala” que el Sistema de Gestión de la Calidad, de una organización tiene como objetivo orientar todas las actividades para obtener, mantener y mejorar el nivel de la calidad de un producto o servicio que cumplan con los requerimientos de los clientes. A lo largo de la historia han surgido distintos enfoques o metodologías para gestionar la calidad de una organización.

Ugaz L. (2012) señaló en sus tesis “Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una

Empresa de Fábrica de lejías”, La norma ISO 9001 es el mejor método de trabajo considerado para mejorar la calidad y satisfacción del consumidor. Esto es a lo que aspira hoy en día toda empresa competitiva, que quiere no sólo permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual sino sobresalir entre las empresas del sector.

Con el aporte de esta investigación se entiende que con la implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001, aumenta el grado de satisfacción de los clientes porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades, ya que la empresa solicita la opinión de sus clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades.

De manera general podemos concluir que los instrumentos utilizados para recopilar la información, permitieron obtener información valiosa para la identificación de oportunidades y debilidades, para la mejora de los procesos. El modelo SERVQUAL nos ayuda en este importante proceso hacia la mejora continua.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Aguilar H. (2013) desarrollo en su tesis “Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS, Guatemala, Guatemala 2010“, para optar el grado de Maestro en Salud Pública con Énfasis en Salud Ambiental, por la Universidad de San Carlos de Guatemala, estableció como objetivo Determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios contratados privados por la Unidad de Policlínica Central del IGSS. La

investigación es de tipo descriptiva prospectivo. Los resultados que encontraron muestran la importancia de la relación médico paciente, por tal motivo el trato del personal de salud hacia el usuario constituyó un factor elemental para la emisión de juicios de satisfacción o insatisfacción, la percepción de satisfacción de la atención estuvo relacionada con la percepción de la calidad por el servicio recibido, percepción de las amenidades del servicio y percepción de las relaciones interpersonales.

Boza, R. & Solano, E. desarrollaron en su tesis “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”, para optar por el grado de Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible con Mención en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. La investigación tuvo como principal objetivo analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresados en la UCI-HNN sobre atributos previamente establecidas por un cuestionario validado científicamente y utilizado el Reino. La investigación es exploratoria, de tipo cuantitativo- descriptiva. En conclusión, se cumplieron altamente las expectativas de los padres en relación con la atención en salud de la UCI-HNN; sin embargo, es necesario reevaluar lo que se está brindado desde la perspectiva de los padres, en donde la calidez del cuidado, no cumple en totalidad sus expectativas.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en la Universidad Autónoma del Estado de México, desarrollaron la investigación “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca”, como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior (IES) en el Valle de Toluca; de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Se aplicó un cuestionario a 437 a estudiantes universitarios, en base a la escala de Likert, calificándose el plan de estudios, habilidad para enseñanza docente, métodos de enseñanza-aprendizaje, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura. Se concluyó que las variables donde se encuentran más satisfechos son habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización; en cambio, las variables infraestructura y servicios administrativos, obtuvieron menor nivel de satisfacción.

Ibarra y Espinoza (2014) en la Universidad Estatal de Sonora, desarrollaron la investigación “Aplicación del modelo Servqual, para evaluar la percepción de la calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo y Sonora”, cuyo objetivo del estudio fue identificar los factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias ofrecido por los hospitales públicos de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, mediante el método de Servqual, con un enfoque del tipo observacional, descriptivo, transversal y de correlación simple; logrando encuestar a 768 pacientes, quienes respondieron un cuestionario denominado SERVQHOS, adaptado a partir del cuestionario Servqual sugerido por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en base a la escala de Likert, calificándose los componentes

tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El estudio mostró una importante diferencia en la calidad percibida entre los dos tipos de hospitales, el hospital privado con un mejor índice de satisfacción que el hospital público.

Gonzales (2014) en la Universidad de Cienfuegos, llevó a cabo el estudio “Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL”, con el objetivo fundamental de evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua. Para ello, se diseñó e implementó un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios bancarios basado en la escala multidimensional Servqual. Como resultados, se identificaron las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio a partir de percepciones de los clientes, así como la obtención de una calificación global de la calidad del servicio ($ICS_{global} = -33.1$). 22 declaraciones del cuestionario SERVQUAL las percepciones de los clientes no superan las expectativas. El mayor nivel de calidad se relaciona con el tiempo de servicio, por lo que se propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.

Pasquotto, Monfort y De Oliveira (2012) en la Universidad Federal de Mato Grosso de Sul, ejecutaron el estudio “Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos”, cuyo objetivo fue identificar los elementos que influyen el nivel de satisfacción de los consumidores de servicios turísticos. Fue una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal, donde aplicó 67 cuestionarios formulados en base al modelo SERVPERF y la escala Likert. Para el análisis multivariado de datos,

utilizó la técnica de la regresión logística binaria Stepwise a partir del software Minitab 15.1, teniendo como variable respuesta dicotómica el nivel de satisfacción de los turistas. Se presentaron cinco casos para cada variable por grupo, dos grupos: baja y alta satisfacción, y seis variables latentes (hospedaje, alimentación, información turística, paseos, costos y aspectos turísticos), haciendo un total de 30 casos por grupo y un total de 60 individuos. Los resultados indicaron que 15 de 34 variables presentaron una significación estadística, a un nivel de confianza de 90%.

De manera general podemos concluir que los instrumentos utilizados para recopilar la información, permitieron obtener información valiosa para la identificación de oportunidades de mejora a la respectivas instituciones.

2.2 Bases legales

2.2.1 Normas nacionales

2.2.1.1. Ley 28740 “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa”

El Artículo 11 de la Ley 28740, dice: “La Acreditación es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa. Se considera la acreditación institucional especializada por área, programas o carreras; y acreditación institucional integral”.

El artículo 14 del reglamento de la Ley 28740, dice: “La acreditación es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgado por el Estado, a través del órgano operador correspondiente, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora, debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes. La acreditación es temporal y su renovación implica necesariamente un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa”.

2.2.1.2. Resolución de Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD. Reglamento del procedimiento de Licenciamiento Institucional para Universidades públicas y privadas con autorización provisional o definitiva.

El procedimiento de licenciamiento institucional tiene como objetivo verificar que las universidades y sus filiales, cumplan con las condiciones básicas de calidad establecidas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

La solicitud de licenciamiento institucional, debe contener la oferta académica existente y la nueva oferta académica, aprobada por la autoridad competente de la universidad, que se encuentre adecuada a la Ley Universitaria, según corresponda.

El otorgamiento de la licencia de funcionamiento institucional, no exime a la universidad del cumplimiento de las condiciones básicas de calidad específicas que la SUNEDU establezca y de la obtención de la licencia de funcionamiento para cada programa de estudios conducentes a grado académico, título profesional o título de segunda especialidad.

2.2.1.3. Modelo del Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano

La Licencia de Funcionamiento Institucional es de carácter temporal y renovable, con una vigencia mínima de seis (6) años, y es otorgada o denegada por el Consejo Directivo de la SUNEDU. Finalmente, es necesario indicar que, para la solicitud de autorización de

funcionamiento de nuevos programas, las universidades requieren contar con la Licencia de Funcionamiento Institucional de manera previa.

El Licenciamiento Institucional es un procedimiento obligatorio para todas las universidades del país, a través del cual cada casa de estudios debe mostrar ante la SUNEDU que cumple con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para poder brindar un servicio educativo de calidad.

2.2.2. Normas Internacionales

2.2.2.1. Norma ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario

2.2.2.2. Norma ISO 9001:2015 10 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

2

2.2.3 Objetivos de la Acreditación

- El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa contribuye, a través de la Acreditación, con el aseguramiento de la calidad educativa en el país.
- La acreditación no es solo un instrumento para la mejora continua sino también es la fuente del saber de padres de familia y futuros estudiantes para una idónea selección del qué estudiar y dónde hacerlo. Con la primera acreditación, cuya información constituye la línea base para el posterior crecimiento en calidad, se podrá tener el mejor observatorio del cómo las universidades y los programas de estudios crecen en calidad.

- La Acreditación busca garantizar que las competencias profesionales de los egresados de las instituciones acreditadas sean eficientes y, por ende, reflejen una formación educativa de calidad.

Tipos de Acreditación:

- Acreditación Institucional especializada, por áreas, programas o carreras.
- Acreditación Institucional integral

Niveles para la Acreditación:

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) trabaja con las instituciones educativas para lograr su Acreditación en estos tres niveles:

- Educación Superior Universitaria
- Institutos y Escuelas de Educación Superior
- Educación Básica y Técnico Productiva

2.2.2 Licenciamiento Institucional

El Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento Institucional para Universidades públicas y privadas con autorización provisional o definitiva, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD.

Artículo 3 dice, “El procedimiento de licenciamiento institucional tiene como objetivo verificar que las universidades y sus filiales, cumplan con las condiciones básicas de calidad establecidas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento”.

La página web de la SUNEDU (2018), dice: “El Licenciamiento Institucional es un procedimiento obligatorio para todas las universidades del país, a través del cual cada casa de estudios debe demostrar ante la SUNEDU que cumple con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para poder brindar el servicio educativo”.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1. Sistema de Gestión de Calidad

2.3.1.1. Calidad

Según la Norma ISO 9000:2015, Calidad es “Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.

Por otro lado, Deming señala que “calidad es brindar a bajo costo bienes y servicios que satisfagan a los clientes, lo cual involucra un compromiso con la innovación y la mejora continua”, Ishikawa indica que “la calidad empieza con la educación y termina con la educación. el primer paso en la calidad es conocer las necesidades de los clientes”; según Crosby “calidad significa conformidad con las necesidades y no elegancia. El único estándar de desempeño es ‘cero defectos’ que se refiere a hacerlo bien a la primera, lo que significa concentrarse en evitar defectos más que simplemente localizarlos y corregirlos”, Juran define calidad como el “rendimiento del producto que da como resultado satisfacción del cliente.

Según Pascual (2011, p. 44) hace referencia al ISO 9000 donde define a la calidad como una herramienta básica que se le atribuye como una propiedad, característica e inherente que permita ser comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc. Entonces podemos decir que la calidad. Es el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas. La calidad es un concepto que ha ido variando con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla.

Para Bautista (2014, p. 31) la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua, constituye el proceso de ejecutar, lograr de 52 manera satisfactoria un servicio, un bien que cumpla las expectativas del usuario y satisfaga sus necesidades.

Asimismo, Pérez (2002, p. 236) define que la calidad, no puede verse como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzos y disciplina. Hidalgo (2013, p. 16) define la calidad como la manera de ser de una persona o de una cosa o de una institución. La obligación de los encargados de transmitir los conocimientos hacia las generaciones actuales es buscar la manera de que nuestros educandos busquen la manera de aceptar los condicionantes que nosotros como generaciones anteriores les estamos en ese momento imponiendo ya sea en forma consciente o inconsciente.

2.3.1.2. Calidad de servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) “calidad de servicio es una función de la discrepancia de los consumidores sobre el servicio que va a recibir y sus percepciones sobre el servicio prestado por la organización”.

