



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
Escuela de Posgrado**

**TESIS**

Implantación del Sistema de Gestión de Calidad  
basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio  
de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad  
Privada Norbert Wiener para el año 2018

**Para optar el grado académico de  
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**Presentado por:**

**LUIS MIGUEL ROMERO ECHEVARRIA**

**Lima - Perú**

**2018**

## **Tesis**

Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018

**Línea de Investigación:**

**CALIDAD EDUCATIVA**

**Asesor:**

**Dr. Julio Alonso Fox Cortez**

## **Dedicatoria**

Gracias al arquitecto de la vida Dios porque ha estado presente en lo que considero un hombre para servir, a mi esposa y adoradas hijas ya que sin su amor, comprensión, paciencia y motivación no habría tenido este espacio de desarrollo en la sociedad del conocimiento, tanto en mi vida personal como en mi carrera profesional.

A la memoria de mis padres.

A todos ustedes, con amor.

Luis Miguel Romero Echevarria

## **Agradecimientos**

Mi sincero reconocimiento a los catedráticos de mi alma mater la Universidad Privada Norbert Wiener ya que con sus enseñanzas aportaron en mi propuesta para la presente investigación, no fue sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes y a sus conocimientos, los posibles obstáculos que se suscitaron me permitieron lograr hasta ahora alcanzar este propósito de consolidarme en la elite del conocimiento.

A todos Uds. con mucho afecto,

Luis Miguel Romero Echevarría

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iiiv
RESUMEN.....	i
ABSTRACT .....	ii
INTRODUCCION.....	iv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2. IDENTIFICACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA .....	
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	
1.3.1. Objetivo general .....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	13
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	15
2.1.3. Antecedentes locales.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS .....	23
2.3. FORMULACION DE LA HIPÓTESIS .....	
2.3.1. Hipótesis general.....	72
2.3.2. Hipótesis específicas .....	72
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES .....	74
2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	76
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	81
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	83
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	
3.3.1. Población.....	84
3.3.2. Muestra .....	85

3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	
3.4.1.	Técnicas.....	87
3.4.2.	Instrumentos.....	88
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS: RESULTADOS .....	92
4.2.	PRUEBA DE HIPOTESIS.....	
	Hipótesis general.....	118
	Hipótesis específicas.....	119
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	123
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		
5.1.	CONCLUSIONES.....	127
5.2.	RECOMENDACIONES.....	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		131
ANEXOS.....		140
	ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	136
	ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	138
	ANEXO N° 3. CARTA DE PRESENTACIÓN .....	140
	ANEXO N° 4: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS ....	141
	ANEXO N° 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO INSTRUMENTO .....	144
	ANEXO N° 6. TABULACIÓN DE DATOS .....	147
	ANEXO N° 7: PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA .....	150
	ANEXO N° 8: EVIDENCIAS Y RÚBRICAS DE JUECES EXPERTOS.....	151
	ANEXO N° 9. CUESTIONARIO.....	157

## Lista de Tablas

Tabla N° 1	Características de los modelos y su relación con las TIC	63
Tabla N° 2	Matriz de operacionalización de variables	74
Tabla N° 3	Escala Tipo Likert (Alternativas múltiples)	88
Tabla N° 4	Ficha técnica del cuestionario	88
Tabla N° 5	Tabla de Fiabilidad de Alfa de Cronbach	93
Tabla N° 6	Estadístico de confiabilidad Alpha de cronbach de variable 1	94
Tabla N° 7	Estadística de la Pregunta N° 1	95
Tabla N° 8	Estadística de la Pregunta N° 2	96
Tabla N° 9	Estadística de la Pregunta N° 3	97
Tabla N° 10	Estadística de la Pregunta N° 4	98
Tabla N° 11	Estadística de la Pregunta N° 5	99
Tabla N° 12	Estadística de la Pregunta N° 6	100
Tabla N° 13	Estadística de la Pregunta N° 7	101
Tabla N° 14	Estadística de la Pregunta N° 8	102
Tabla N° 15	Estadística de la Pregunta N° 9	103
Tabla N° 16	Estadística de la Pregunta N° 10	104
Tabla N° 17	Estadística de la Pregunta N° 11	105
Tabla N° 18	Estadística de la Pregunta N° 12	106
Tabla N° 19	Estadístico de confiabilidad Alpha de cronbach de variable 2	107
Tabla N° 20	Estadística de la Pregunta N° 13	108

Tabla N° 21	Estadística de la Pregunta N° 14	109
Tabla N° 22	Estadística de la Pregunta N° 15	110
Tabla N° 23	Estadística de la Pregunta N° 16	111
Tabla N° 24	Estadística de la Pregunta N° 17	112
Tabla N° 25	Estadística de la Pregunta N° 18	113
Tabla N° 26	Estadística de la Pregunta N° 19	114
Tabla N° 27	Estadística de la Pregunta N° 20	115
Tabla N° 28	Estadística de la Pregunta N° 21	116
Tabla N° 29	Estadísticos descriptivos de las variables	117
Tabla N° 30	Matriz de correlación de la variable Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y la variable Calidad de Servicio	118
Tabla N° 31	Matriz de correlación de la variable Compromiso con la Administración y Liderazgo y la variable Calidad de Servicio	119
Tabla N° 32	Matriz de correlación de la variable Enfoque en el cliente y la variable Calidad de Servicio	121

