

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CONOCIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001 EN  
ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DEL IX Y X CICLO DE LA UNTRM -2020**

**Autor:**

**Bach. Jhosep Ordoñez Salazar**

**Asesor:**

**Dr. Rosas Carranza Guevara**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ  
2021**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, le dedico a mis queridos padres Leónidas Ordoñez Servan y Elita Salazar Culqui por apoyarme constantemente en cada momento de manera incondicional. A mi asesor Dr. Rosas Carranza Guevara por brindarme sus conocimientos, paciencia y tiempo, para lograr mis objetivos en mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer primeramente a Dios por darme la fuerza y la sabiduría, así mismo a mi familia por ser el motor que me ha impulsado en el cumplimiento de mis metas.

A mis amigos y compañeros, por los ánimos, su contribución y el apoyo incondicional para desarrollar este trabajo de investigación de manera desinteresada.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, por contribuir en mi formación profesional

A mis profesores por compartir sus conocimientos. Y un agradecimiento muy sincero al Dr. Rosas Carranza Guevara, por su apoyo y asesoría en el desarrollo de este trabajo de investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

**RECTOR**

DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

MG. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## **VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS**

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM, hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada “Conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes de administración de empresas del IX y X ciclo de la UTRM -2020”; del egresado Jhosep Ordoñez Salazar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas 28 de junio de 2021



Dr. ROSAS CARRANZA GUEVARA  
ASESOR

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

Dra. ROSA YSABEL BAZÁN VALQUE  
**PRESIDENTE**



UNIVERSIDAD NACIONAL  
"TORIBIO ACEVEDO DE MENDOZA DE ANCOAS"  
Dr. River Chavez Santos

---

Dr. RIVER CHAVEZ SANTOS  
**SECRETARIO**



---

Dr. PEPE OSWALDO MORI RAMÍREZ  
**VOCAL**

# CONSTANCIA DE LA ORIGINALIDAD DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADUADO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-0

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Conocimiento de la Norma ISO 9001 en estudiantes de Administración  
de Empresas del IX y X ciclo de la UNTEM-2020

presentada por el estudiante ( )/egresado (x) José Ordóñez Salazar  
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 4128000342@UNTEM-Edu-pe  
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 24 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 12 de Agosto del 2021

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....



## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad nacional toribio rodríguez de mendoza de amazonas .....	iv
Visto Bueno del Asesor de tesis.....	v
Jurado Evaluador de la tesis .....	vi
constancia de la originalidad de la tesis .....	vii
Acta de sustentación de la tesis.....	viii
Índice General.....	ix
Índices de Tablas.....	xi
Índices de figuras .....	xii
Índices de anexos .....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN: .....	17
II. MATERIAL Y MÉTODOS:.....	21
2.1. Diseño de investigación:.....	21
2.1.1. Diseño.....	21
2.1.2. Tipo de investigación .....	21
2.1.3. Nivel de la investigación .....	21
2.2. Población, muestra y muestreo:.....	22
2.2.1. Población:.....	22
2.2.2. Muestra:.....	23
2.2.3. Muestreo:.....	24
2.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recaudación de Datos y Procedimientos: .....	24
2.3.1. Métodos:.....	24
2.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:.....	25
2.4. Procedimientos .....	25
2.5. Análisis de datos.....	26
III. RESULTADOS: .....	28
3.1. Norma ISO 9001:2008.....	28
3.1.1. Diagnóstico:.....	34
3.2. Norma ISO 9001:2015.....	36
3.2.1. Diagnóstico:.....	44

IV. DISCUSIÓN: .....	46
V. CONCLUSIONES: .....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
ANEXOS.....	56

## ÍNDICES DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Distribución de Estudiantes de Administración de Empresas de la UNTRM .	22
<b>Tabla 2.</b> Ficha Tecnica y Caracterización de la población .....	22
<b>Tabla 3.</b> Nivel Conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Responsabilidad de la Alta Dirección con respecto a las normas ISO 9001:2008. ....	28
<b>Tabla 4.</b> Nivel Conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Gestión de Recursos con respecto a las normas ISO 9001:2008.....	30
<b>Tabla 5.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Realización del Producto con respecto a las normas ISO 9001:2008. ....	31
<b>Tabla 6.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Medición, Análisis y Mejora con respecto a las normas ISO 9001:2008. ....	33
<b>Tabla 7.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Liderazgo y Compromiso con respecto a las normas ISO 9001:2015. ....	36
<b>Tabla 8.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Concomimiento de la Planificación con respecto a las normas ISO 9001:2015. ....	37
<b>Tabla 9.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Apoyo con respecto a las normas ISO 9001:2015.....	39
<b>Tabla 10.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Conocimiento de la Operación con respecto a las normas ISO 9001:2015. ....	40
<b>Tabla 11.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Gestión de Desarrollo con respecto a las normas ISO 9001:2015. ....	41
<b>Tabla 12.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Mejora Continua con respecto a las normas ISO 9001:2015.....	43

## ÍNDICES DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Nivel Conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Responsabilidad de la Alta Dirección con respecto a las normas ISO 9001:2008. ....	29
<b>Figura 2.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Gestión de Recursos con respecto a las normas ISO 9001:2008. ....	30
<b>Figura 3.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Realización del Producto con respecto a las normas ISO 9001:2008. ....	32
<b>Figura 4.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Medición, Análisis y Mejora con respecto a las normas ISO 9001:2008. ....	33
<b>Figura 5.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas de las normas ISO 9001:2008. ....	34
<b>Figura 6.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Liderazgo y Compromiso con respecto a las normas ISO 9001:2015. ....	36
<b>Figura 7.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Concomimiento de la Planificación con respecto a las normas ISO 9001:2015. ....	38
<b>Figura 8.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la el Apoyo con respecto a las normas ISO 9001:2015. ....	39
<b>Figura 9.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre Conocimiento de la Operación con respecto a las normas ISO 9001:2015. ....	40

<b>Figura 10.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Evaluación y Desarrollo con respecto a las normas ISO 9001:2015. .....	42
<b>Figura 11.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Mejora Continua con respecto a las normas ISO 9001:2015 .....	43
<b>Figura 12.</b> Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas de las normas ISO 9001:2015 .....	44

## ÍNDICES DE ANEXOS

<b>ANEXO 1:</b> Marco Lógico .....	56
<b>ANEXO 2:</b> Operativización de Variables .....	57
<b>ANEXO 3:</b> Instrumento: Encuesta .....	59
<b>ANEXO 4:</b> Panel fotográfico .....	69

## RESUMEN

La investigación del presente informe titulado “Conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes de administración de empresas del IX y X ciclo de la UTRM -2020”, es el resultado de una evaluación del conocimiento que tuvo como objetivo general determinar el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UNTRM-2020; de tal forma se suscitó la cuestión, ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UNTRM-2020?. La investigación es de carácter básico, la muestra estuvo representada por 67 individuos proveniente del resultado de una población de 80 alumnos debidamente caracterizada. El instrumento utilizado fue la encuesta y demandó la utilización de los métodos científicos; inductivo como deductivo. De los resultados obtenidos, los mismos que fueron discutidos en forma precisa dieron como conclusión: que; los estudiantes de los ciclos mencionados se encuentran en un nivel media bajo - media con relación al conocimiento de las normas ISO 9001.

**Palabras clave:** Conocimiento, Norma ISO 9001, estudiantes, carrera de Administración de Empresas.

## **ABSTRACT**

The research of this report entitled "Knowledge of the ISO 9001 standard in business administration students of the IX and X cycle of the UTRM -2020", is the result of a knowledge evaluation that had as general objective to determine the level of knowledge of the ISO 9001 standard in students of the IX and X cycle of the Business Administration career of the UNTRM-2020; In this way, the question was raised, What is the level of knowledge of the ISO 9001 standard in students of the IX and X cycle of the Business Administration career of the UNTRM-2020 ?. The research is of a basic nature, the sample was represented by 67 individuals from the result of a properly characterized population of 80 students. The instrument used was the survey and demanded the use of scientific methods; inductive as deductive. From the results obtained, the same ones that were precisely discussed gave the conclusion: that; the students of the mentioned cycles are in a medium low - medium level in relation to the knowledge of the ISO 9001 standards

**Keywords:** Knowledge, ISO 9001 Standard, students, Business Administration career.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

La investigación se estableció en comprender el conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes de administración de empresas del IX y X ciclo de la UTRM - 2020, en tal sentido, se analizó los componentes de cada uno de los factores que cuentan con el peso necesario para explicar el comportamiento hipotético de las variables en materia del estudio.

La comprensión del nivel de conocimiento, con respecto a la utilización de la norma ISO, es una acción estratégica de alto impacto, al estar referido a los efectos generados con nivel competitivo tal como las de otras universidades nacionales o privadas. Esta aplicación de normas ISO en los procesos que acciona la UNTRM, justifican una constante medición y se convierte en el soporte de la responsabilidad de la academia en la resolución de los problemas sociales.

La comprensión de las acciones derivadas de la aplicación de las normas ISO, no solo justifica la investigación para analizar su comportamiento, sino facilita traslado e implementación procesos estandarizados en actividades gerenciales, productivas y turísticas.

Novedades ISO 9001:2015 manifiesta: “Que el ISO es una entidad normalizadora de referencia en la actualidad, siendo así que la norma ISO 9001 es un método genérico aplicable en cualquier entidad, sea grande, pequeña o actividad empleada” (López, 2016).

De esta manera se formuló esta investigación que lleva por título Conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes de administración de empresas del IX y X ciclo de la UTRM -2020 y que fundamenta su problema como, ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UNTRM-2020?, y cuyo único objetivo fue; “Determinar el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UNTRM-2020.”