Actualmente se observa un creciente interés por medir la calidad del servicio universitario, no solo en el proceso de enseñanza – aprendizaje centrada, sino orientada a la valoración de la percepción de los estudiantes sobre los servicios universitarios como la biblioteca, laboratorios, actividades deportivas y culturales, ofrecidos por una institución universitaria. (Guanilo, 2010, p.120)

2.3.1.3. Calidad en educación

La calidad debe involucrarse en todas las actividades académicas y administrativas de las universidades públicas y privadas. La Ley Universitaria N° 30220 busca alcanzar una educación de calidad, por ello, ha sido creada la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), encargada de supervisar los estándares de calidad y fiscalizar la forma de utilizar los recursos.

En el Perú, se está dando los primeros pasos para mejorar la calidad educativa, por ello todas las universidades deben iniciar y aprobar obligatoriamente el proceso de licenciamiento y opcionalmente lograr la acreditación.

La variable Sistema de Gestión de calidad, surge de la **Teoría de los sistemas** (Ludwing von Bertalanffy-1951) Tiene una perspectiva integradora, y define a la organización como un sistema abierto o cerrado. No se limita a la división y coordinación entre los departamentos como teorías anteriores. Los aportes de esta teoría, es el globalismo o totalidad. Define la Entropía: tendencia de los sistemas a desgastarse. Las organizaciones como clases de sistemas sociales. Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Los objetivos organizaciones

son, evitar la entropía. Los incentivos son tecnificarse. Y los resultados que busca esta organización son la tecnificación y la agilidad de los procesos.

Teoría matemática. (Herbert Simon, Von Neumann y Mongesntem), desarrolló entre 1947-1954. desde una perspectiva de ‘toma de decisiones acertadas’. El enfoque de organización es cuantitativo. Y se concibe a la organización como un espacio donde se aplican procesos decisorios. La **Teoría de la matemática** se basa en dos perspectivas: la del proceso y la del problema, de las cuales se obtiene las características de la toma de decisiones que son: Decisiones programadas y no programadas.

2.3.2. Percepción de la calidad de servicio universitario

2.3.2.1. Percepción

Según Colmenares y Saavedra (2007) El modelo de calidad de servicio de Crönroos (1993 y 1994) “plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedaran incluidos los atributos que pueden influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida”. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.6)

El modelo de la oferta de servicios incrementada de Crönroos (1994) “propone analizar el servicio considerándolo como un producto tangible, es decir como un producto desarrollado, producido, distribuido, comercializado y consumido. Este modelo se explica a partir de cuatro elementos fundamentales del mismo: el desarrollo del concepto de servicio, el desarrollo de un

paquete básico de servicios, el desarrollo de la oferta de servicios incrementada y la gestión de la imagen y de la comunicación”. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.7)

2.3.2.2. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, 1993 y 1994) quienes diseñaron un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL (Service Quality) para su evaluación, este modelo considera que debemos medir la calidad de servicio a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía” cuya descripción se muestra en la tabla 1. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.12)

Dimensiones del modelo SERVQUAL:

Elementos tangibles: Instalaciones físicas, equipo, personal y materiales.

Confiabilidad: Brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.

Capacidad de respuesta: Buena disposición para ayudar a los clientes.

Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza

Empatía: Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes, Schiffman y Lazar (2001) citado por Colmenares y Saavedra (2007).

2.3.2.3. Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992) se basa “en el desempeño, midiendo solamente las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio“. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.14)

2.3.2.4. Modelo jerárquico multidimensional

El modelo jerárquico multidimensional planteado por Brady y Cronin (2001) y definido “por los consumidores que forman sus percepciones sobre la calidad del servicio en base a una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio” (Colmenares & Saavedra, 2007, p.16).

La variable Percepción de la calidad de servicio universitario, surge de la **Teoría del comportamiento**: Su representante es Abraham Maslow quien en el año 1950 desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Esta teoría se basa en las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho.

Teoría humanista: El representante es Elton Mayo 1932, elaboró esta teoría desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, la

delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

2.4.2.1. El Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2.4.2.2. El liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2.4.2.3. La Planificación está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2.4.2.4. El Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2.4.2.5. La Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2.4.2.6. La Evaluación de desempeño, está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2.4.2.7. La Mejora está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Sistema que la Universidad ha implementado para gestionar los procesos académicos y administrativos en un marco de mejora continua para satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes.	1. Contexto de la Organización	Porcentaje de acuerdo al Contexto de la Organización	1,2,3,4
		2. Liderazgo	Porcentaje de acuerdo al Liderazgo	5,6,7,8,9
		3. Planificación	Porcentaje de acuerdo a la Planificación	10, 11
		4. Apoyo	Porcentaje de acuerdo al Apoyo	12,13,14,15
		5. Operación	Porcentaje de acuerdo a la Operación	16,17,18,19, 20,21,22
		6. Evaluación de desempeño	Porcentaje de acuerdo a la Evaluación de desempeño	23,24,25,26
		7. Mejora	Porcentaje de acuerdo a la Mejora	27,28,29
Percepción de la calidad de servicio universitario.	Percepción que los estudiantes tienen con respecto a los servicios académicos y administrativos que ofrece la Universidad.	1. Elementos tangibles	Porcentaje de acuerdo a los Elementos tangibles	1,2,3,4
		2. Confiabilidad	Porcentaje de acuerdo a la Confiabilidad	5,6,7,8,9
		3. Capacidad de respuesta	Porcentaje de acuerdo a la Capacidad de respuesta	10,11,12,13
		4. Credibilidad y confianza	Porcentaje de acuerdo a la Credibilidad y confianza	14,15,16,17
		5. Empatía	Porcentaje de acuerdo a la Empatía	18,19,20,21, 22

Variables:

Variable independiente: Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

Según la norma ISO 9001 es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos, para lograr estos objetivos, relacionada con la calidad

Variable dependiente: Percepción de la calidad de servicio universitario

Concepto teórico

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Percepción de la calidad de servicio universitario.
Dimensiones: 1. Contexto de la Organización. 2. Liderazgo 3. Planificación 4. Apoyo 5. Operación 6. Evaluación de desempeño 7. Mejora	Dimensiones: 1. Elementos tangibles 2. Confiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Credibilidad y confianza 5. Empatía

2.6. Definición de términos básicos

Glosario de términos

Alta Dirección: “Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización” (Norma ISO 9000:2015, p. 16).

Auditoria: “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos” (Norma ISO 9000:2015 p. 32).

Calidad: “Grado en que un conjunto de características inherentes, cumple con los requisitos.

Nota: “*Inherente*” significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente” (Norma ISO 9000:2015 p. 22).

Contexto de la Organización: Es el requisito 4 de la Norma ISO 9001:2015, indica que la organización debe tener en cuenta todos los aspectos internos y externos que pueden afectar a los objetivos estratégicos y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. (Norma ISO 9000:2015 p. 17).

Eficacia: “Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados” (Norma ISO 9000:2015 p. 26).

Eficiencia: “Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados” (Norma ISO 9000:2015, p. 26).

Evaluación de desempeño: Es el requisito 9 de la Norma ISO 9001:2015. La evaluación del desempeño es un registro crítico para el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) ya que la norma ISO 9001 2015 se basa en ellos, y es sólo mediante este paso por el que se puede determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra funcionando correctamente o si los cambios son necesarios para cumplir con dichos requisitos. (Norma ISO 9000:2015, P. 30).

Liderazgo: Es disponer de un serio compromiso y constante satisfacción del cliente por parte de la dirección de la organización. Se debe establecer una visión clara del futuro de la organización, es decir, los objetivos y las metas que se imponga la empresa. (Norma ISO 9000:2015).

Mejora Continua: “Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos” (Norma ISO 9000:2015, p. 18).

Norma ISO 9001:2015 “Versión más reciente de la Norma ISO 9001 desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización que se aplica cuando el objetivo es: Lograr de forma coherente la satisfacción del usuario con los productos y servicios que presta la organización” (Norma ISO 9000:2015).

Operación: Es el requisito 8 de la Norma ISO 9001:2015. Busca la mejora el control operativo de los procesos productivos de tu organización. En resumen, lo que te pide es definir de una manera efectiva los criterios y procesos para los productos y servicios que se entregarán a los clientes, así como que la documentación y los recursos para que los que ofrezcas sean los adecuados. (Norma ISO 9001:2015, p. 22)

Planificación: Es el requisito 6 de la Norma ISO 9001:2015. La organización tiene que establecer, implantar, mantener y mejorar de forma continua su Sistema de Gestión de Calidad, en el que se deben incluir todos los procesos necesarios para ello, así como las interacciones necesarias según los requisitos que establece la norma ISO 9001. (Norma ISO 9001:2015, p. 17).

Política de la calidad: “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la dirección” (Norma ISO 9000:2015, p. 22).

Procedimiento: “Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso ” (Norma ISO 9000:2015, p. 20).

Proceso: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas” (Norma ISO 9000:2015, p. 20).

Producto: “Es el resultado de un proceso. Nuestro proceso principal es el proceso de enseñanza - aprendizaje. Nuestro producto es el profesional, que es el cliente transformado de estudiante a profesional” (Norma ISO 9000:2015, p. 25).

Sistema de gestión de calidad: “Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos, relacionado con la calidad”. (Norma ISO 9000:2015, p. 21).

SUNEDU: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, Este organismo es público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, se encarga de verificar el cumplimiento de la Condiciones Básicas de Calidad y fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados a través del marco legal son destinados hacia fines educativos y el mejoramiento de la calidad. Ha sido creada para garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. (SUNEDU, 2018)

Tangible: Es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa. Esta palabra procede del latín tangibilis. Algunos sinónimos son: palpable, perceptible, concreto y real. (Significados, 2018)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

Según Murillo (2008) “la Investigación aplicada es la investigación práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren”. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, y como en la investigación queremos conocer si el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, tiene relación con la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, por ese motivo se ha considerado que hemos realizado una Investigación de tipo aplicada.

Nivel de la investigación: Descriptivo correlacional

Según Sampieri (2016) “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importante de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. Considerando que esta investigación describirá los resultados de las dos encuestas realizadas a los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Según Sampieri (2016) “Los estudios correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. Esta investigación cuenta con dos variables Sistema de Gestión de Calidad y Percepción de la Calidad del Servicio Universitario, a cuyo efecto se halló el nivel de correlación.

3.2.Diseño de la investigación

Diseño de la Investigación: no experimental, trasversal.

Según Sampieri (2016) “Investigación no experimental, estudios que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

Según Sampieri (2016) “Diseño trasversal, investigaciones que recopilan datos en un momento único”

Por ello, se ha considerado que la investigación es No experimental, porque hemos analizado los resultados de la información recogida tal como se dio sin manipulación deliberada y de diseño trasversal, porque la investigación describe los resultados de la aplicación de dos encuestas en un momento determinado y se han analizados sus resultados.

Método: Hipotético deductivo

Pascual y García (1996). Manual de psicología experimental. España, Ariel, S.A. Pág 9-43 “El método hipotético-deductivo es un proceso iterativo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones”.

La tesis ha seguido los siguientes pasos: Observación hipótesis y comprobación.

3.3. Población y muestra

Población:

Según Sampieri (2016) “Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, la población de estudiantes de la carrera de Ingeniería y Gestión Empresarial, constituida por 182 personas.

Tamaño de la muestra:

Según Sampieri (2016) “Muestra es en esencia un subgrupo de la población”, para esta investigación se trabajó con 124 estudiantes de la Carrera de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, seleccionado al azar.