## Lista de Gráficos

Gráfico N° 1	Mapa de ubicación de la Universidad Privada Norbert Wiener	8
Gráfico N° 2	Edificios de la Universidad Privada Norbert Wiener (Sedes: Av. Arequipa 440, Av. Larraburre y Unanue 110-120 – Cercado de Lima)	8
Gráfico N° 3	Edificio de la Universidad Privada Norbert Wiener (Sede Av. Petit Thouars 2021 – Lince)	9
Gráfico N° 4	Estructura de la familia de normas	26
Gráfico N° 5	Principios para direccionar las empresas hacia un mejor desempeño	27
Gráfico N° 6	Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad	28
Gráfico N° 7	Pilares Clave del éxito	30
Gráfico N° 8	Diagrama adaptado de Yorke (1994)	40
Gráfico N° 9	Determinación de la muestra	86
Gráfico N° 10	Escala análisis de consistencia	92
Gráfico N° 11	Organización enfocada al cliente	95
Gráfico N° 12	Liderazgo	96
Gráfico N° 13	Participación del personal	97
Gráfico N° 14	Aseguramiento de la calidad	98
Gráfico N° 15	Procesos para impactar al servicio al cliente	99
Gráfico N° 16	Medición del desempeño	100

Gráfico N° 17	Mantener la comunicación	101
Gráfico N° 18	Mantener la mejora continua	102
Gráfico N° 19	Línea base	103
Gráfico N° 20	Número de no conformidades habidas en el ejercicio	104
Gráfico N° 21	Número de quejas de clientes	105
Gráfico N° 22	Metas	106
Gráfico N° 23	Existencia de objetivos académicos	108
Gráfico N° 24	Oferta educativa con propuesta ofertada	109
Gráfico N° 25	Infraestructura y equipos	110
Gráfico N° 26	Líneas de investigación	111
Gráfico N° 27	Personal educativo calificado	112
Gráfico N° 28	Servicios educacionales complementarios	113
Gráfico N° 29	Mecanismos de inserción laboral	114
Gráfico N° 30	Condiciones básicas de calidad	115
Gráfico N° 31	Seguimiento al egresado	116

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar en qué medida la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 influye en el Calidad de Servicio de los Docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

**Tipo de investigación:** El tipo de investigación es aplicada, el nivel del estudio es explicativo. **Diseño y método de la investigación:** De método y diseño correlacional. **Población y muestra:** La muestra está constituida de 57 Docentes a Tiempo Completo. Se tomó el instrumento elaborado por el investigador, que es el Cuestionario de SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio, el cual tiene 6 dimensiones. **Prueba de hipótesis:** En la contratación de la hipótesis el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.853, esto indica que existe una correlación positiva de la variable 1 SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 con la variable 2 Servicio de Calidad. Asimismo, el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor del p valor 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Conclusión:** Se determino la influencia de la SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio. Asimismo, se estableció la influencia de Compromiso con la Administración y Liderazgo, Enfoque en el cliente y Sistemas de auditorías de la calidad en la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

**Palabras Clave:** Universidad, Satisfacción del cliente, Sistema de Gestión de Calidad.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine to what extent the implementation of the Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 Standard influences the Quality of Service with full-time Teachers of the Private University Norbert Wiener for the year 2018. Type of research: The type of research is basic, the level of the study is explanatory. Design and method of the investigation: Of method and correlational design. Population and sample: The sample consists of 57 full-time teachers. The instrument developed by the researcher was taken, which is the QMS Questionnaire based on the ISO 9001: 2015 Standard and Quality of Service, which has 6 dimensions. Hypothesis test: In the contracting of the hypothesis the Spearman's Rho correlation coefficient is equal to 0.853, this indicates that there is a positive correlation of the independent variable SGC based on the ISO 9001: 2015 Standard with the variable Quality Service. Also, the level of significance (sig. = 0.000) is less than p value 0.05, therefore, the alternative hypothesis ( $H_a$ ) is accepted and the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected.

Conclusion: The influence of the SGC based on the ISO 9001: 2015 Standard on Quality of Service was determined. Likewise, the influence of Commitment with Administration and Leadership, Customer Focus and Quality Audit Systems was established at the Private University Norbert Wiener for the year 2018.

**Keywords:** University, Customer Satisfaction, Quality Management Systems.

## RESUMO

O principal objetivo deste estudo é determinar em que medida a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade baseado na ISO 9001: 2015 influencia a qualidade do serviço com professores em tempo integral em privado Universidade Norbert Wiener 2018. Tipo de pesquisa: O tipo de pesquisa é básico, o nível do estudo é explicativo. Design e método da investigação: De método e design correlacional. População e amostra: A amostra é composta por 57 professores em tempo integral. Foi desenvolvido o instrumento desenvolvido pelo pesquisador, que é o questionário QMS baseado na norma ISO 9001: 2015 e na qualidade de serviço, que possui 6 dimensões. testes de hipóteses: Em contratar a hipótese do coeficiente de correlação de Spearman  $R_s$  é igual a 0,853, isto indica que existe uma correlação positiva dos SGQ variáveis independentes, com base na norma ISO 9001: 2008, com um serviço de qualidade variável. Além disso, o nível de significância (sig. = 0,000) é menor que o valor de  $p$  0,05, portanto, a hipótese alternativa ( $H_a$ ) é aceita e a hipótese nula ( $H_0$ ) é rejeitada.

Conclusão: Determinou-se a influência do SCG com base na Norma ISO 9001: 2015 sobre Qualidade de Serviço. Da mesma forma, a influência do Compromisso com os Sistemas de Administração e Liderança, Foco no Cliente e Auditoria de Qualidade foi estabelecida na Universidade Privada Norbert Wiener para o ano de 2018.

**Palavras-chave:** Universidade, Satisfação do Cliente, Sistemas de Gestão da Qualidade.