La metodología de la investigación estuvo referida primero en determinar la población, la misma que estuvo conformada por 80 estudiantes, la muestra como dice, Baptista, Fernández, & Hernández (2014), menciona, que la metodología de la investigación está en representación de la población, que reúne características en común. Pero en esta ocasión como la población es pequeña, la muestra es parte de la misma población; convirtiéndose así mismo en población – muestra, es decir 67 estudiantes.

Como referencia internacional, Torres & Lavayen (2017), en su tesis de grado titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad según las Normas ISO 9001: 2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil”, asumió como motivo principal crear un técnica de SGC que aporte en el aumento de su rendimiento y el contenido de las perspectivas del consumidor a través de la responsabilidad organizacional; Utilizando metodología descriptiva con una muestra de 96 personas a quienes se les aplico una entrevista, dado como resultado más resaltantes que las empresas no cuentan con sistema similar, es por ello que se cree imperativo la incorporación de un manual de calidad. En conclusión, a través del manual de gestión de calidad, se busca la perfección de estos recursos en el contexto organizacional, teniendo como iniciativa propia de la empresa apuntar a la implementación de las normas vigentes. Por ello se recomienda la actualización y reingeniería de los procesos con respecto a la información documentada, con relación a la capacitación del personal para el mejorar el desenvolvimiento en el entorno laboral, así cumplir con el manejo de registros en su totalidad.

Por otro lado, Castaño & Vélez (2016), en su tesis de grado “Implementación de un plan de calidad en el proceso de inyección de una empresa manufacturera de plásticos, en la ciudad de Cali”, tuvo como fin proyectar un plan de calidad en el desarrollo de introducción de una empresa manufacturera de plásticos en la ciudad de Cali basada en la ISO 9001:2015. La investigación fue de tipo no experimental, con una muestra de 8 colaboradores. Como resultado obtuvo que el operario en este proceso tiene altas posibilidades de cometer errores en cuanto a la calidad de velocidad de maquina o falencias en el entorno. En conclusión, se determinó que la calidad no se basa en controles sino en cultura empresarial, además el plan propuesto ayuda a que la empresa cumpla los objetivos de calidad, mejorar la

calidad en los procesos y en las áreas de la empresa con la finalidad de lograr la certificación de la norma ISO 9001:2015.

Además, Espinoza & Moreno (2014), en su tesis de grado “Estudio sobre la incidencia del nivel de conocimiento de los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008”; el cual tuvo como motivo estimar el nivel de conocimiento que poseen los estudiantes respecto a la relación entre las normas ISO 9001:2008 y la eficacia del servicio de la Facultad de Jurisprudencia. Utilizó una metodología inductiva-deductiva, con una ejemplar de 219 alumnos. Presentando una determinación, que existe un alto porcentaje de estudiantes que no poseen los conocimientos necesarios sobre la norma ISO, estos profesionales aparte de no tener conocimiento al respecto no se ven interesados por adquirir información, se identificó que un principal obstáculo de la falta de conocimiento es la poca socialización del sistema, se determinó que en la facultad de Jurisprudencia no se dieron cambios en el manejo de procesos internos reflejando una debilidad en la calidad, y por ultimo al realizarse dos auditorías en la facultad se reflejaron varios problemas como las inasistencias de los docentes, retraso al inicio de clases, permitiendo realizar un plan de acción para mejorar, con ello logrando el cumplimiento de metas y satisfacción de los estudiantes.

A nivel nacional, La Rosa (2017), en su tesis de grado “Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal – mecánico caso: empresa Fagoma S.A.C.”, tuvo como finalidad plantear la actualización de un sistema de gestión de calidad establecida en la norma ISO 9001:2015 para la empresa FAGOMA S.A.C. con el propósito de mejorar el funcionamiento y adecuación del sistema actual. Utilizando una metodología documental y aplicada. Llegando a la conclusión: con la propuesta de la actualización del sistema de gestión de calidad la empresa ofertara productos de mayor calidad; asimismo al realizar el estudio se determinó que actualizar el SGC apoyado en la norma ISO 9001:2015 es la más adecuada por que la empresa mantiene actividades operativas, también se identificó que la empresa FAGOMA S.A.C. cumplía con el 48% de los requisitos de la norma pero no eran bien gestionados por ello esta propuesta le ayudara a cumplir con el 100% de la

manera correcta. El autor recomienda a la empresa implementar el plan propuesto para afirmar la eficacia de sus bienes y poder certificarse muy pronto.

Sin embargo, Rincon (2016), en su trabajo de investigación “La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la Victoria, año 2015”, tuvo como fin comprobar si la Dirección de calidad repercute en el rendimiento en las empresas del sector textil en el distrito de la Victoria. Para ello utilizó una metodología no experimental con un ejemplar de 36 personas a quienes se les empleó una encuesta. De lo logrado se destaca: para el 86.1% de los entrevistados es importante la gestión por procesos ya que ayuda al cumplimiento de los requisitos de los clientes, el 44.4% de las empresas textiles prefieren la evaluación de impacto, el 63.9% considera que el plan de calidad es útil para cumplir los requisitos legales, además el 77.8% menciona que la calidad se debe fijar para los insumos y procesos. Llegando a la conclusión; que en las empresas textiles no existe un control de calidad, asimismo descuidan la mejora continua de sus colaboradores y descuidan su posicionamiento en el mercado mediante el desarrollo de su competencia.

También, Arrascue y Segura (2016), en su tesis de grado “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo – 2015”, la que tuvo como fin establecer el dominio que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Se realizó una investigación con diseño no experimental descriptiva correlacional, con una muestra de 9 colaboradores y 32 clientes a quienes se les aplicó una encuesta. Llegando a deducir: que la relación entre la calidad de servicio y el gozo del usuario en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, además se determinó que un promedio del 97% de clientes tienen una satisfacción alta y todos consideran que el servicio es útil, y gracias al estudio se ha establecido estrategias para mejorar un poco más como capacitar al personal y el mantenimiento de la infraestructura.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS:**

### **2.1. Diseño de investigación:**

#### **2.1.1. Diseño**

Tuvo un diseño **no experimental** debido a que “no se pensó manipular la variable de estudio, solo se observó en su ambiente natural para ser analizado y obtener resultados, de esa manera se pudo cumplir los objetivos.” Así mismo fue de alcance descriptivo, ya que se “detallará las características y los rasgos más importantes del fenómeno a estudiar, de ese modo se podrá describir las tendencias de la población”.

Para Martínez (2013), “toda construcción sistemática del conocimiento implica un trabajo científico, porque constituye un proceso de manipulación de un conjunto de saberes racionales que se obtiene de forma metódica” (pág. 37).

#### **2.1.2. Tipo de investigación**

Fue carácter básico; teniendo como finalidad incrementar y aportar nuevos conocimientos, para lo cual, se formuló nuevas teorías, a las ya existentes sobre el hecho investigado. Asimismo, buscó el conocimiento puro a través de la recolección de datos, partiendo de un marco teórico.

Para Behar (2008), “La investigación nos permite tener una conexión con la existencia para llegar a entenderlo de la mejor manera. Formando una iniciativa para la actividad intelectual creadora y así poder generar ideas que den solución a problemas” (pág. 14).

#### **2.1.3. Nivel de la investigación**

Fue descriptiva debido a que se buscó especificar detalladamente el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001: 2008 y de la norma ISO 9001: 2015 en los estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UNTRM.

También se consideró una investigación Hipotético–deductivo, porque después del proceso de inducción que se realizó, se formuló una hipótesis para ser probada mediante Estadística Inferencial.

## 2.2. Población, muestra y muestreo:

### 2.2.1. Población:

Tanto Fidias (2012), “señala que la población es un grupo finito o infinito de factores con características frecuentes para las cuales serán desarrolladas en la conclusión de la investigación” (pág.81).

**Tabla 1.**

*Distribución de Estudiantes de Administración de Empresas de la UNTRM.*

<b>Sede</b>	<b>Periodo</b>	<b>Ciclo</b>	<b>Matricula</b>
<b>Chachapoyas</b>	2020	IX	53
<b>Chachapoyas</b>	2020	X	21
<b>Uctubamba</b>	2020	IX	3
<b>Uctubamba</b>	2020	X	3
<b>Total</b>			<b>80</b>

**Fuente:** Dirección General de Admisión y Registro Académico – UNTRM

**Elaboración:** propia

En tal sentido para impacto del estudio se estableció que la población esté conformada por aquellos individuos que cumplan las siguientes características:

**Tabla 2.**

*Ficha Tecnica y Caracterización de la población.*

<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
Carrera profesional	: Administración de Empresas de la UNTRM
Genero	: Masculino y Femenino
Condición	: IX - X
Año de Egreso	: 2020
Rango de Edad	: 20-30 años

**Fuente:** Dirección General de Admisión y Registro Académico – UNTRM

**Elaboración:** propia

Fuente adquirida por parte de la Dirección de Admisión y Registro Académico (DAYRA) de la UNTRM, el total de estudiantes en el periodo 2020 de la FACEA, fue de 80 estudiantes, los mismos que cumplieron fielmente la cauterización requerida para la investigación.

### 2.2.2. Muestra:

Según Salazar (2018), “La muestra contiene componentes obtenidos de una población según el diseño empleado, para conseguir resultados que pueden ser ampliables hacia toda la población” (Pág. 13).

Por lo tanto, conocida la población y su carácter finito se procedió a determinar la dimensión de la muestra con la formula estadística:

Formula Estadística para Calculo de Población Finita:

$$n = \frac{N \times Z^2 pq}{e^2(n - 1) + Z^2 pq}$$

**Donde:**

n = Tamaño de la muestra.  
z = Nivel de confianza.  
p = Variabilidad negativa.  
q = Variabilidad positiva.  
N =Tamaño de la población.  
e = Error estándar.