Para la presente investigación mi muestreo será probabilístico, para mi población que es conocida, utilizare la fórmula para la población finita, que establece Rufino Moya (2010). Que se muestra en el siguiente cuadro.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + z^2 p(1-p)}$$

Reemplazando:

Z: Valor de la distribución normal con un Nivel de confianza del 95%	1.96
p: proporción de estudiantes que tienen buena percepción de la calidad de servicio	0.7
1-p: proporción de estudiantes que no tienen buena percepción de la calidad de servicio	0.3
e: Nivel de precisión fijado por el investigador o margen de error	0.05
N: Tamaño de la población implicada en el estudio	182
n: es el tamaño de la muestra	

$$n = \frac{1.96^2 * 0.7 * (1 - 0.7) * 182}{0.05^2(182 - 1) + 1.96^2 * 0.7(1 - 0.7)} = 116.6$$

Una vez aplica la formula, se obtiene como muestra 117 estudiantes de la Escuela Académica de

Criterios de inclusión:

Estudiantes con matricula regular

Criterios de exclusión:

Estudiantes que tienen más del 30% de inasistencia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación que utilizamos para levantar información, fue la encuesta, y se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos: cuestionarios, una para conocer la percepción del Sistema de Gestión de Calidad y la otra para conocer la Percepción de la Calidad de servicio.

3.4.1. Descripción de instrumentos

El instrumento que se aplicó fueron dos encuestas, la primera la percepción del Sistema de Gestión de Calidad con 29 preguntas y la segunda para conocer la Percepción de la Calidad de servicio con 22 preguntas, las mismas que fueron respondidas por 124 estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

3.4.2. Validación de instrumentos

Se aplicó una prueba piloto en una pequeña muestra de estudiantes de la Carrera de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, y luego se aplicó el cuestionario, realizándose el análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	51

El nivel de fiabilidad es alto con un valor del coeficiente de 0,975

3.5. Técnicas de procesamiento y Análisis de datos

Las dos encuestas, una basada en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) y la otra basada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicadas a los 124 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, se realizaron en las aulas de clases antes que termine la clase, luego procesadas en el software estadístico SPSS versión 24, se elaboraron los resultados en cuadros unidimensionales y bidimensionales con gráficos estadísticos, para el análisis usando estadígrafos (coeficientes de correlación, porcentajes, etc.) y pruebas de hipótesis como D de Somers.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos: Resultados

VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla N° 1

Tabla de frecuencias de la percepción del Contexto de la organización de la norma ISO 9001-2015

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,0	4,0	4,0
	En Desacuerdo	12	9,7	9,7	13,7
	Indiferente	27	21,8	21,8	35,5
	De acuerdo	65	52,4	52,4	87,9
	Totalmente de acuerdo	15	12,1	12,1	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

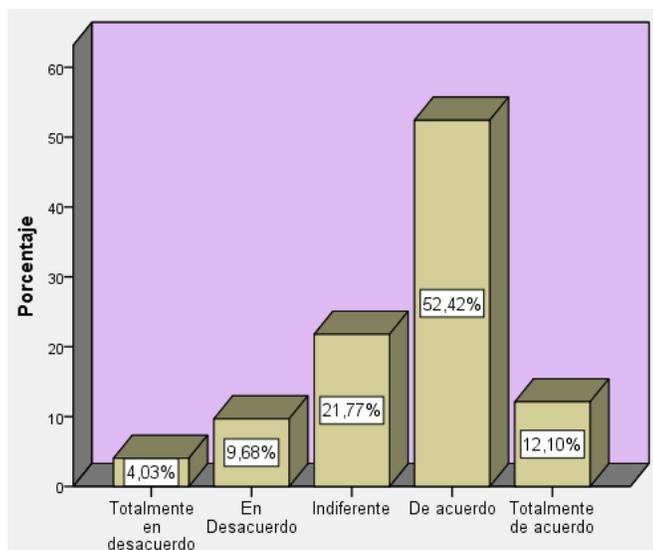


Figura 1. Gráfico de barras porcentuales del Contexto de la Organización de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con el Liderazgo y representan el 52,42% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 4,03%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, están de acuerdo que la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, reconoce cuales son los aspectos internos y externos favorables.

Tabla N° 2

Tabla de frecuencias del Liderazgo de la norma ISO 9001-2015

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,8	,8	,8
En Desacuerdo	7	5,6	5,6	6,5
Indiferente	43	34,7	34,7	41,1
De acuerdo	58	46,8	46,8	87,9
Totalmente de acuerdo	15	12,1	12,1	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

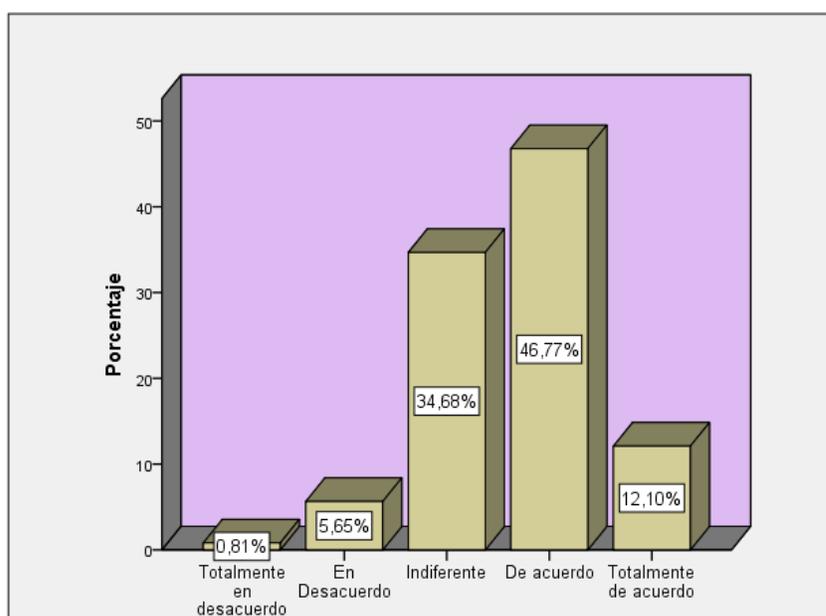


Figura 2. Gráfico de barras porcentuales del Liderazgo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con el Contexto de la organización y representan el 52,42% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 4,03%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, están de acuerdo que la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, cumple con los objetivos del área, dirige efectivamente el proceso de enseñanza-aprendizaje y cumple con lo ofrecido al estudiante, con los requisitos legales y reglamentos.

Tabla N° 3

Tabla de frecuencias de la Planificación de la norma ISO 9001-2015

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	5,6	5,6	5,6
	En Desacuerdo	12	9,7	9,7	15,3
	Indiferente	33	26,6	26,6	41,9
	De acuerdo	62	50,0	50,0	91,9
	Totalmente de acuerdo	10	8,1	8,1	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

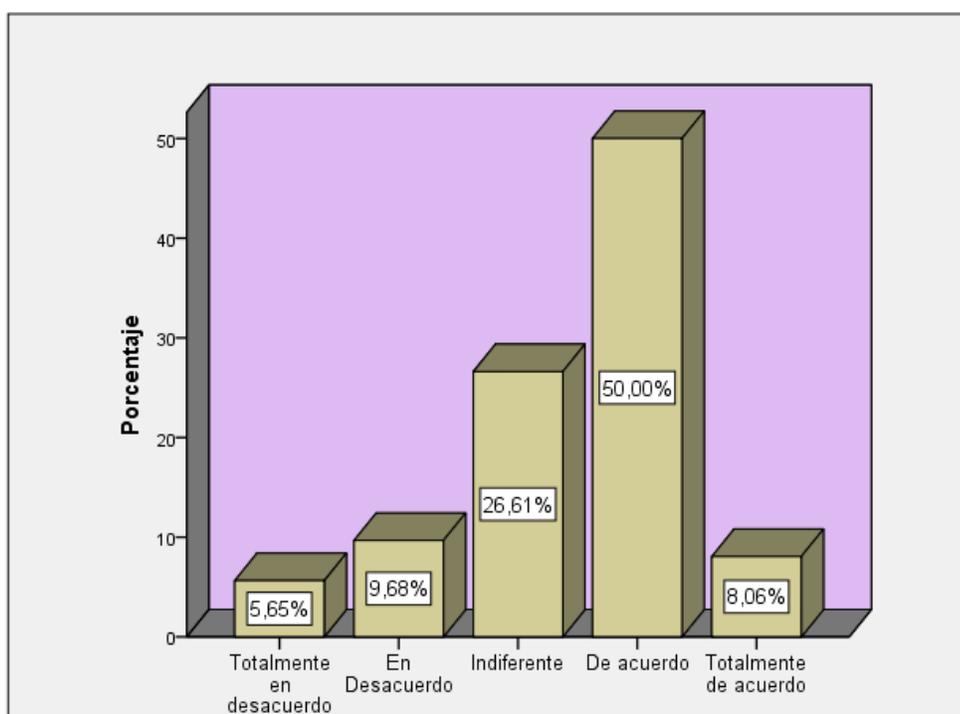


Figura 3. Gráfico de barras porcentuales de la Planificación de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con el Planificación y representan el 50,00% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 5,65%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, están de acuerdo que la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, planifica adecuadamente el proceso de enseñanza – aprendizaje y conoce los riesgos y oportunidades, para asegurar sus resultados.

Tabla N° 4

Tabla de frecuencias del Apoyo de la norma ISO 9001-2015

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	2,4	2,4	2,4
En Desacuerdo	18	14,5	14,5	16,9
Indiferente	23	18,5	18,5	35,5
De acuerdo	62	50,0	50,0	85,5
Totalmente de acuerdo	18	14,5	14,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

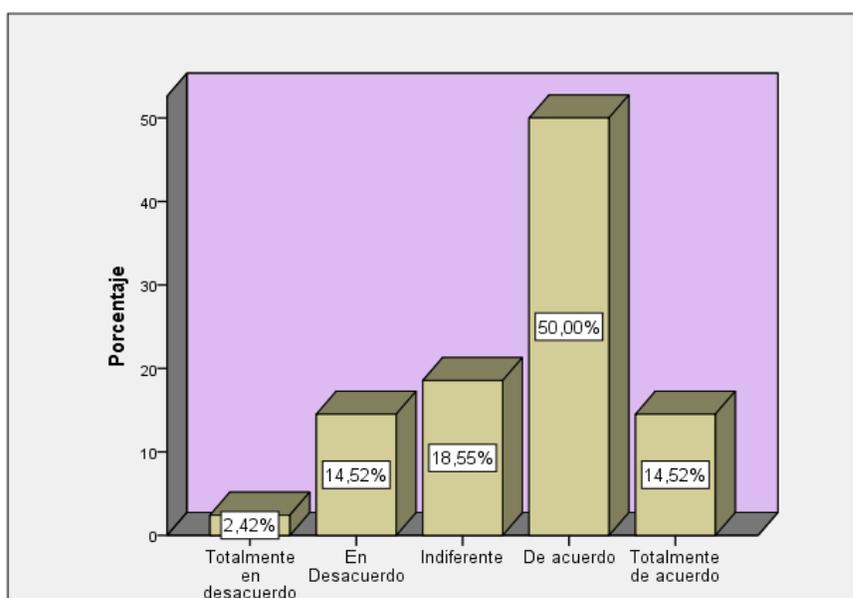


Figura 4. Gráfico de barras porcentuales del Apoyo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con el Apoyo y representan el 50,00% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 2,42%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, están de acuerdo que el personal de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas, cuenta con el personal capacitado para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas y tiene una comunicación eficaz con sus estudiantes.