Debido a que se conoce la población, sustituimos:

$$n = \frac{(80) \times (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (80-1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

**n =66 individuos**

El tamaño de la muestra fue determinado en 66 individuos (estudiantes).

En tal sentido la interpretación; es que, de los 66 individuos (estudiantes), el 95% de las veces el dato que se midió en el intervalo de +-5% respecto al dato observado.

### **2.2.3. Muestreo:**

Según Gutiérrez (2016), definió al muestreo como la estrategia que selecciona a las unidades en un total de la población.

En tal sentido a partir de la premisa anterior, se empleó el muestreo probabilístico, apropiado a la caracterización de la población.

## **2.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recaudación de Datos y Procedimientos:**

### **2.3.1. Métodos:**

El estudio demandó la utilización de los métodos científicos; inductivo como deductivo.

**Método inductivo:** Según Rodríguez & Pérez (2017), es el uso de la lógica en la que se trasfiere el conocimiento de manera particular a general. Su indicio es la repercusión de hechos de la realidad, hallando los rasgos habituales en un grupo definido.

El método inductivo y su aplicación en las formas racionales para la argumentación, permitió desarrollar un análisis ordenado, coherente y lógico de la realidad problemática, con antecedentes y alcances, centrándose en una correcta interpretación de problemas de investigación, para lo cual se consideró las referencias y proposiciones con valides científica, lo que conllevó a la formulación de conclusiones.

**Método Deductivo:** Según Neill & Cortez (2017), se define como la lógica que permite manifestar reflexiones partiendo de explicaciones generales para demostrar, percibir o revelar los aspectos específicos del entorno.

El entendimiento deductivo admite que las verdades singulares comprendidas en las verdades universales se tornan determinativas. Esto es, que a partir de circunstancias frecuentes se consigan a identificar explicaciones particulares incluidas claramente en la situación general.

### 2.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

**Encuesta:** Según Róldan & Fachelli (2015), lo define como un método de investigación mutuo con más uso en el campo de sociología, para volverse en una acción habitual de la que todos participamos tarde o temprano.

Esta técnica permitió recopilar información referido al conocimiento de la norma ISO 9001 de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas de la UNTRM, la cual fue conformado por preguntas cerradas con escala ordinal; y que se aplicó a los individuos que conformaron la muestra.

Para este estudio se empleó la Encuesta virtual (medios electrónicos), debido a que por la naturaleza de la información requería el instrumento que mejor se ajuste, en tal sentido y considerando las limitaciones para la aplicación del instrumento en forma física por la limitación de desplazamiento, en base a las restricciones derivadas de las medidas sanitarias y distanciamiento social impartidas por el gobierno nacional.

La encuesta fue elaborada en la plataforma Google Form, la misma que estuvo indexada a una hoja de Microsoft Excel, debidamente contenidas en el Google drive del correo electrónicos institucional. En tal sentido el instrumento fue distribuido mediante el uso de las redes sociales como mensajes a través de WhatsApp, Messenger, pudiendo acceder a través del siguiente enlace <https://forms.gle/9fYchTEPatCCJskR7>. (Ver anexo 03)

### 2.4. Procedimientos

- 1. Descargamos data:** Cuando se completó la cantidad de información requerida con la utilización de Google Drive, este nos facilita un Excel donde esta tabulado todos datos que se había venido registrando.
- 2. Validación de la integralidad de los datos:** Se tuvo en cuenta la revisión de todos los datos procesados que estén de forma correcta para su posterior
- 3. Orden de la informan:** Se separó los datos por temas o categorías para una mejor expresión.

4. **Codificación de datos:** A través de las fórmulas estadísticas se desplazó a cabo una detallada sucesión de confirmación y explotación de los datos.
5. **Tabulación de datos:** Una vez que los datos ya están recogidos, esto facilitaba para el proceso de creación de tablas y gráficos.
6. **Elaboración de tablas y gráficos:** En este caso se usó barras estadísticas con los datos recogidos para representación de forma óptima.
7. **Interpretación de los resultados:** Para lograr un mejor entendimiento, cada grafica contiene una interpretación, que aporta a la deducción de la toma de decisiones.

## 2.5. Análisis de datos

Culminada el período de recaudación de información, se pasó a realizar el análisis de los datos recabados, en tal sentido se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

La estadística descriptiva, se utilizó para el cálculo de los porcentajes correspondiente a cada una de las dimensiones del campo de estudio. Para lo cual se elaboró tablas de distribución y gráficos de barras, con el programa informático Microsoft Excel en su versión 2019, lo que permitió obtener una mejor y debida comprensión e interpretación de los resultados que explicaron el comportamiento de la variable de estudio.

La estadística inferencial, se utilizó para comprobar la hipótesis formulada. Además, la investigación se apoyó en la herramienta Microsoft Excel 2019, para procesar la información alcanzado de las encuestas utilizadas a los estudiantes de Administración de empresas del IX y X ciclo, el cual permitió organizar la información mediante tablas y gráficos para una mejor comprensión y análisis.

**Las etapas del procedimiento de análisis de datos fueron:**

- a) Parametrizar los tablas y gráficos por dimensión e indicadores.
- b) Elaboración de las reglas de aprobación o significancia.
- c) Elaboración de tabla matriz (todas las dimensiones de un solo ISO en este caso el ISO 9001: 2008 y ISO 9001: 2015)
- d) Cálculo de la mediana, media aritmética, mediana total y promedio.
- e) Verificación del cumplimiento de reglas y parámetros a nivel individual e integral
- f) Finalmente, la interpretación y discusión de los resultados, los mismo que dieron origen al análisis y síntesis, y que dan lugar a las conclusiones y recomendaciones.

### III. RESULTADOS:

#### 3.1. Norma ISO 9001:2008

Los resultados obtenidos buscan diagnosticar el grado de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas de la UNTRM sobre las normas de calidad ISO 9001:2008, en tal sentido se midió en forma individual cada uno sus elementos, buscando determinar niveles significativos en cada uno de ellos a fin de validar e interpretar los mismo en función a sus indicadores.

**Tabla 3.**

*Nivel Conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Responsabilidad de la Alta Dirección con respecto a las normas ISO 9001:2008.*

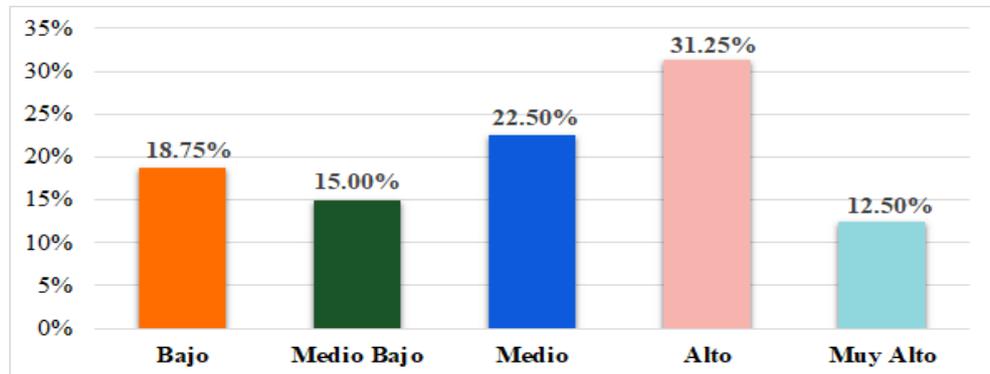
<b>Nivel de Responsabilidad de la dirección</b>				
<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Acumulación</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	1	15	15	18.75%
Medio Bajo	2	12	27	15.00%
Medio	3	18	45	22.50%
Alto	4	25	70	31.25%
Muy Alto	5	10	80	12.50%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

**Elaboración:** Propia

### Figura 1.

*Nivel Conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Responsabilidad de la Alta Dirección con respecto a las normas ISO 9001:2008.*



### Interpretación:

En la figura 1 se analiza que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel de Responsabilidad de la Alta Dirección se encuentra en un nivel **Alto**, en tal sentido, el 31.25% de los individuos encuestados, respondieron que se conserva en un nivel Alto, el 22.50% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio, el 18.75 % de los individuos encuestados, respondieron que está en un nivel Bajo, el 15.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio Bajo, y solo el 12.50% de los individuos encuestados respondieron que se sitúa en un nivel Muy Alto.

**Tabla 4.**

*Nivel Conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Gestión de Recursos con respecto a las normas ISO 9001:2008.*

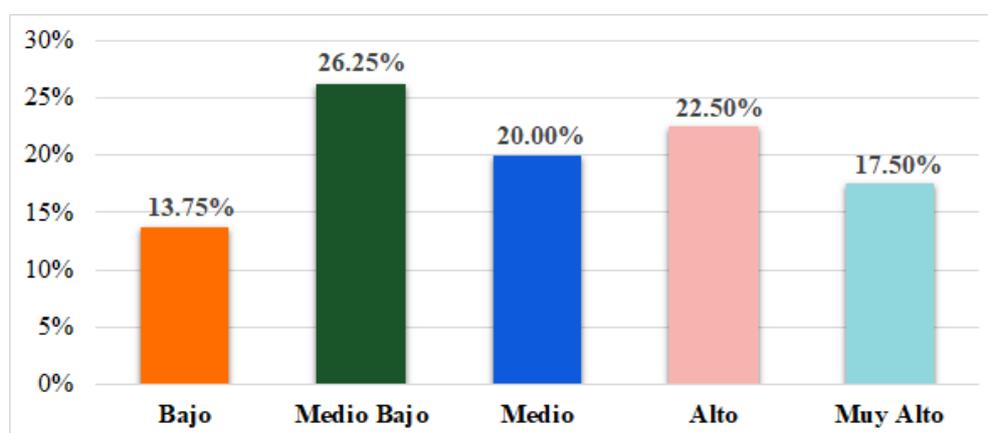
<b>Gestión de Recursos</b>				
<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Acumulación</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	1	11	11	13.75%
Medio Bajo	2	21	32	26.25%
Medio	3	16	48	20.00%
Alto	4	18	66	22.50%
Muy Alto	5	14	80	17.50%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

**Elaboración:** Propia

**Figura 2.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Gestión de Recursos con respecto a las normas ISO 9001:2008.*



### **Interpretación:**

En la figura 2, se examina que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel de la Gestión de Recursos se encuentra en un nivel **Medio Bajo**, en tal sentido, el 26.25% de los individuos encuestados, respondieron que se cuenta en un nivel Medio Bajo, 22.50% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Alto, el 20.00% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Medio, el 17.50% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto y solo el 13.75% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Bajo.

### **Tabla 5.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Realización del Producto con respecto a las normas ISO 9001:2008.*

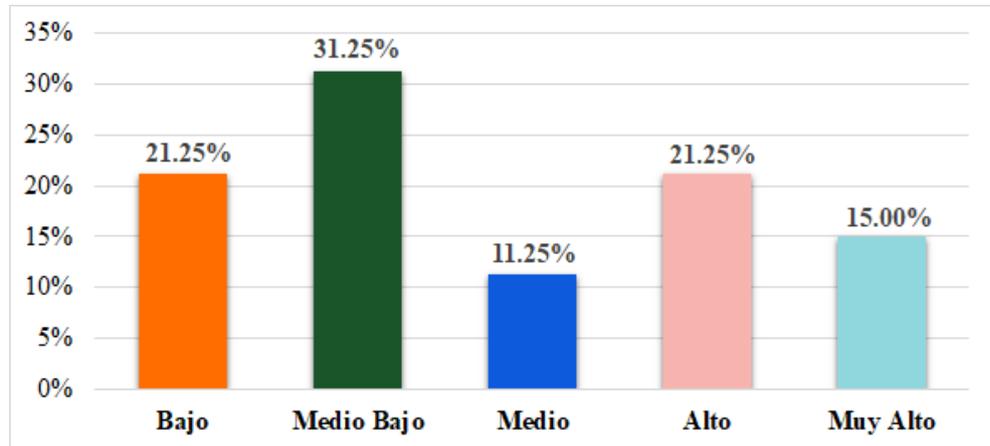
<b>Nivel de Realización del Producto</b>				
<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Acumulación</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	1	17	17	21.25%
Medio Bajo	2	25	42	31.25%
Medio	3	9	51	11.25%
Alto	4	17	68	21.25%
Muy Alto	5	12	80	15.00%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

**Elaboración:** Propia

### Figura 3.

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Realización del Producto con respecto a las normas ISO 9001:2008.*



#### Interpretación:

En la figura 3 se puede ver que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel de la Realización del Producto se encuentra en un nivel **Medio Bajo**, en tal sentido, el 31.25% de los individuos encuestados, respondieron que se cuenta en un nivel Medio Bajo, el 21.25% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Alto, 21.25% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Bajo, el 15.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto, y solo el 11.25% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio.

**Tabla 6.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Medición, Análisis y Mejora con respecto a las normas ISO 9001:2008.*

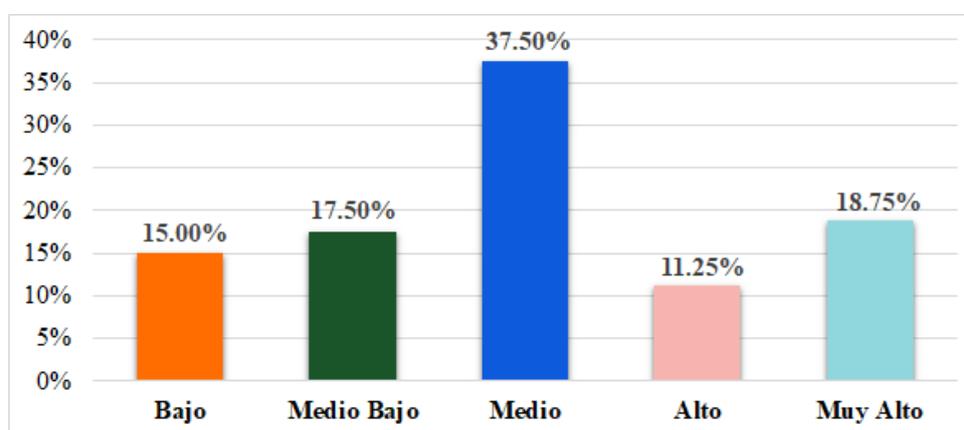
Nivel de Medición, análisis y mejora				
Nivel	Escala	Frecuencia	Acumulación	Porcentaje
Bajo	1	12	12	15.00%
Medio Bajo	2	14	26	17.50%
Medio	3	30	56	37.50%
Alto	4	9	65	11.25%
Muy Alto	5	15	80	18.75%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

Elaboración: Propia

**Figura 4.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Medición, Análisis y Mejora con respecto a las normas ISO 9001:2008.*



**Interpretación:**

En la figura 4, se puede percibir que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel de la Medición, Análisis y Mejora se encuentra en un nivel **Medio**, en tal sentido, el 37.50% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Medio, el 18.75% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto, el 17.50% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Medio

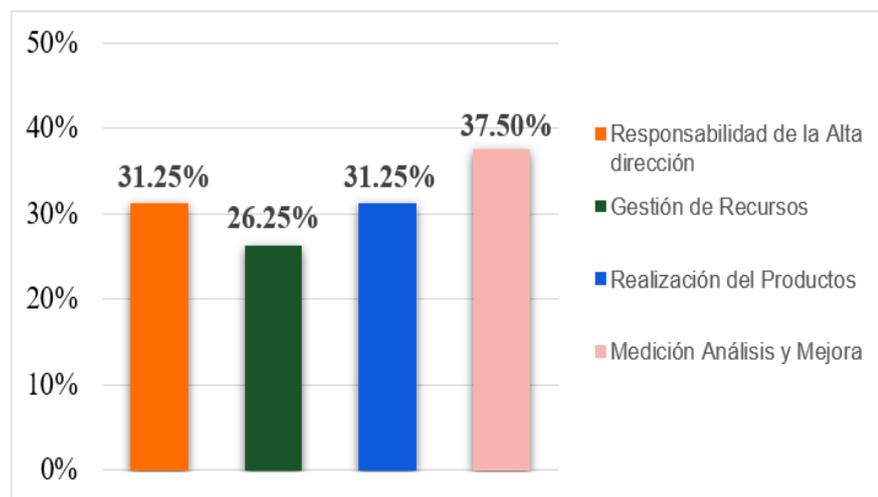
Bajo, el 15.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Bajo, y solo el 11.25% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Alto.

### 3.1.1. Diagnóstico:

En tal sentido a conclusión respecto al grado de conocimiento de la norma ISO 9001: 2008, se establece a través de la interpretación en la siguiente tabla en forma conjunta:

#### Figura 5.

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas de las normas ISO 9001:2008.*



**Mediana Total: 31.15 %**

**Promedio: 31.56 %**

### **A nivel individual:**

No existe una relación de igualdad en los valores en cada indicador de la norma ISO: 2008 explicadas, tanto así que ninguna pasa el primer tercio; sin embargo, el indicador “Medición, Análisis y Mejora”, es la única que se posiciona dentro de los dos tercios de lo considerado al 100 % del conocimiento esperado.

Existen dos indicadores que son: “Responsabilidad de la Alta Dirección” y “Realización de Productos”, que comparten la misma ponderación, es decir tiene el mismo nivel de conocimiento. Solo el indicador “Gestión de Recursos”, lo cual muestra que está por debajo de la media y que su relevancia es poca significativa.

### **A nivel integral:**

El nivel de conocimiento expresado en los indicadores detalla un cierto nivel de homogeneidad en la gráfica, donde se puede expresar como una distorsión en el conocimiento de cada uno de los indicadores estudiados. Por lo tanto, la mediana total no supera de forma significativa el primer tercio del cuadrante.

Existe una sinergia entre la ponderación y la valorización de la variable generada por el indicador “Medición, Análisis y Mejora”; no obstante, es el único indicador que logra sobresalir y tener un alta ante el promedio, poniendo en conjunto en un nivel media bajo.

### 3.2. Norma ISO 9001:2015

**Tabla 7.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Liderazgo y Compromiso con respecto a las normas ISO 9001:2015.*

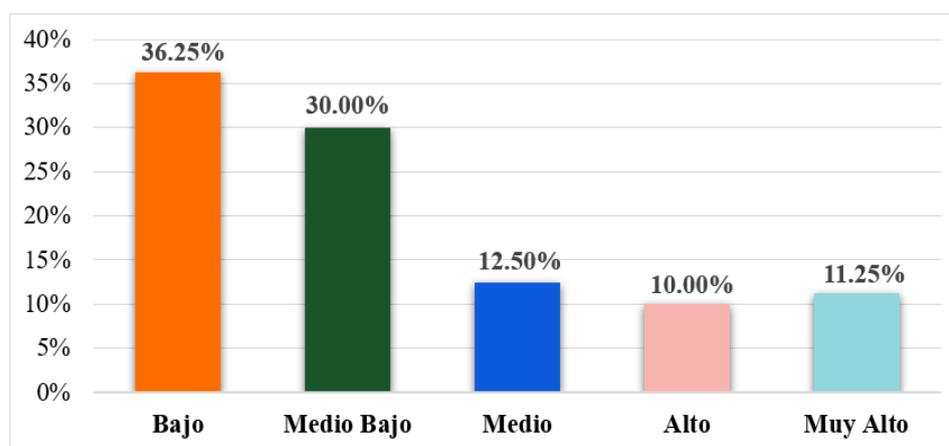
Nivel de Liderazgo y compromiso				
Nivel	Escala	Frecuencia	Acumulación	Porcentaje
Bajo	1	29	29	36.25%
Medio Bajo	2	24	53	30.00%
Medio	3	10	63	12.50%
Alto	4	8	71	10.00%
Muy Alto	5	9	80	11.25%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

**Elaboración:** Propia

**Figura 6.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Liderazgo y Compromiso con respecto a las normas ISO 9001:2015.*



### **Interpretación:**

En la figura 6 se observa que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel del Liderazgo y Compromiso se encuentra en un nivel **Bajo**, en tal sentido, el 36.25% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Bajo, el 30.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio Bajo, el 12.50% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Medio, el 11.25% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto, y solo el 10.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Alto.