Tabla N° 5

Tabla de frecuencias de la Operación de la norma ISO 9001-2015

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,8	1,1	1,1
	En Desacuerdo	3	2,4	3,3	4,3
	Indiferente	9	7,3	9,8	14,1
	De acuerdo	23	18,5	25,0	39,1
	Totalmente de acuerdo	56	45,2	60,9	100,0
	Total		92	74,2	100,0
Perdidos	Sistema	32	25,8		
Total		124	100,0		

Fuente: Elaboración propia

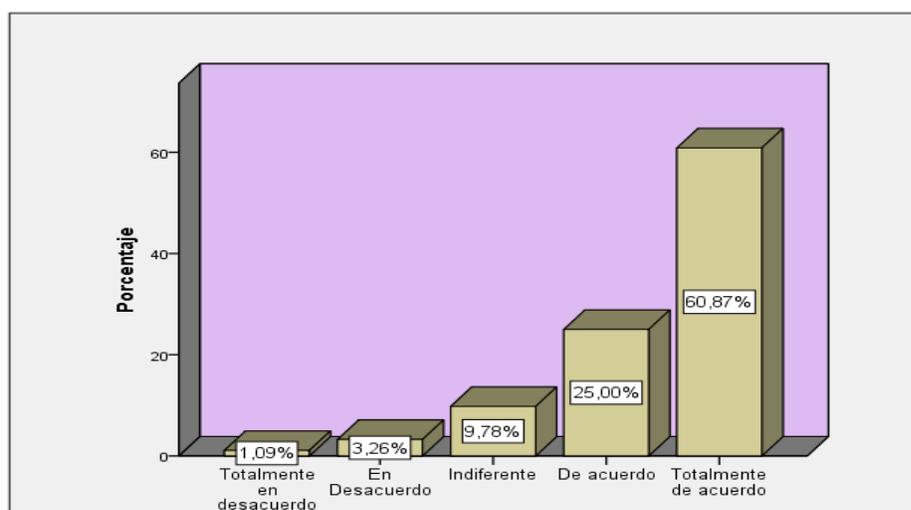


Figura 5. Gráfico de barras porcentuales de la Operación de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo con las Operaciones y representan el 85,87% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 1,09%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, consideran que la escuela cuenta la metodología esperada para el proceso enseñanza – aprendizaje, que cuando se planean cambios son realizados previa comunicación, que la evaluación a los estudiantes es la esperada, que cumplen con lo ofrecido en cuanto al proceso de enseñanza – aprendizaje, consideran que los profesores son claros en sus explicaciones y además que cuentan con un buen proceso de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de docentes.

Tabla N° 6

Tabla de frecuencias de la percepción de la Evaluación de desempeño de la norma ISO 9001-2015

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,4	2,4	2,4
	En Desacuerdo	14	11,3	11,3	13,7
	Indiferente	37	29,8	29,8	43,5
	De acuerdo	48	38,7	38,7	82,3
	Totalmente de acuerdo	22	17,7	17,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

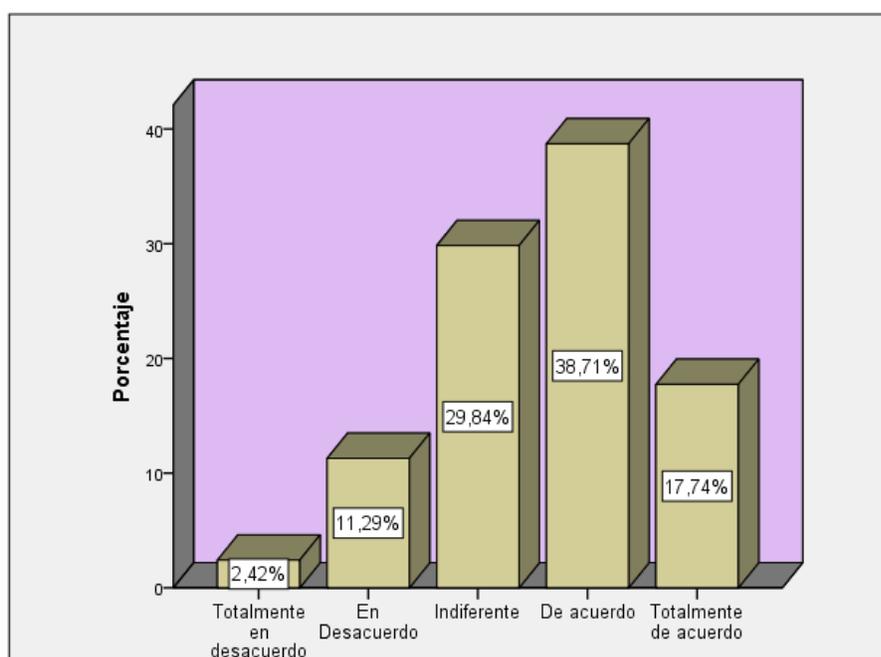


Figura 6. Gráfico de barras porcentuales de la Evaluación de desempeño de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con el Evaluación de desempeño y representan el 38,71% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 2,42%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, conoce como se realiza el seguimiento y evaluación de docentes, además piensan que el seguimiento y evaluación de docentes es el adecuado para asegurar los resultados esperados, en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Tabla N° 7

Tabla de frecuencias de la percepción de la Mejora de la norma ISO 9001-2015

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,4	2,4	2,4
	En Desacuerdo	6	4,8	4,8	7,3
	Indiferente	34	27,4	27,4	34,7
	De acuerdo	59	47,6	47,6	82,3
	Totalmente de acuerdo	22	17,7	17,7	100,0
	Total		124	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

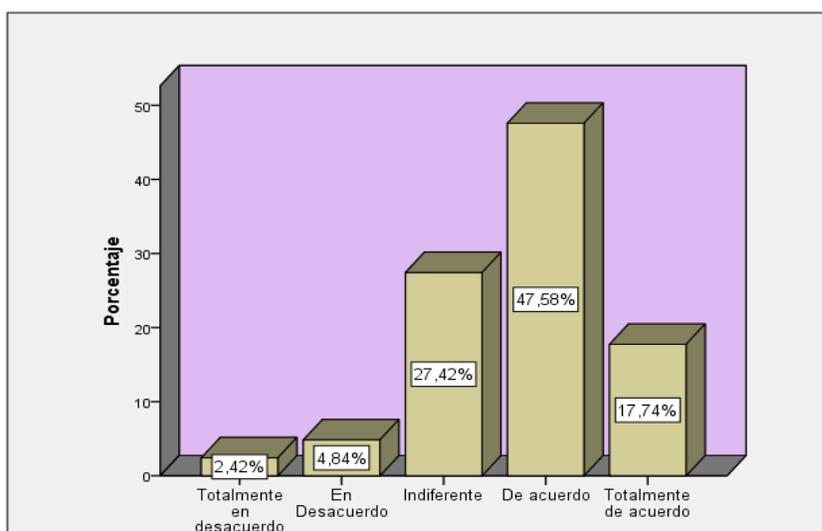


Figura 7. Gráfico de barras porcentuales de la Mejora de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con el Mejora y representan el 47,58% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 2,42%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, consideran que la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, cuenta con un proceso de mejora, e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción, cuenta con un proceso adecuado para la gestión de queja y reclamos, no conformidades y acciones correctivas asociadas, sin embargo el 80% de encuestados se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo que debe mejorar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla N° 8

Distribución de frecuencias de los Elementos Tangibles de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,4	2,4
	En Desacuerdo	13	10,5	12,9
	Indiferente	29	23,4	36,3
	De acuerdo	65	52,4	88,7
	Totalmente de acuerdo	14	11,3	100,0
	Total	124	100,0	

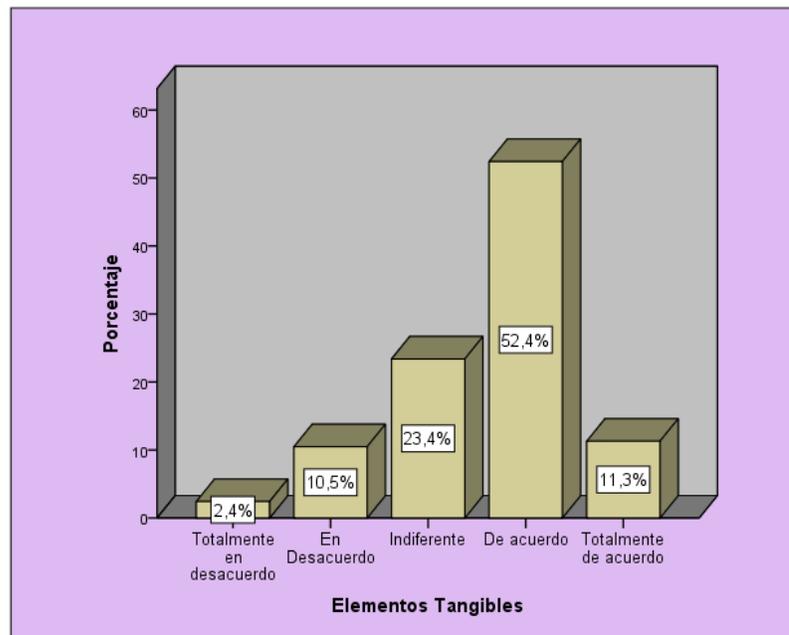


Figura 8. Gráfico de barras porcentuales de los Elementos Tangibles de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con los Elementos Tangibles y representan el 52,4% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 2,4%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, consideran que la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva, el personal tiene apariencia pulcra y los documentos son visualmente atractivos.

Tabla N° 9

Distribución de frecuencias de Confiabilidad de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,6	1,6	1,6
	En Desacuerdo	14	11,3	11,3	12,9
	Indiferente	37	29,8	29,8	42,7
	De acuerdo	56	45,2	45,2	87,9
	Totalmente de acuerdo	15	12,1	12,1	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

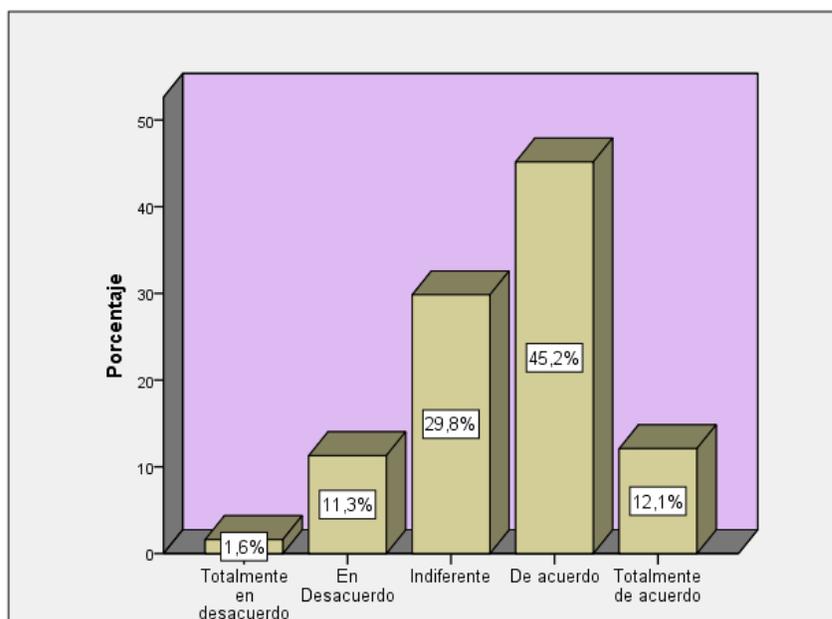


Figura 9. Gráfico de barras porcentuales de la Confiabilidad de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con la Confiabilidad y representan el 45,2% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 1.6%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes consideran que representan más del 50%, están de acuerdo que cuando el personal de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, promete algo en cierto tiempo lo cumple, la EAP muestra interés en solucionar los problemas de los estudiantes.