### **Tabla 8.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Concomimiento de la Planificación con respecto a las normas ISO 9001:2015.*

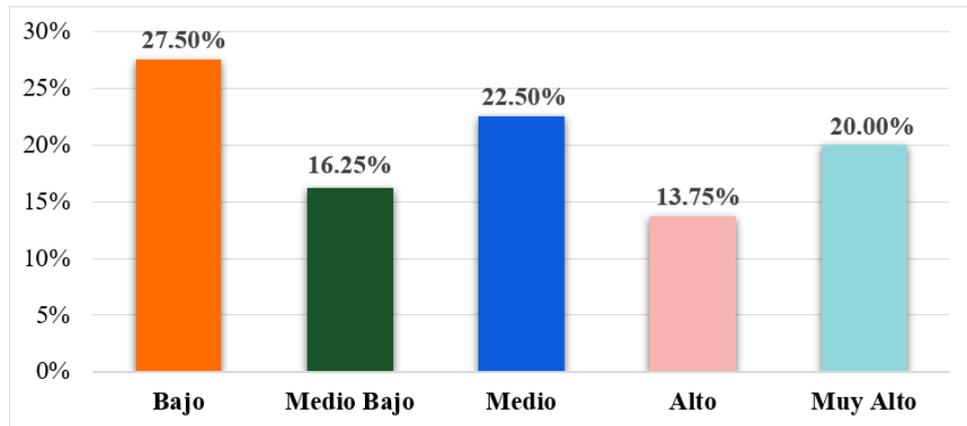
<b>Nivel de Planificación</b>				
<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Acumulación</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	1	22	22	27.50%
Medio Bajo	2	13	35	16.25%
Medio	3	18	53	22.50%
Alto	4	11	64	13.75%
Muy Alto	5	16	80	20.00%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

**Elaboración:** Propia

**Figura 7.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Concomimiento de la Planificación con respecto a las normas ISO 9001:2015.*



**Interpretación:**

En la figura 7 se percibe que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel del Conocimiento de la Planificación se encuentra en un nivel **Bajo**, en tal sentido, el 27.50% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Bajo, el 22.50% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio Bajo, el 20.00% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto, el 16.25% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio Bajo, y solo el 13.75% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Alto.

**Tabla 9.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Apoyo con respecto a las normas ISO 9001:2015.*

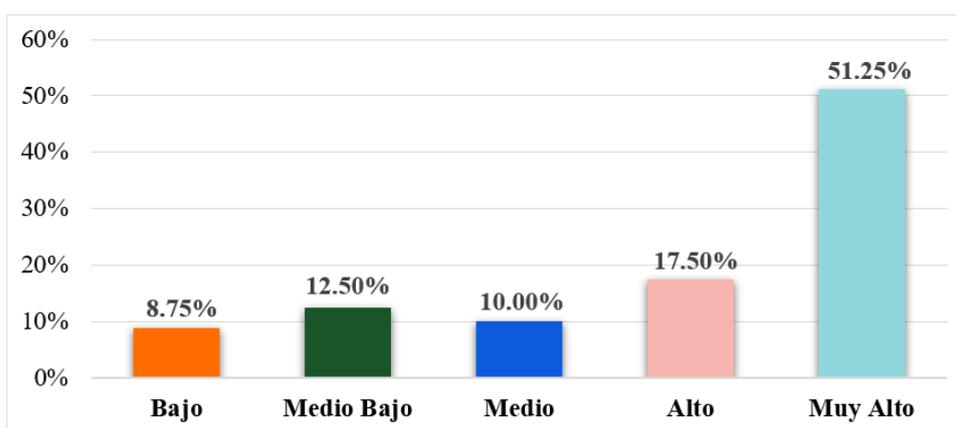
Nivel de apoyo				
Nivel	Escala	Frecuencia	Acumulación	Porcentaje
Bajo	1	7	7	8.75%
Medio Bajo	2	10	17	12.50%
Medio	3	8	25	10.00%
Alto	4	14	39	17.50%
Muy Alto	5	41	80	51.25%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

Elaboración: Propia

**Figura 8.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la el Apoyo con respecto a las normas ISO 9001:2015.*



**Interpretación:**

En la figura 8 se analiza que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel Apoyo se encuentra en un nivel **Muy Alto**, en tal sentido, el 51.25% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto, el 17.50% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Alto , el 12.50% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Medio Bajo, el 10.00% de los individuos encuestados

respondieron que se encuentra en un nivel Medio y solo el 8.75% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Bajo.

**Tabla 10.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre el Conocimiento de la Operación con respecto a las normas ISO 9001:2015.*

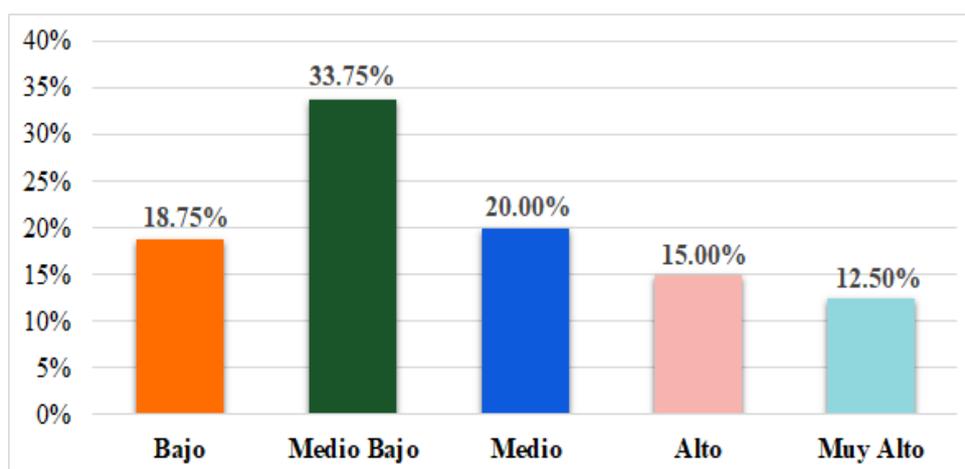
<b>Nivel de Operación</b>				
<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Acumulación</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	1	15	15	18.75%
Medio Bajo	2	27	42	33.75%
Medio	3	16	58	20.00%
Alto	4	12	70	15.00%
Muy Alto	5	10	80	12.50%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

**Elaboración:** Propia

**Figura 9.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre Conocimiento de la Operación con respecto a las normas ISO 9001:2015.*



### **Interpretación:**

En la figura 9 se observa que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel de la Operación se encuentra en un nivel **Medio Bajo**, en tal sentido, el 33.75% de los individuos encuestados, respondieron que se cuenta en un nivel Medio Bajo, el 20.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio, el 18.75% de los individuos encuestados, respondieron que se cuenta en un nivel Bajo, el 15.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto y solo el 12.50% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto.

### **Tabla 11.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Evaluación y Desarrollo con respecto a las normas ISO9001: 2015.*

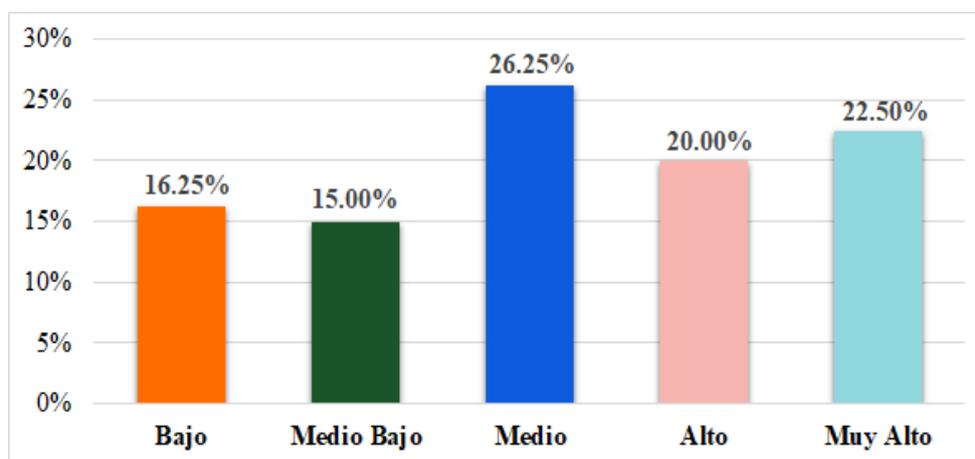
<b>Nivel de Gestión y Desarrollo</b>				
<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Acumulación</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	1	13	13	16.25%
Medio Bajo	2	12	25	15.00%
Medio	3	21	46	26.25%
Alto	4	16	62	20.00%
Muy Alto	5	18	80	22.50%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

**Elaboración:** Propia

**Figura 10.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Evaluación y Desarrollo con respecto a las normas ISO 9001:2015.*



**Interpretación:**

En la figura 10 se percibe que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel de la Gestión de Desarrollo se encuentra en un nivel **Medio**, en tal sentido, el 26.25% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Medio, el 22.50% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto, el 20.00% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Alto, el 16.25% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Bajo y solo el 15.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio Bajo.