Tabla N° 10

Distribución de frecuencias de la Capacidad de Respuesta de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	1,6	1,6	1,6
En Desacuerdo	10	8,1	8,1	9,7
Indiferente	26	21,0	21,0	30,6
De acuerdo	69	55,6	55,6	86,3
Totalmente de acuerdo	17	13,7	13,7	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

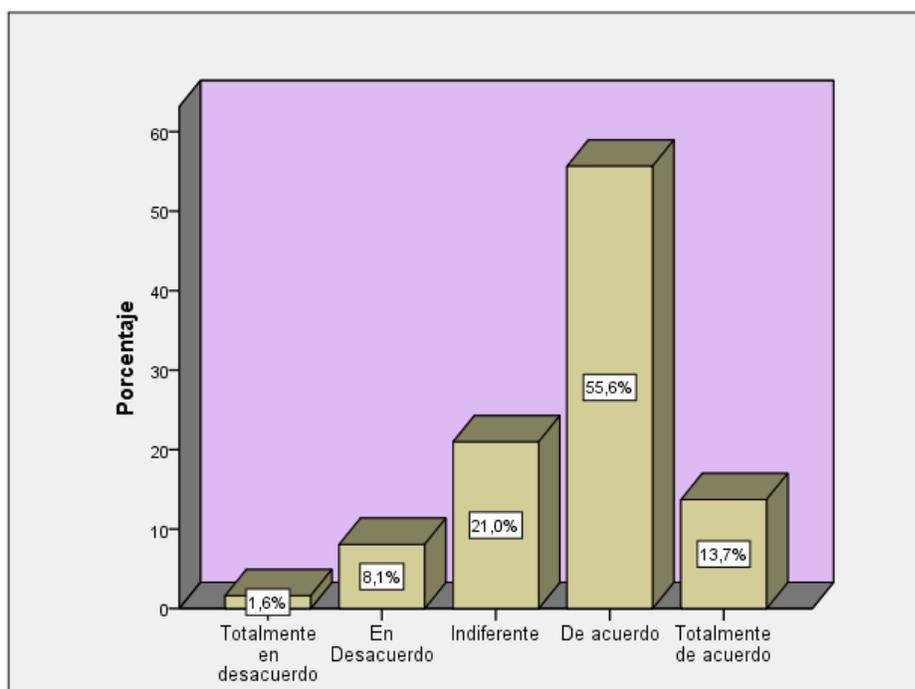


Figura 10. Gráfico de barras porcentuales de la Capacidad de Respuesta de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con la Capacidad de Respuesta y representan el 47,58% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 2,42%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes consideran que representan más del 50%, están de acuerdo que el personal de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, siempre está dispuesto a ayudar, cumplen con comunicar cuando concluye un servicio solicitado con puntualidad.

Tabla N° 11

Distribución de frecuencias de la Credibilidad y Confianza de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	10	8,1	8,1	12,9
	Indiferente	19	15,3	15,3	28,2
	De acuerdo	71	57,3	57,3	85,5
	Totalmente de acuerdo	18	14,5	14,5	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

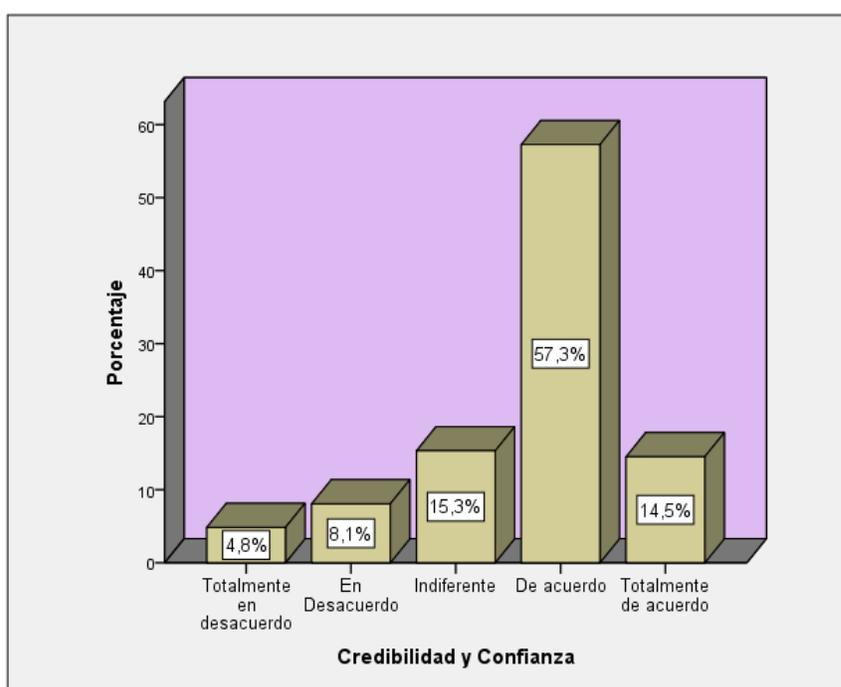


Figura 11. Gráfico de barras porcentuales de los Credibilidad y Confianza de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo con la Credibilidad y Confianza y representan el 47,58% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 2.42%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, están de acuerdo que el personal de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial es amable, cuentan con conocimiento suficiente e inspiran confianza y se sienten seguros de realizar trámites.

Tabla N° 12

Distribución de frecuencias de la Empatía de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,4	2,4	2,4
	En Desacuerdo	8	6,5	6,5	8,9
	Indiferente	37	29,8	29,8	38,7
	De acuerdo	54	43,5	43,5	82,3
	Totalmente de acuerdo	22	17,7	17,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

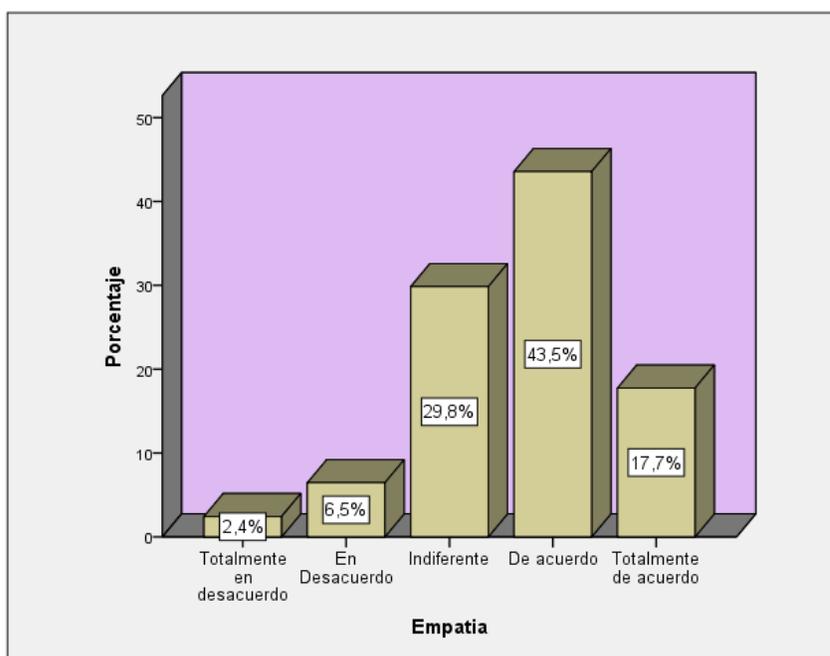


Figura 12. Gráfico de barras porcentuales de la Empatía de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Interpretación y análisis:

En la percepción de la mayoría de estudiantes encuestados está de acuerdo la Empatía y representante 43,5% y muy pocos están totalmente en desacuerdo representando solo el 2.4%, esto se debe a que la mayoría de los estudiantes, que representan más del 50%, están de acuerdo que la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, brindar una atención individualizada y personalizada, con horarios convenientes para los estudiantes y se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes.

4.2 Prueba de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 no está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018

H_1 : Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

$p\text{-valor} < \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

$p\text{-valor} > \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba: d de Somers

Tabla N° 13

Distribución de frecuencias del Sistema de Gestión de Calidad y Percepción de la calidad de servicio universitario

		Percepción de la calidad de servicio universitario					Total
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sistema de Gestión de Calidad	Totalmente en desacuerdo	50,0%	14,3%				1,6%
	En Desacuerdo	50,0%	14,3%	18,8%	1,5%		7,3%
	Indiferente		57,1%	43,8%	15,4%		22,8%
	De acuerdo		14,3%	37,5%	78,5%	17,6%	54,5%
	Totalmente de acuerdo				4,6%	82,4%	13,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 14

Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre el sistema de gestión de calidad y la percepción de la calidad de servicio universitario

Medidas direccionales

			Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,667	,053	9,533	,000
		Sistema de Gestión de Calidad dependiente	,665	,056	9,533	,000
		Percepción de la calidad de servicio universitario dependiente	,669	,055	9,533	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Decisión: $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula

5) Conclusión:

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula, el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, es decir, mejorando los procesos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS 1

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : El Contexto de la Organización no está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

H_1 : El Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

$p\text{-valor} < \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

$p\text{-valor} > \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba: d de Somers

Tabla N° 15

Distribución de frecuencias del Contexto de la organización y la Percepción de la calidad de servicio universitario

		Percepción de la calidad de servicio universitario					
		Totalmente		De		Totalmente	
		en	En	Indiferente	acuerdo	de acuerdo	Total
		desacuerdo	Desacuerdo				
Contexto de la organización	Totalmente en desacuerdo	50,0%	14,3%	6,3%	1,5%		4,0%
	En Desacuerdo	50,0%	14,3%	25,0%	3,0%		9,7%
	Indiferente		42,9%	31,3%	18,2%	11,8%	21,8%
	De acuerdo		28,6%	34,4%	69,7%	35,3%	52,4%
	Totalmente de acuerdo			3,1%	7,6%	52,9%	12,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 16

Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre el Contexto de la Organización y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

Medidas direccionales

		Error		T	Significación
		Valor	estandarizado asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal	d de Simétrico	,492	,067	6,508	,000
por ordinal	Somers Contexto de la organización dependiente	,501	,071	6,508	,000
	Percepción de la calidad de servicio universitario dependiente	,483	,067	6,508	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

1) Conclusión:

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula, el Contexto de la Organización, está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, es decir, mejorando los procesos del Contexto de la Organización, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS 2

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀: El liderazgo no está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

H₁: El liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

p-valor $< \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

p-valor $> \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba: d de Somers

Tabla N° 17*Distribución de frecuencias del Liderazgo y la Percepción de la calidad de servicio universitario*

		Percepción de la calidad de servicio universitario					
		Totalmente					
		en	En		De	Totalmente	
		desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	acuerdo	de acuerdo	Total
Liderazgo	Totalmente en desacuerdo			3,1%			0,8%
	En Desacuerdo	50,0%	14,3%	12,5%	1,5%		5,6%
	Indiferente	50,0%	57,1%	62,5%	24,2%	11,8%	34,7%
	De acuerdo		28,6%	21,9%	66,7%	29,4%	46,8%
	Totalmente de acuerdo				7,6%	58,8%	12,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 18

Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre el Liderazgo y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

Medidas direccionales

		Error		T	Significación
		Valor	estandarizado asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal	d de Simétrico	,554	,061	7,928	,000
por	Somers Liderazgo	,561	,064	7,928	,000
ordinal	dependiente				
	Percepción de la				
	calidad de servicio	,548	,061	7,928	,000
	universitario				
	dependiente				

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

1) Conclusión:

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula, el Liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, es decir, mejorando los procesos del Liderazgo, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS 3

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La Planificación no está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

H_1 : La Planificación está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

2) Criterio de decisión:

$p\text{-valor} < \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

$p\text{-valor} > \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

3) Estadístico de prueba: d de Somers

Tabla N° 19*Distribución de frecuencias de la Planificación y la Percepción de la calidad de servicio universitario*

		Percepción de la calidad de servicio universitario					Total
		Totalmente desacuerdo	En Desacuerdo	Indifere nte	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Planificación	Totalmente en desacuerdo	50,0%	14,3%	15,6%			5,6%
	En Desacuerdo		14,3%	15,6%	7,6%	5,9%	9,7%
	Indiferente	50,0%	14,3%	46,9%	24,2%		26,6%
	De acuerdo		57,1%	18,8%	66,7%	47,1%	50,0%
	Totalmente de acuerdo			3,1%	1,5%	47,1%	8,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

Tabla N° 20*Estadístico de prueba de Somers para la dependencia entre el Planificación la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018***Medidas direccionales**

			Error estanda rizado asintóti co ^a	T aproxima da ^b	Significació n aproximada	
		Valor				
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,479	,071	6,238	,000
		Planificació n	,491	,075	6,238	,000
		dependiente Percepción de la calidad de servicio universitario dependiente	,467	,070	6,238	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

1) Conclusión:

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula, la Planificación, está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, es decir, mejorando los procesos de Planificación, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS 4

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : El Apoyo no está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

H_1 : El Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

$p\text{-valor} < \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

$p\text{-valor} > \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba: d de Somers

Tabla N° 21*Distribución de frecuencias del Apoyo y la Percepción de la Calidad de Servicio Universitario*

		Percepción de la calidad de servicio universitario					
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Apoyo	Totalmente en desacuerdo	50,0%		6,3%			2,4%
	En Desacuerdo	50,0%	85,7%	25,0%	4,5%		14,5%
	Indiferente			37,5%	16,7%		18,5%
	De acuerdo		14,3%	31,3%	72,7%	17,6%	50,0%
	Totalmente de acuerdo				6,1%	82,4%	14,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 22

Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre el Apoyo y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

Medidas direccionales

			Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal	d de Simétrico		,668	,051	9,948	,000
por	Somers Apoyo dependiente		,692	,054	9,948	,000
ordinal	Percepción de la calidad de servicio universitario dependiente		,645	,054	9,948	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

1) **Conclusión:**

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula, el Apoyo, está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, es decir, mejorando los procesos del Apoyo, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS 5

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La Operación no está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

H_1 : La Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

$p\text{-valor} < \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

$p\text{-valor} > \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba: d de Somers

Tabla N° 23*Distribución de frecuencias de la Operación y la Percepción de la calidad de servicio universitario*

		Percepción de la calidad de servicio universitario					
		Totalmente	En	De	Totalmente		
		en	Desacuerdo	Indiferente	acuerdo	de acuerdo	Total
		desacuerdo					
Operación	Totalmente						
	en	50,0%					1,1%
	desacuerdo						
	En		16,7%	6,5%			3,3%
	Desacuerdo						
	Indiferente	50,0%		16,1%	5,9%		9,8%
Total	De acuerdo		66,7%	38,7%	11,8%	50,0%	25,0%
	Totalmente		16,7%	38,7%	82,4%	50,0%	60,9%
	de acuerdo						
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 24

Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre la Operación y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

Medidas direccionales

				Error	T	Significación
		Valor	asintótico ^a	estandarizado	aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	d	,454	,084		5,018	,000
	de Simétrico					
	Somers	,447	,085		5,018	,000
	Operación dependiente					
	Percepción de la calidad de servicio universitario dependiente	,461	,086		5,018	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

1) Conclusión:

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula, la Operación, está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, es decir, mejorando los procesos de la Operación, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS 6

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La Evaluación de desempeño, no está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

H_1 : La Evaluación de desempeño, está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

p-valor $< \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

p-valor $> \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba: d de Somers

Tabla N° 25

Distribución de frecuencias de la Evaluación de desempeño y la Percepción de la calidad de servicio universitario

		Percepción de la calidad de servicio universitario					
		Totalmente		De		Totalmente	
		en	En	Indiferente	acuerdo	de acuerdo	Total
		desacuerdo	Desacuerdo				
Evaluación de desempeño	Totalmente en desacuerdo	50,0%	14,3%	3,1%			2,4%
	En Desacuerdo	50,0%	42,9%	12,5%	9,1%		11,3%
	Indiferente		28,6%	43,8%	31,8%		29,8%
	De acuerdo			31,3%	51,5%	23,5%	38,7%
	Totalmente de acuerdo		14,3%	9,4%	7,6%	76,5%	17,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 26

Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre la Evaluación de Desempeño y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

Medidas direccionales

		Error		T	Significación
		Valor	estandarizado asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	d de Simétrico	,456	,074	5,630	,000
	Somers de Evaluación de desempeño dependiente	,488	,077	5,630	,000
	Percepción de la calidad de servicio universitario dependiente	,428	,073	5,630	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

- 1) Conclusión:
De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula, la Evaluación de Desempeño, está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, es decir, mejorando los procesos de la Evaluación de Desempeño, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS 7

- 1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La Mejora no está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

H_1 : La Mejora está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

- 2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

- 3) Criterio de decisión:

$p\text{-valor} < \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

$p\text{-valor} > \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

- 4) Estadístico de prueba: d de Somers

Tabla N° 27*Distribución de frecuencias de la Mejora y la Percepción de la calidad de servicio universitario*

		Percepción de la calidad de servicio universitario					
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Mejora	Totalmente en desacuerdo	50,0%	28,6%				2,4%
	En Desacuerdo	50,0%	14,3%	12,5%			4,8%
	Indiferente		28,6%	50,0%	24,2%		27,4%
	De acuerdo		14,3%	31,3%	62,1%	41,2%	47,6%
	Totalmente de acuerdo		14,3%	6,3%	13,6%	58,8%	17,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 28

Estadístico de prueba d de Somers para la dependencia entre la Mejora y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018.

Medidas direccionales

		Error estandarizado		T	Significación
		Valor	asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	d de Simétrico	,511	,068	6,652	,000
	Somers Mejora dependiente	,526	,071	6,652	,000
	Percepción de la calidad de servicio universitario dependiente	,498	,068	6,652	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

1) Conclusión:

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula, la Mejora, está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, es decir, mejorando los procesos de Mejora, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

4.3. Discusión de resultados

El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es mediano con un coeficiente de correlación de 0,667; resultado que coincide con el estudio realizado por Yi-Chan C. Heng-Chi, C. (2015), donde concluye que una mejor calidad de servicio puede mejorar la relación calidad y satisfacción del cliente. La calidad de la relación tiene un efecto significativamente positivo en la satisfacción del cliente.

El Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es baja con un coeficiente de correlación de 0,483, resultado que coincide con el estudio realizado por Huallani (2018) donde concluye que existe correlación significativa entre la gestión institucional y la calidad educativa en la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018 ($p= 0,000$, $r=0,49$

El liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es media con un coeficiente de correlación de 0,548, resultado que coincide con el estudio realizado por Aponte (2016), donde concluye que existe relación significativa entre los estilos de gestión directivo y la calidad educativa, Cotrina (2017) dice que existe relación significativa entre el empoderamiento y la calidad de servicio del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos, durante el

periodo académico 2017-II, con una correlación positiva de 0,916 y Cotrina (2017) indica que existe relación significativa entre el nivel de liderazgo y la calidad de servicio del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos, durante el periodo académico 2017-II. Mientras que Eliot (2017) concluye que existe correlación altamente significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara – Ayacucho.

La Planificación de la Organización está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,467, resultado que coincide con el estudio realizado por Alarcon (2016), concluye que existe una correlación significativa entre moderada y fuerte respecto de la relación del planeamiento estratégico y la calidad de los servicios que presta la EAP de Ingeniería Industrial de la UNMSM, periodo 2008-2011, siendo Rho de Spearman igual a 0,599 ($p < 0,05$).

El Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es medio con un coeficiente de correlación de 0,645, resultado que coincide con el estudio realizado por Cárdenas (2017), donde concluye que la administración de recursos está relacionada con la calidad de servicio educativo, con un coeficiente de 0,572, quedando demostrado que para lograr una buena calidad de servicio educativo se debe tener en cuenta como se administra los recursos humanos, mientras que Echegaray (2015) concluye que existe un grado significativo de correlación y asociación entre

El Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios(UNAMAD).

La Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,461, resultado que coincide con el estudio realizado por Dávila (2014) donde concluye que Existe una relación significativa de 0,524 entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia durante el año 2010, mientras que Tafur (2014) indica que existe un índice de correlación altamente significativo entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la provincia de Páucar de Sara Sara – Ayacucho.

La Evaluación de desempeño está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,428, resultado que coincide con el estudio realizado por Cárdenas (2017) donde concluye que existe correlación entre la evaluación del desempeño del docente y la calidad de servicio educativo en la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano, de Spearman es de 0,641, y una $***p < .005$ estadísticamente significativo.

La Mejora está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad

Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,498, resultado que coincide con el estudio realizado por Quispe (2014) donde concluye que según la percepción de docentes, existe correlación de 0.822 en la aplicación limitada del Proyecto Educativo Institucional (PEI) a través de la ejecución de proyectos de innovación y proyectos de mejoramiento educativo, ha tenido incidencia directa en el nivel regular de calidad, que presenta la gestión administrativa, de las instituciones educativas públicas de nivel secundaria de la provincia de Chincha durante el periodo 2010 – 2013.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es mediano con un coeficiente de correlación de 0,667; es decir, mejorando los procesos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejorara la percepción de la calidad de servicio universitario.

El Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es baja con un coeficiente de correlación de 0,483, es decir, mejorando los procesos del Contexto de la Organización, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

El liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es media con un coeficiente de correlación de 0,548, es decir, mejorando los procesos del Liderazgo, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

La Planificación de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,467, es decir, mejorando los procesos de La Planificación, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

El Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es medio con un coeficiente de correlación de 0,645, es decir, mejorando los procesos de Apoyo, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

La Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,461, es decir, mejorando los procesos de Operación, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

La Evaluación de desempeño está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018 en el, en el y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,428, es decir, mejorando los procesos de Evaluación de desempeño, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

La Mejora está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,498, es decir, mejorando los procesos de Mejora, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

5.2 Recomendaciones:

Se recomienda a la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial evaluar semestralmente el Sistema de Gestión de Calidad y generar planes de mejora, al finalizar cada periodo académico, utilizando el instrumento Análisis de la Norma ISO. Elaborar y/o actualizar el FODA estratégico de la EAP con el apoyo del Personal docente y administrativo, al inicio de cada periodo con la finalidad de obtener un diagnóstico preciso que permita, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas de la Universidad. Atención inmediata a los sistemas de escucha.

Identificar grupos de interés mediante un estudio de mercado, para conocerlos e involucrarlos en la mejora continua de los procesos, a través de charlas, conferencias, redes sociales, etc.

Evaluar de forma continua el cumplimiento de los Planes Operativos y otras actividades propias del área, para el análisis y toma de decisiones en el logro de los objetivos. Elaborar, actualizar y difundir entre alumnos, docentes y administrativos la misión, visión, política de calidad, valores.

Hacer participar a estudiantes y docentes y otros grupos de interés del Plan Operativo anual de la EAP, a través de reuniones de trabajo, correos electrónicos y otros medios de comunicación. Elaborar un plan de riesgos de todos los procesos académicos y administrativos a cargo de la EAP, con su respectivo plan de contingencia.

Establecer programas de inducción y/o capacitación para Directores, Docentes y Administrativos, en la documentación y sistemas de su quehacer, antes de cada periodo educativos (presencial y virtual). Capacitación al personal administrativo en atención al cliente, tolerancia, inteligencia emocional. Horario de atención que cubra el total de horas programadas para clases. Informar a los estudiantes sobre los servicios de admisión y registros académicos, biblioteca, material didáctico, actividades culturales y otros. Elaborar un Plan de difusión del SGC a los otros grupos de interés. Documentar las mejores prácticas, para preservar la información.

Asegurar la contratación de sus docentes antes del inicio de clases con claves de usuario. Capacitar a los docentes en las herramientas tecnológicas a utilizar. Seguimiento y evaluación permanente a la labor docente y administrativa, por parte de la escuela. Brindar responsabilidad a los delegados de aula para que informen semanalmente sobre el avance académico.

Proponer indicadores de gestión y de satisfacción, para medir el impacto y resultados de la gestión y tomar las medidas correctivas. Organizar de manera permanente las evidencias de los procesos que realiza la Escuela. Utilizar el instrumento Lista de cotejo (Anexo) para prepararse para las Auditorías internas y externas.

Planificar, gestionar e implementar programas de mejora continua sobre gestión de la calidad de los servicios universitarios, a fin de lograr la satisfacción de los estudiantes.

Aplicar encuestas dirigidas a todos los grupos de interés para evaluar y gestionar planes de mejora y publicar las acciones tomadas en el intranet de los estudiantes, docentes y administrativos. Crear círculos de calidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Administrativa, 6(4). Obtenido de <http://cyta.com.ar/ta0606/v6n4a2.htm>

Congreso de la República (9 de Julio de 2014). Ley Universitaria N° 30220. Normas legales. Lima, Perú: Diario Oficial el Peruano.

Aguilar H. (2013). Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS, Guatemala, Guatemala 2010. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala.

Aguilar, L. (2011). La Gestión de calidad en obras de líneas de transmisión y su impacto en el éxito de las empresas constructoras. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1232/1/aguilardl.pdf>

Algunos posibles problemas antes y durante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad – Lista de Chequeo. Disponible en: http://www.facebook.com/note.php?note_id=196278773722725. Consultado el 20 de Octubre a las 22:00 hrs.

Alvarado, G. (2012). *Diseño de una guía para la integración de un Sistema de Gestión de Calidad e integración empresarial en los procesos administrativos y estratégicos de las Instituciones Educativas de Guatemala*". (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala.

Alvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogota, (3era. Edición) Colombia: Pearson.

Boza, R. & Solano, E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. (Tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.

Cárdenas, A. (2017). *Administración de recursos humanos y calidad de servicio educativo en la Escuela Militar de Sub Oficiales Ejército Peruano*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1789/TM%20AD-Rh%203565%20C1%20-%20Cardenas%20Tapia%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cárdenas, N. (2016). Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Quali Warma, en la Red Educativa Institucional N°03 UGEL 01, Lima - 2016. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8303>

Chávez, C, Quezada, R. y Tello, D. (2017). Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9587>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México. (7.ma ed.). McGraw-Hill.

Cotrina, V. (2017). Empoderamiento y calidad de servicio del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1845>

Flores, D. (2015). Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Quali

Gonzales. R. (2014). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. en la Universidad de Cienfuegos, llevó a cabo el estudio. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

Gunanilo, C. (2010). Gestión de la calidad de los procesos administrativos universitarios. Lima: San Marcos de Anibal Paredes Galván.

Gutiérrez, J. (2004). La implementación de un Sistema de Gestión de calidad, según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5779>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. En F. B. Hernández, Metodología de la Investigación (6.a ed.). Colonia Desarrollo Santa Fe, México D.F., México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Mendoza, C (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1.a ed.). Interamericana Editores, S.A. Desarrollo Santa Fe, México D.F., México: McGraw-Hill.

Ibarra, L. y Espinoza, B. (2014). Aplicación del modelo Servqual, para evaluar la percepción de la calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo y Sonora. en la Universidad Estatal de Sonora, desarrollaron. Revista

Economía y Administración. Recuperado de:
http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v8n2/data/Aplicacion_del_modelo_Servqual_para_evaluar_la_calidad_en_el_servicio_en_los_hospitales_publicos_de_Hermosillo_Sonora.pdf

INDECOPI, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, "Manual de la Norma Técnica Peruana". Lima, Perú

Instituto de Innovación y fomento de la modernización y acreditación universitaria (2000).
Op. Cit.

Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC.
(2007). Glosario MESALC. {Citation}

http://seed.lcc.ufmg.br/moodle_mesalc/mod/glossary/view.php?id=26

International Organization for Standardization (s.f.). ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario. Genova, Suiza: ISO copyright office.

Juárez, Y. (2006). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en base a la norma ISO 9001:2000. (Tesis de licenciatura). Universidad autónoma del estado de Hidalgo Campus Sahagun. México. Recuperado de
<https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icbi/licenciatura/documentos/Implementacion%20del%20sistema.pdf>

Ley Universitaria 30220. Disponible en:

<https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>

Modelo de calidad para la Acreditación para Programas de estudios de Educación Superior

Universitaria, disponible en: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>.

Consultado el 16 de setiembre del 2017 a las 22:00 hrs.

Moreno, A. (2001). Moldeo multivariantes para variables ordinales: Aplicaciones en estudios de calidad de servicio. (Tesis doctoral) Universidad Politécnica de Madrid, Madrid.

Norma ISO 9000 (2015) Fundamentos y vocabulario

Norma ISO 9001 (2015) Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). Calidad Total en la Gestión de Servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Días de Santo.

Pasquotto, Monfort y De Oliveira (2012). Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos. en la Universidad Federal de Mato Grosso de Sul. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180724156010.pdf>

¿Qué es el Método Hipótesis Deductivo? - Apuntes Interesantes De Psicología <http://menteypsicologia.blogspot.com/2010/10/el-metodo-hipotetico-deductivo.html#ixzz5Rs4XJA2Q>

Estamos en Facebook: <https://www.facebook.com/BlogPsicologia>

Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior RIACES (2004). Op.Cit.

Presidencia de la República (2007). Op. Cit.

Salazar, V. (2015). Evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Significados. (2018). Recuperado de <https://www.significados.com/tangible/>

SUNEDU. (2018). Licenciamiento. (<https://www.sunedu.gob.pe/direccion-de-licenciamiento>).

Tafur, M. (2014). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056 Gran Bretaña del Distrito de Independencia. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Tataje, G. (2013). Normas ISO aplicadas a la calidad. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Ugaz L. (2012). Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una Empresa de Fábrica de lejías. (Tesis de Título). Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima – Perú.

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica, Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

ANEXOS:

Anexo 1: Solicitud de permiso para aplicar los instrumentos

Anexo 2: Constancia de consentimiento

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo 4: Encuesta sobre percepción

Anexo 5: Encuesta sobre el Sistema de Gestión de Calidad

Anexo 6: Lista de cotejo

Anexo 7: Análisis de la Norma ISO 9001

Anexo 8: Validación de los instrumentos

ANEXO 1

SOLICITO PERMISO PARA APLICAR EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS A LOS ALUMNOS DE LA CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Señor Director de la Escuela de Ingenierías

Dr. Luís Romero Echevarría.

Sr. Dr.

Por medio de la presente la que suscribe, Lic. Lupe Cáceres Huertas, identificada con DNI N° 08125763, solicito por su intermedio me pueda facilitar el permiso para aplicar el instrumento de recolección de datos a los alumnos de de la Escuela de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial, con el objetivo de validar la hipótesis de mi tesis de maestría en educación, titulada "**Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018**".

Seguro de acceder a mi petición por ser de justicia.

Lima, 25 de junio de 2018



.....
Lic. Lupe Cáceres Huertas
DNI N° 08125763

ANEXO 2

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO

Otorgado a:

LIC. HUERTAS CACERES, LUPE MÓNICA

Docente de la Facultad de Ingeniería y Negocios – EAP de ingenierías en la Universidad Privada Norbert Wiener, para que pueda aplicar el instrumento de recolección de datos, para la elaboración de la tesis titulada "**Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018**", que se está desarrollando para la Escuela de Postgrado de esta casa de estudios con el fin de obtener el grado de maestro en Gestión de Calidad en Instituciones Educativas.

Lima, 27 de junio de 2018



Dr. Luis Miguel Romero Echevarria
DIRECTOR DE LA EAP DE INGENIERÍAS
Universidad Privada Norbert Wiener

ANEXO 3

Matriz de Consistencia de la Tesis: “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018”.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?	Determinar el nivel de relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	Variable independiente: Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 Dimensiones: 1. Contexto de la Organización. 2. Liderazgo 3. Planificación 4. Apoyo 5. Operación 6. Evaluación de desempeño 7. Mejora Variable dependiente: Percepción de la calidad de servicio universitario. Dimensiones: 1. Elementos tangibles 2. Confiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Credibilidad y confianza 5. Empatía	Enfoque cuantitativo Tipo de investigación: Aplicada Nivel de la investigación: Descriptivo correlacional Diseño de la Investigación: No Experimental – transversal. Método: Hipotético deductivo. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre Percepción Sistema de Gestión de Calidad y cuestionario sobre Calidad de Servicio
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis específica		
¿ El Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?	Determinar el nivel de relación entre el Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	El Contexto de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018		
¿ El liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?	Determinar el nivel de relación entre el liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	El liderazgo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018		

Problema Específico	Problema Específico	Problema Específico	Variables	Metodología
¿La Planificación está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?	Determinar el nivel de relación entre la Planificación de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	La Planificación de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018		
¿ El Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?	Determinar el nivel de relación entre el Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	El Apoyo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018		
¿ La Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?	Determinar el nivel de relación entre la Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	La Operación está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018		
¿ La Evaluación de desempeño, está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?	Determinar el nivel de relación entre la Evaluación de desempeño está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la EAP de Ing. Industrial y de G. Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	Evaluación de desempeño está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018		

Problema Específico	Problema Específico	Problema Específico	Variables	Metodología
¿ La Mejora está relacionada a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018?	Determinar el nivel de relación entre la Mejora está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018	La mejora está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018		

.ANEXO 4

ENCUESTA PERCEPCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo: Conocer la percepción de los estudiantes de la EAP de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, sobre el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

Estimado estudiante: Tenga la amabilidad de contestar esta breve encuesta (anónima), con la finalidad de mejorar el servicio y la atención.