**Tabla 12.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Mejora Continua con respecto a las normas ISO 9001:2015.*

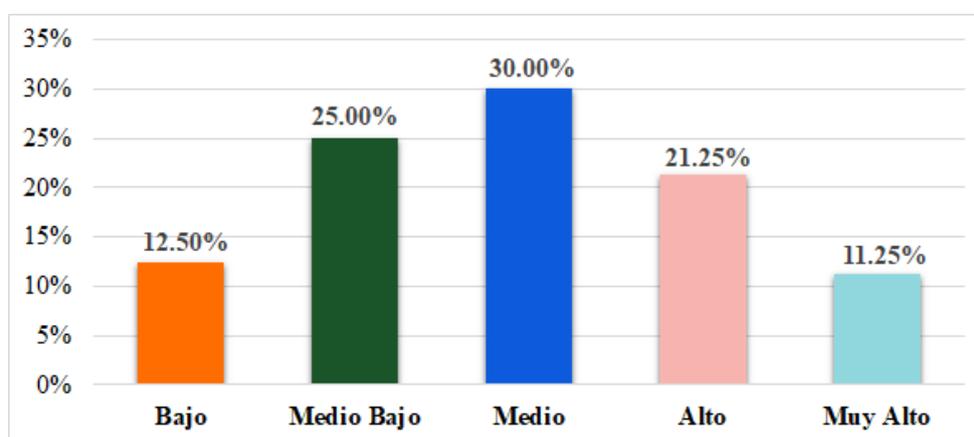
Nivel de mejora Continua				
Nivel	Escala	Frecuencia	Acumulación	Porcentaje
Bajo	1	10	10	12.50%
Medio Bajo	2	20	30	25.00%
Medio	3	24	54	30.00%
Alto	4	17	71	21.25%
Muy Alto	5	9	80	11.25%
<b>Total</b>		<b>80</b>		<b>100.00%</b>

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

Elaboración: Propia

**Figura 11.**

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas sobre la Mejora Continua con respecto a las normas ISO 9001:2015.*



### Interpretación:

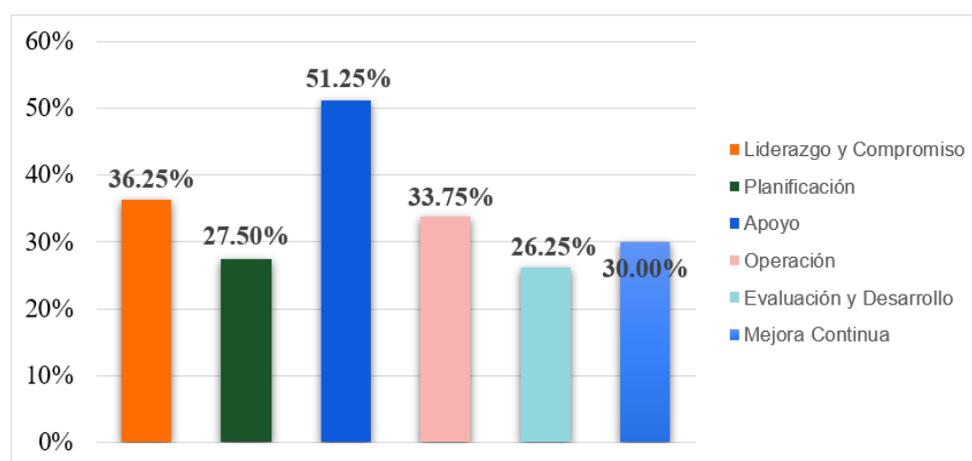
En la figura 11 se analiza que del 100 % (80) de estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas, encuestados, perciben que el nivel de la Mejora Continua se encuentra en un nivel Medio, en tal sentido, el 30.00% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Medio, el 25.00% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Medio Bajo, el 21.25% de los individuos encuestados, respondieron que se encuentra en un nivel Alto, el 12.50% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Bajo, y el 11.25% de los individuos encuestados respondieron que se encuentra en un nivel Muy Alto.

### 3.2.1. Diagnóstico:

En tal sentido a conclusión respecto al grado de conocimiento de la norma ISO 9001:2015, se establece a través de la interpretación en la siguiente tabla en forma conjunta:

### Figura 12.

*Nivel de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas de las normas ISO 9001:2015*



**Mediana Total: 31.88%**

**Promedio: 34.17 %**

**A nivel individual:**

No existe una relación de igualdad en los valores en cada indicador de la norma ISO 9001: 2015 explicadas en la variable, tanto así que solo una pasa el segundo tercio que es “Apoyo”, es la única que sobresale de forma notable y posicionándose a un grado de aceptación del conocimiento esperado.

Existen dos indicadores “Liderazgo y compromiso” y “Operación” que pasan de la media, pero aun así están en el primer tercio del nivel de conocimiento, no obstante, el indicador “Mejora continua” se posiciona por debajo de la media y permanece en el tercer tercio; de igual manera los dos últimos indicadores que son: “Planificación” y “Gestión de Desarrollo” que también están debajo de la media y que su relevancia es poca significativa a comparación del resto.

**A nivel integral:**

El nivel de conocimiento expresado en los indicadores, detalla un nivel Medio de escalas graduales de forma conjunta en la figura 12, donde se puede enunciar una distinción en el conocimiento en cada una de los indicadores estudiados.

#### **IV. DISCUSIÓN:**

Una vez observados los resultados en el capítulo anterior, se pasó a discutir los mismos con respecto a otros correspondientes a estudios similares, que generen la suficiente validez científica, en tal sentido, los primeros resultados buscaron diagnosticar el nivel de conocimiento de la norma ISO versión 9001:2008 en los alumnos de Administración de Empresas de la UNTRM.

En esta etapa de discusión se presentan los más importantes hallazgos, con el fin de practicar un debate honesto y altura de los resultados alcanzados, los mismos que han sido la base de esta investigación, en relación al planteo del problema y la enunciación de los objetivos, con la necesidad de justificar y aportar más fuentes de información como base para nuevas y futuras investigaciones.

Moquillaza (2017), en su investigación Implementación de las normas ISO 9001:2008 para la buena gestión académica de la facultad de Ciencias e Ingeniería la universidad privada de Lima; Fundamenta que existe un desorden administrativo lo cual genera la insatisfacción de los coordinadores académicos y en los estudiantes, ante eso, implemento Norma ISO 9001:2008. Como metodología en busca de un progreso de la eficacia, no obstante que esta se encuentra inmersa en el concepto de la eficacia de la aptitud asumida por las autoridades, y estableció implementarla. Sin embargo, la realidad obliga primero a analizar lo que origina los desórdenes, documentar, diseñar procesos y sacar indicadores. Al respecto los resultados obtenidos presenta características similares; al hacer estudios de la investigación empleando la encuesta en los alumnos de la carrera profesional de Administración de Empresas del ciclo IX y X de la UNTRM 2020, mostraban un bajo valor medio bajo – medio en el conocimiento de la aportación de los indicadores hacia la norma ISO 9001, trayendo así un desequilibrio en sus niveles, por lo tanto, sería importante enfocarse en nuevas temáticas que potencialicen los procesos académicos que están con poca significancia y darles mejor relevancia en el entendimiento a través de la norma mencionada; Implementar en talleres donde se pueda interactuar con

emprendedores, profesionales, entidades, etc. Quienes podrán compartir sus experiencias para asumir nuevos retos y lograr una profunda incentivación en los estudiantes desde sus inicios académicos.

Teniendo en cuenta la investigación de Gonzáles & Conde (2017), el sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la providencia en el año 2016, afirma que el sistema de calidad ISO 9001:2015 trabaja y ayuda como herramienta de gestión orientando al seguimiento de la excelencia, la cual plantea una sucesión de requisitos que ayuda a la buena coordinación, eficacia en el desarrollo, liderazgo, el progreso constante y como efecto la optimización en la atribución al servicio educativo. Esta herramienta deriva hacia el propósito y el compromiso para que funcione; de tal manera el sistema de la calidad ISO 9001:2015 refuerza a cualquiera entidad a tener como punto fijo al cliente y estudia de una manera esencial sus necesidades y perspectivas acerca del servicio esperado. Si bien los alumnos de la UNTRM en gran parte de su trayectoria académica mantienen un aprendizaje de forma teórica y muy poco pueden interactuar en el mundo laboral a sus inicios académicos, por ello es necesario tomar como pilares aquellos indicadores que aportan más de forma significativa y alcanzar un balance ante las demás que están por debajo de la media y hacer que concienticen esta herramienta para abrir una brecha del antes y el después como alumnos que se impulsan a lograr nuevas perspectivas y lograr mejores oportunidades de forma profesional al dejar su casa de estudios.

En ese sentido el estudio de Natividad (2017) sobre el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de la empresa Elecin S.A, - Lima 2017, se determinó que después de analizar la información, se observó un alto porcentaje de 58.33% de una apreciación constante de la magnitud del SGC de migración a la norma ISO 9001:2015 de los métodos; también se pudo percibir un participación en el intervalo de 33% de una percepción desfavorable y un porcentaje bajo de 18.33% de una captación buena de nivel del SGC de migración a la norma ISO 9001:2015. Si bien es cierto que los resultados muestran en forma individual parámetros que conforma un sistema

de gestión, muy similares los niveles presentados, estos puede estar explicado debida que el tamaño de ambas investigaciones se han utilizado un similar tamaño de población y muestra (67 individuos), en este caso es comprensible que el nivel de conocimiento de dichos elementos pueda estar sujeto a una zonificación, es decir que no toda los individuos que forman la muestra, tienen accesos al sistema de gestión, por ende sus elementos demandan una mejor estrategia de diagnósticos e interpretación. De otro modo los resultados obtenidos, demostraron con que a nivel de integralidad los alumnos mencionados tienen una percepción media baja puesto en solo muy pocos casos los indicadores superaron la mediana y promedio.