Marcar solo una opción de respuesta con una aspa (X)

N°	REQUISITO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
1	Considera que la EAP tiene claro cuales son los aspectos externos e internos relevantes para la satisfacción del cliente					
2	Cree usted que la EAP cuenta con un método sistemático de seguimiento y revisión de éstas					
3	La EAP conoce las necesidades y expectativas de las partes interesadas					
4	Cree usted que la EAP cuenta con un método que controle la eficacia (cumplimiento de objetivos) de sus procesos					
LIDERAZGO						
5	Considera que la alta dirección de la EAP, ha asumido la responsabilidad de la eficacia (cumplimiento de objetivos) del SGC					
6	Considera que la alta dirección de la EAP, debería asumir la responsabilidad de la eficacia (cumplimiento de objetivos) del SGC					
7	Conoce o ha conocido la política y objetivos de calidad de la EAP					
8	Considera que la alta dirección, dirige efectivamente el proceso de enseñanza aprendizaje					
9	Considera que la EAP cumple con lo ofrecido al estudiante, con los requisitos legales y reglamentos					
PLANIFICACIÓN						
10	Considera que la EAP planifica adecuadamente el proceso de enseñanza - aprendizaje					
11	Considera que la EAP conoce los riesgos y oportunidades, para asegurar el resultados esperados en el proceso de enseñanza - aprendizaje					
APOYO						
12	Considera que la EAP cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas					
13	Considera que la EAP cuenta con el personal capacitado para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas					
14	La EAP tiene una comunicación eficaz con los estudiantes					
15	Considera que la EAP cuenta con un Clima Organizacional bueno					

OPERACIÓN						
16	Existe la metodología esperada para el proceso enseñanza - aprendizaje					
17	Cuándo se planean cambios son realizados previa comunicación					
18	Considera que la evaluación a los estudiantes es la esperada					
19	La EAP cumple con lo ofrecido en cuando al proceso de enseñanza - aprendizaje					
20	Cree usted que el proceso de enseñanza - aprendizaje en la EAP debe mejorar					
21	Los docente son claros en sus explicaciones					
22	Cree que la EAP cuenta con un buen proceso de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de docentes					
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
23	Se realiza el seguimiento y evaluación de docentes					
24	Conoce como se realiza el seguimiento y evaluación de docentes, para asegurar resultados válidos					
25	Cree usted que el seguimiento y evaluación de docentes es el adecuado, para asegurar resultados esperados					
26	Cree usted que la EAP realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas					
MEJORA						
27	Cree usted que la EAP cuenta con un proceso de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción					
28	Cree usted que la EAP cuenta con los procesos adecuados para la gestión del quejas y reclamos, no conformidades y acciones correctivas asociadas					
29	Cree usted que debe mejorar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la EAP					

ANEXO 5

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: Conocer la percepción de los estudiantes sobre la Calidad de Servicio de la EAP de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial.

Estimado estudiante: Tenga la amabilidad de contestar esta breve encuesta (anónima), con la finalidad de mejorar el servicio y la atención.

Marcar solo una opción de respuesta con una aspa (X)

N°	REQUISITO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La EAP cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
2	Las Instalaciones físicas de la EAP son visualmente atractivas					
3	El personal de esta EAP tiene apariencia pulcra					
4	Los documentos emitidos (cartas, reportes)son visualmente atractivos					
CONFIABILIDAD						
5	Cuando el personal te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
6	Cuando tienes un problema se muestra interés en solucionártelo					
7	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez					
8	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido					
9	El personal se esfuerza por maneter tu expediente, registro sin errores					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El personal te comunica cuando concluirá el servicio prestado					
11	En esta EAP se te ofrece un servicio puntual					
12	El personal de esta EAP siempre está dispuesto a ayudarte					
13	El personal de esta EAP siempre está disponible para atenderte					
CREDIBILIDAD Y CONFIANZA						
14	El comportamiento del personal te inspira confianza					
15	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta EAP					
16	El personal que presta servicios en esta EAP es amable contigo					
17	El personal tiene conocimientos suficientes para responderte					
EMPATÍA						
18	El personal de esta EAP te da una atención individualizada					
19	Esta EAP tiene horarios de trabajo convenientes para sus estudiantes					
20	En esta EAP se te ofrece una atención personalizada					
21	El personal se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes					
22	En esta EAP se comprenden tus necesidades específicas					

ANEXO 6

Lista de cotejo AUDITORIA INTERNA/EXTERNA

Area:

Fecha:

Hora:

Nº	ASPECTOS	Si	No	PLAN DE MEJORA	Tiempo
PLANIFICAR					
1	Plan Estratégico-FODA/ Plan Operativo evidencias de seguimiento y cumplimiento				
2	Política de Calidad y Objetivos de calidad y planificación para lograrlo				
3	Plan de estudios vigente y evidencias de su validación.				
4	Sílabos por semestre, aprobados.				
5	Perfil de ingreso				
6	Organigrama				
7	Perfil de puesto y curriculum de todos los integrantes de la EAP				
HACER					
8	Horario de clase				
9	Carga horaria				
10	Contrato de docentes				
11	Procedimientos actualizados, con evidencias organizadas.				
12	Evidencias de las reuniones con los docentes, estudiantes y personal administrativo del área (actas, registro de asistencia, evidencias del seguimiento a acuerdos y/o disposiciones).				
13	Control de Salidas No Conformes.				
14	Evidencias de las capacitaciones recibidas y realizadas. Evaluación de la eficacia.				
15	Archivos físicos y digitales debidamente actualizados. Eliminar los				
16	Página web actualizada, transparencia				
17	Evidencias del seguimiento al avance de los sílabos.				
18	Gestión de riesgos de su área. (Este es un tema que se revisará en todas las áreas)				
VERIFICAR					
19	Encuestas procesadas, analizadas y con compromisos de mejora en el módulo de mejora continua.				
20	Matriz de indicadores de eficacia y satisfacción de los dos últimos años y compromisos de mejora en el módulo de Mejora Continua.				
21	Evidencias de los procesos de auditoría interna y auditoría externa. Atención de hallazgos.				

Nº	ASPECTOS	Si	No	PLAN DE MEJORA	Tiempo
22	Módulo Buzón de sugerencias. Evidencias de atención				
23	Evidencias de la supervisión de las carpetas de los docentes (formato de asistencia de alumnos, notas, avance de sílabos entre				
24	Evidencias del proceso de Evaluación de los docentes, con sus				
25	Evidencias de la planificación y desarrollo de visitas hospitalarias (Carreras de ciencias de la salud y Farmacia).				
26	Actas de notas firmadas y entregadas a la Oficina de Admisión y Registros Académicos				
27	Listado de egresados con sello y firma y entregado a la Oficina de Admisión y Registros Académicos				
28	Evaluación administrativos y docente, resultados				
ACTUAR					
29	Módulo de mejora continua con los hallazgos en estado de <u>RESPONDIDO</u> o cerrado, por ningún motivo debe haber alguno en estado de <u>SOLICITADO</u> . Evidencias de cumplimiento. Ingresar iniciativas.				
30	Atención al Buzón de sugerencias				
31	Plan de mejora y optimización de competencias del personal administrativo y docente del área.				
32	Evidencias de la mejora en sus procesos.				
NOTA:					
Todos los integrantes del área deben conocer la Misión, visión, valores, política de calidad y donde se encuentran archivados los documentos más importantes del área como son Plan estratégico, Marco Estratégico, Plan de estudios, Planes operativos, normas legales, procedimientos, mapa de procesos y otros.					

ANEXO 7

ANÁLISIS DE LA NORMA ISO 9001:2015

N°	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
1	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Identificar las cuestiones internas y externas favorables para el propósito
2	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Elaborar procesos que permitan satisfacer los requisitos del cliente legales y reglamentarios. FODA para
3	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	Incluir todos los productos, determinar la no aplicabilidad
4	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Levantar información de todos los procesos, determinar entradas y salidas, enfocada en procesos
5. LIDERAZGO		
5	5.1 Liderazgo y compromiso	
6	5.2 Política	Política de calidad, aprobada, comunicada, difundida y entendida
7	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
6. PLANIFICACIÓN		
8	6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	Determinar los riesgos y oportunidades, para prevenir no conformidades, Planificación que hacer, que recursos, quien responsable, cuando financiará, como evaluará
9	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de calidad alineados a la Política de Calidad
10	6.3 Planificación de los cambios	Los cambios de los documentos deben estar registrados
7. SOPORTE		
11	7.1 Recursos	Contar con los recursos necesarios, para brindar un servicio, según lo que requiere el cliente.
12	7.2 Competencia.	Legajo de docentes y administrativos
13	7.3 Toma de conciencia	Las personas deben tomar conciencia de política de calidad, objetivos, contribución a la eficacia, implicancia si se incumple con un requisito.
14	7.4 Comunicación.	La organización debe determinar la comunicaciones internas y externas (que cuando, a quien como se va a comunicar a través de una matriz)
15	7.5 Información documentada.	Información documentada requerida por la Norma iso y la necesaria para la eficacia de la organización. Identificación de la descripción, formato, medio de soporte, revisión y aprobación. Disponible y protegida

N°	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	
8. OPERACIÓN		
16	8.1 Planificación y control operacional.	Planificar, implementar y controlar procesos. Organización de información documentada
17	8.2 Requisitos para los productos y servicios	Encargado de ventas para brindar información al público y atención de quejas y otros.
18	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Establecer, implementar y mantener, Establecer elementos de entrada para el proceso y luego la salida. Control de cambios.
19	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Los procesos deben cumplir con ciertas especificaciones. Determinar los controles del servicio. Proveedores externos: Evaluación, selección, seguimiento, desempeño y reevaluación
20	8.5 Producción y provisión del servicio	Bajo condiciones controladas, disponibilidad de la información documentada, disponibilidad y uso de recursos, implementación, infraestructura y entorno adecuado y designación de personas competentes.
21	8.6 Liberación de los productos y servicios	La liberación del servicio debe realizarse cuando se haya completado satisfactoriamente. Conservar información documentada.
22	8.7 Control de Salidas No Conformes	Evidenciar que las salidas no conformes con los requisitos se controlan y se documentan.
9 EVALUACIÓN DESEMPEÑO		
23	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Establecer un sistema para obtener información para evaluación el desempeño del SGC.
24	9.2 Auditoría Interna	Se debe llevar a cabo a intervalos planificados para proporcionar información sobre el SGC.
25	9.3 Revisión por la dirección.	Reuniones con la alta dirección para evaluación el Sistema de gestión de Calidad
10. MEJORA		
26	10.1 Generalidades	
27	10.2 No conformidad y acción correctiva	Las No conformidades detectadas deben ser controladas, corregidas
28	10.3 Mejora continua.	Debe mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

ANEXO 8

Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): *Dr. Luis Miguel Romero Echevarría*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre los instrumentos de recolección de datos que se adjuntan:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	✓		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	✓		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6. Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

SUGERENCIAS:

Es aplicable

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

DNI. *08635338*

Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): DRA. MARIA NANCY SALSAVILCA MANCO

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre los instrumentos de recolección de datos que se adjuntan:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:


FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)
DNI. 07316861

Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): *DRA. Mónica Díaz Reategui*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre los instrumentos de recolección de datos que se adjuntan:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	✓		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	✓		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6. Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

SUGERENCIAS:


 FIRMÁ DEL JUEZ EXPERTO (A)

DNI. 09537647