En ese sentido del análisis la matriz de factores del entendimiento de las normas ISO 9001: 2008 en los estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, mostrado en la figura 7, donde se puede expresar los indicadores en porcentajes diversificadas, estableciendo que tanto la Responsabilidad de la Alta Dirección y la Gestión de Recursos son factores que deben reforzarse, dado que son aspectos imprescindibles puesto que guardan una correlación en entre sí, en forma directa, más aún cuando la gestión de recursos está en función a las políticas para este caso la responsabilidad de la alta dirección.

Para el debido estudio de los resultados se ha revisado el modelo de gestión basado en el cumplimiento de las normas ISO 9001: 2008 -2015

En principio las normas ISO 9001 para los Métodos de Gestión de Calidad, se basan en permitir la introducción de los principales cambios trascendentales; en los sistemas de gestión de calidad. Siendo la mayor evidencia la presencia de los principios de gestión de la calidad, no se encuentran recogidos en la versión anterior. Los principios de gestión de la calidad se encuentran en la norma ISO 9001 y constituyen una referencia básica necesaria para el entendimiento y la implementación adecuada de todos los requisitos de la norma ISO 9001. Esto pone de realce la importancia de tener en cuenta a los pilares básicos si se pretende implementar modelos

de gestión que estén encaminados a lograr esplendidos resultados empresariales de forma eficaz y eficiente, en términos de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

No es beneficioso abordar la implantación de un SGC sin previamente haber analizado y entendido sus principios. Uno de los que implica mayores cambios respecto a la principal configuración de los sistemas de aseguramiento de la calidad, es precisamente el principio de enfoque basado en procesos. Este principio sostiene que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso. Para comprender este principio, es necesario conocer qué se entiende por proceso. Según la norma ISO 9001 un proceso es un conjunto de actividades mutuamente que interactúan entre sí, las cuales convierten elementos de entrada en resultados. Con este enunciado, se puede deducir que el enfoque basado en procesos enfatiza el cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de forma más eficaz, al tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto de actividades.

Con respecto a Espinosa & Moreno (2014), en su tesis de grado “Estudio sobre la incidencia del nivel de conocimiento de los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008”; estableció que; “existe un elevada cantidad de estudiantes que no cuentan los conocimientos necesarios sobre la norma ISO, estos profesionales aparte de no tener conocimiento al respecto no se ven interesados por adquirir información, se identificó que un principal obstáculo de la falta de conocimiento es la poca socialización del sistema, en tal sentido determinó que en la facultad de Jurisprudencia no se dieron variaciones en el uso de métodos intrínsecos reflejando una debilidad en la calidad, y por ultimo al realizarse dos auditorías en la facultad se reflejaron varios problemas como las inasistencias de los docentes, retraso al inicio de clases, permitiendo ejecutar un procedimiento de labor para progresar, con ello logrando ideales y agrado de los estudiantes.

Tanto como la versión 2008 – 2015 Se presumiera la segunda versión mencionada estará por debajo de la media y mediana, tanto como su nivel integral e individual

Con respecto a las Normas ISO 9001: 2015. Con la determinación de tener un mejor panorama de la indagación conseguida en el apartado anterior, se presenta una tabla matriz de los niveles de conocimiento de los estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas de las normas ISO 9001-2015; en ese sentido, la norma ISO 9001-2015, tiene como atributos al liderazgo y compromiso, la planificación, el apoyo, la operación, gestión de desarrollo y la mejora continua, todos y cada uno de ellos, expresa un arte conceptual del nivel de conocimiento. Por lo tanto, es posible diagnosticar el nivel de conocimiento.

En tal caso según la figura 14, es posible determinar que el indicador “Apoyo”, como atributo es el factor más reconocido, esto significa que por lo tanto es el más relevante del conocimiento de la norma ISO 9001:2015, visto de una óptica más integral, no se nota una gran relevancia entre los factores antes mencionados, sin embargo esos aun responden a un media baja - media, lo que puede estar explicado en la falta de interacción de los estudiantes con respecto a los procesos que se cumplen dentro de la gestión de la universidad, en tal sentido cabe la posibilidad que los estudiantes estén prestando más atención a modelos más modernos llevados a cabo por otras instituciones, por los cual es la valoración obtenida tiende a ser menor, sin embargo esto no significa ni justifica las valoraciones bajas y medias bajas, , ya que si viene es cierto que no todas se cumplen dentro de los procesos ,estos ´pueden explicarse por la falta de seguimiento y cumplimiento de los protocolos y procedimientos del Plan de Gestión. En ambos casos no se observa una gran relevancia dado que sus ponderaciones no superan la media ni la mediana, por lo que se concluye que el valor de conocimiento de los alumnos del IX y X de Administración de Empresas de la UNTRM sobre la norma ISO 9001 es media baja - media.

A fin de valorar o evaluar un propuesta para que busque como objetivo la mejora del nivel de conocimiento de las normas ISO tanto 9001 2015 y 2008, es probable que fracase si no se abordar temáticas de impacto, es este caso el trabajar con los indicadores que cuentan con un nivel de posición aceptable situada por lo menos en el segundo cuadrante o por encima de los dos tercios y ser utilizadas como anclas o punto de apoyo para la nivelación de los demás indicadores y lograr una estandarización. Así mismo el, Excluir el indicador que tiene mayor significancia o que haya generado el máximo valor de reconocimiento a fin de no limitar su expansión. De igual forma agrupar los indicadores que cuentan menor valor significativo y trazar un plan de acción que persiga la nivelación de las mismas mediante de la utilización de más recursos en el corto plazo o mediano plazo. Dicho de otra manera, la propuesta debe estar en función de la integralidad de los elementos que conforman los pilares de las normas de calidad ISO 9001 tanto la 2015 como 2008, En tal sentido, una propuesta basada en el repotenciamiento de los elementos y redistribución de competencias, propondría una mejora en todo su contexto. Sin embargo, no es importante precisar que el campo de estudio debe albergar mayores variantes a de obtener resultados conclusivos y determinativos

## V. CONCLUSIONES:

La presente investigación, permitió conocer a través de un detallado análisis estadístico el diagnóstico en términos del conocimiento de la norma ISO versión 9001 en estudiantes del IX y X ciclo de Administración de Empresas de la UNTRM, asimismo identificar su nivel de conocimiento, y su comportamiento ante una propuesta para mejorar.

Mediante la evaluación de las dimensiones organizacionales que persiguen la aplicación de las normas ISO 9001, no queda duda que, los estudiantes materia del presente estudio tienen un nivel de conocimiento media bajo - media, esto debido a la presencia de una serie de eventos que no permite un mayor nivel de conocimiento y estos están directamente relacionadas las políticas de la institución de tipo conservadora no inclusiva que rige ya desde su concepción.

Con respecto a la percepción en función a su nivel de conocimiento de la norma ISO -9001, se determinó que si bien es cierto cuentan con conocimientos sobre la norma en mención, estos no superarían la media, ya que de los principios buscados el 33% está de acuerdo que la medición y análisis y mejorar es bajo; Así como en la Gestión de los Recursos que el 26.25% lo considera media bajo.

En conclusión, la normalidad de los datos establece que el nivel de conocimiento en estos estudiantes, es media bajo – media, esto explicado presuntamente por la joven edad y el limitado acercamiento a la información del sistema de calidad de la Universidad, así mismo se concluye que la universidad debe evaluar puntos de vista de un reciente SGC.

Definitivamente la propuesta debe estar en función de la integralidad de los elementos que conforman los pilares de las normas de calidad ISO 9001:2008 como la ISO 9001:2015. En tal sentido, una propuesta basada en el repotenciamiento de los elementos y redistribución de competencias, propondría una mejora en todo su contexto. precisar que el campo de estudio variantes a de obtener resultados conclusivos y determinativos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Teniendo en consideración los últimos eventos, los cuales ponen al límite las fortalezas de la UNTRM, con respecto a la utilización y monitoreo de SGC basados ante la aplicación correcto de los protocolos estandarizados para la normas ISO 9001: 2008 y 9001: 2015, es recomendable a través de las nuevas tecnologías de la información, sustentadas en base a sus nueva estructura y servicios especializados, dinamizar y potenciar los procesos tales como; Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto, Medición, análisis y mejora.

Ante una nueva tendencia, es necesario elevar el nivel de calidad educativa y gerencial, haciendo más eficiente a la UNTM, con la única finalidad y obligación de seguir brindando los servicios educativos, servicios que otras instituciones compiten por retener y posicionar, esto último gracias a la utilización del comercio electrónico y marketing digital a través de redes sociales como principales estrategias y herramientas.

Es recomendable repotenciar y rediseñar los procesos que implica la implementación de las normas ISO 9001.

Finalmente, es recomendable ampliar el alcance de la investigación, toda vez que la muestra y población de estudio no tiene un carácter determinativo con respecto al procedimiento de eficacia en términos de las normas ISO 9001 - 2015 y 2008 implementadas por la UNTRM, estudiadas en esta investigación. En tal sentido, es oportuno considerar al presente informe como fuente de consulta y antecedentes para futuros estudios.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Moquillaza, S. (2017). *Implementación de las normas ISO 9001:2008 para la buena gestión académica de la facultad de Ciencias e Ingeniería en una Universidad privada de Lima*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Marcos, Facultad de ciencias administrativas, Lima.
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo - 2015*. Tesis de licenciamiento, Universidad Señor de Sipán, Facultad de ciencias empresariales, Chiclayo.
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Edit. Interamericana editores.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. New York: Edit. Shalom.
- Castaño, A., & Vélez, D. (2016). *Implementación de un plan de calidad en el proceso de inyección de una empresa manufacturera de plásticos, en la ciudad de Cali*. Tesis de licenciatura, Universidad de San Buenaventura Cali, Colombia.
- Espinoza, K. V., & Moreno, G. (2014). *Estudio sobre la incidencia del nivel de conocimiento de los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el cumplimiento de la Norma ISO 9001: 2008*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación, Ecuador.
- Fidias, A. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Edit. Episteme.
- González, U., & Conde, J. (2017). *El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la providencia en el año 2016*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de ciencias empresariales, Lima.
- Gutiérrez, A. (2016). *Estrategias de muestreo*. Bogotá: Edit. Edición de la U.
- La Rosa, I. (2017). *Propuesta de actualización del SGC basada en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 para una empresa del sector metal - mecánico caso: empresa Fagoma S.A.C*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Ingeniería de producción y servicios, Arequipa.
- López, P. (2016). *Novedades ISO 9001: 2015*. Madrid: Edit. Fundación confemetal.

- Martínez, A. M. (2013). Diseño de investigación. Principios Teóricos, metodológicos y prácticos para su concreción. *Anuario Escuela de Archivología*, 37.
- Natividad, I. (2017). *Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECCIN S.A - Lima, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Neill, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala: Edit. UTMACH.
- Rincon, F. (2016). *La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la Victoria, año 2015*. Tesis de licenciamiento, Universidad de San Martín de Porres, Facultad de ciencias contables, económicas y financieras, Lima.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 1-26. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Róldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona.
- Salazar, C. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Quito.
- Torres, A. G., & Lavayen, M. G. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad según las Normas ISO 9001: 2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

## ANEXOS

### *Anexo 1: Marco Lógico*

Título	Problema de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	VARIABLES	Indicadores	Método de Recolección de Datos
Conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes de administración de empresas del IX y X ciclo de la UTRM -2020	¿Cuál es el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UTRM-2020?	Determinar el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UTRM-2020.	a) Diagnosticar el nivel de conocimiento de la norma ISO versión 9001:2008 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UTRM. b) Identificar el nivel de conocimiento de la norma ISO versión 9001:2015 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UTRM-2020. c) Propuesta para mejorar el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001 en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UTRM.	El nivel de conocimiento de la norma ISO 9001 es bajo en estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UTRM-2020.	Nivel de conocimiento de las normas ISO 9001	Responsabilidad de la dirección Gestión de los recursos Realización del producto Medición, análisis y mejora Liderazgo y compromiso Planificación Apoyo Operación Evaluación y desarrollo Mejora	Encuesta

*Anexo 2: Operativización de Variables*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Norma ISO 9001	Norma ISO 9001:2008	Responsabilidad de la dirección	1. ¿Demuestra la dirección un compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad?	Encuesta
			2. ¿Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?	
			3. ¿Establece la política de la calidad, adecuada a los propósitos de la organización?	
			4. ¿Revisar el cumplimiento de los objetivos de calidad y asegura la disponibilidad de recursos?	
		Gestión de los recursos	5. ¿La organización implementa y mantiene el sistema de gestión de calidad mejorando continuamente la eficacia?	
			6. ¿Aumenta la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?	
			7. ¿El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	
			8. ¿Debe la infraestructura reunir las condiciones para el logro de los requisitos del producto?	
		Realización del producto	9. ¿Debe la planificación de la realización del producto ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad?	
			10. ¿En la planificación de realización del producto la organización determinará los objetivos de calidad y los requisitos del producto?	
			11. ¿La organización determinará la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto?	
			12. ¿Los registros que realizan deben proporcionar evidencias necesarias de los procesos de realización y el producto resultante?	
			13. ¿Debe la organización determinar los requisitos especificados por el cliente?	
		Medición, análisis y mejora	14. ¿Debe la organización planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora continua?	
			15. ¿Debe la organización demostrar la conformidad con los requisitos del producto?	
			16. ¿Debe la organización asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad?	
			17. ¿Debe la organización mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	
Norma ISO 9001: 2015	Liderazgo y compromiso	18. ¿Debe la alta dirección demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad?	Encuesta	
		19. ¿Debe la alta dirección asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?		
		20. ¿La política de calidad y los objetivos de calidad del SGC deben ser compatibles con el contexto y con la organización?		
		21. ¿La alta dirección debe promover el uso del enfoque de procesos y pensamientos basados en riesgos?		
		22. ¿Se debe planificar para determinar los riesgos y oportunidades del SGC con la finalidad que obtenga los resultados previstos?		
	Planificación	23. ¿Se debe planificar el SGC para aumentar los efectos deseables?		
		24. ¿Se debe planificar para prevenir y obtener mejoras?		

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
		Apoyo	25. ¿Debe la organización considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	
			26. ¿Debe la organización considerar aportes de proveedores externos?	
			27. ¿Debe la organización determinar las comunicaciones internas y externas al SGC?	
			28. ¿Debe la organización tener información idónea para ser utilizada cuando lo necesite?	
		Operación	29. ¿Debe la organización planificar, implantar y controlar los requisitos para los productos y servicios?	
			30. ¿La organización establece los criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios?	
			31. ¿La organización determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de productos y servicios?	
		Evaluación y desarrollo	32. ¿Debe realizar la organización el seguimiento y mediciones necesarias?	
			33. ¿Debe la organización realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar los resultados válidos?	
			34. ¿Debe la organización determinar cuándo se va realizar el seguimiento, medición y evaluación?	
		Mejora Continua	35. ¿Debe la organización mejorar los productos y los servicios para cumplir los requisitos, considerando las necesidades y expectativas futuras?	
			36. ¿La organización debe corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	
			37. ¿La organización debe mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?	

## NORMA ISO 9001

El siguiente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a estudiantes del IX y X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la UNTRM, con el objeto de determinar el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001; por ello se le agradece su colaboración y esperamos que llene el cuestionario con objetividad.

**\*Obligatorio**

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

### I. Datos Generales

Sexo

- Femenino
- Masculino

Edad

- 20-30
- 31-50

Ciclo académico

- IX ciclo
- X ciclo

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

---

1 ¿La alta dirección debe comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?

- SI
  - NO
- 

2 ¿La empresa debe establecer una política de la calidad, adecuada a los propósitos de la organización?

- SI
  - NO
- 

3 ¿La alta dirección debe mostrar un compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad?

- SI
  - NO
- 

4 ¿Las empresas revisan el cumplimiento de los objetivos de calidad y asegura la disponibilidad de recursos?

- SI
  - NO
- 

5 ¿La organización implementa y mantiene el sistema de gestión de calidad mejorando continuamente la eficacia?

- SI
- NO

---

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

---

6 ¿Aumenta la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?

- SI
- NO
- 

7 ¿El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?

- SI
- NO
- 

8 ¿Debe la infraestructura reunir las condiciones para el logro de los requisitos del producto?

- SI
- NO
- 

9 ¿La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad?

- SI
- NO

## REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

---

10 ¿En la planificación de realización del producto la organización determinará los objetivos de calidad y los requisitos del producto?

- SI  
 NO
- 

11 ¿La organización determinará la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto?

- SI  
 NO
- 

12 ¿Los registros que realiza una empresa deben proporcionar evidencias necesarias de los procesos de realización y el producto resultante?

- SI  
 NO
- 

13 ¿Debe la organización determinar los requisitos especificados por el cliente?

- SI  
 NO
- 

14 ¿Debe la organización planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora continua?

- SI  
 NO

---

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

---

15 ¿Debe la organización demostrar la conformidad con los requisitos del producto?

SI

NO

---

16 ¿Debe la organización asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad?

SI

NO

---

17 ¿Debe la organización mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?

SI

NO

LIDERAZGO Y COMPROMISO

---

18 ¿Debe la alta dirección demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad?

- SI
- NO
- 

19 ¿Debe la alta dirección asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?

- SI
- NO
- 

20 ¿La política de calidad y los objetivos de calidad del SGC deben ser compatibles con el contexto y con la organización?

- SI
- NO
- 

21 ¿La alta dirección debe promover el uso del enfoque de procesos y pensamientos basados en riesgos?

- SI
- NO

## PLANIFICACIÓN

---

22 ¿Se debe planificar para determinar los riesgos y oportunidades del SGC con la finalidad que obtenga los resultados previstos?

- SI
- NO
- 

23 ¿Se debe planificar el SGC para aumentar los efectos deseables?

- SI
- NO
- 

24 ¿Se debe planificar para prevenir y obtener mejoras?

- SI
- NO

## APOYO

---

25 ¿Debe la organización considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?

- SI  
 NO
- 

26 ¿Debe la organización considerar aportes de proveedores externos?

- SI  
 NO
- 

27 ¿Debe la organización determinar las comunicaciones internas y externas al SGC?

- SI  
 NO
- 

28 ¿Debe la organización tener información idónea para ser utilizada cuando lo necesite?

- SI  
 NO
- 

29 ¿Debe la organización planificar, implantar y controlar los requisitos para los productos y servicios?

- SI  
 NO

## OPERACIÓN

---

30 ¿La organización establece los criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios?

- SI  
 NO
- 

31 ¿La organización determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de productos y servicios?

- SI  
 NO
- 

## EVALUACIÓN Y DESARROLLO

---

32 ¿Debe realizar la organización el seguimiento y mediciones necesarias?

- SI  
 NO
- 

33 ¿Debe la organización realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar los resultados válidos?

- SI  
 NO

34 ¿Debe la organización determinar cuándo se va realizar el seguimiento, medición y evaluación?

- SI  
 NO

## MEJORA

---

35 ¿Debe la organización mejorar los productos y los servicios para cumplir los requisitos, considerando las necesidades y expectativas futuras?

- SI
  - NO
- 

36 ¿La organización debe corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?

- SI
  - NO
- 

37 ¿La organización debe mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?

- SI
- NO

*Anexo 4: Panel fotográfico*

