



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
GOBERNABILIDAD

Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de  
capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Victor Manuel Vallejos Monja (ORCID:0000-0003-4162-3768)

ASESOR:

Dr. José Manuel Delgado Bardales (ORCID:0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Este estudio lo dedico primordialmente al Padre Celestial, quien me entrego la vida y consintió el alcanzar este instante tan trascendental en mis estudios profesionales. A mi querida madre, que es el pilar más significativo apoyándome para lograr y concretar mis proyectos, mostrando constantemente su cariño y apoyo incondicional.

A mí estimado padre que, a pesar de la lejanía física, siento que siempre está a mi lado incentivándome permanentemente a la superación como profesional e inculcándome valores que me han permitido ser una persona íntegra.

**Victor**

## **Agradecimiento**

Agradecer a esta Institución y a sus docentes los que ponen a disposición de nosotros su conocimiento, profesionalismo y vasta experiencia puesta de manifiesto en los diferentes ambientes académicos, encaminándonos con sus magistrales enseñanzas a cada uno de los que acudimos a sus aulas para ser útiles a la sociedad.

Al Dr. José Manuel Delgado Bardales asesor del presente trabajo de investigación, quien aportó de manera activa y dinámica en el desarrollo y logro de esta investigación, convirtiéndose en un guía idóneo, brindándome el espacio oportuno, la información y las experiencias para lograr el reto de manera óptima.

Mi sincera e inmensa gratitud a esta prestigiosa institución y a los ilustres profesionales que coadyuvaron a la consecución de este anhelado proyecto.

El autor

## ESCUELA DE POSGRADO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

El Maestro Vallejos Monja Víctor Manuel, para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, ha sustentado la tesis titulada:

"Sistema de Gestión de Calidad Según ISO 9001:2015 para Mejorar Procesos de Capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobación por Unanimitad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado

- Presidente

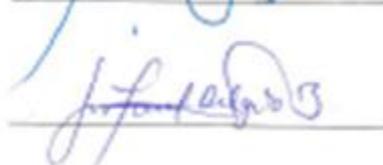


Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz - Secretario/a



Dr. José Manuel Delgado Bardales

-Vocal



Tarapoto 11 de agosto 2019

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, **VICTOR MANUEL VALLEJOS MONJA**, estudiante de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad perteneciente a la Escuela de Posgrado - Universidad Cesar Vallejo, identificado con Documento Nacional de Identidad Nro. 42183659, con tesis denominado “**Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018**”;

Declaro bajo juramento que:

Que el documento de investigación pertenece a mi autoría.

La tesis está alineado a las Normas internacionales de citas y referencias para las fuentes invocadas.

El presente documento no presenta contenido de plagio, por lo consiguiente, no se fu presentada anteriormente ni fue publicada para lograr cierto grado académico anterior o título profesional.

Los resultados mostrados en todo el desarrollo de la tesis servirán como aportes a la realidad investigadora.

De detectarse la falta de fraude (datos manipulados), Plagio (informaciones sin describir a sus autores). Autoplagio (exponer como nuevo alguna investigación propia que ya ha sido publicado en una anterior ocasión), piratería (uso ilícito de investigaciones ajenas) o falsificación (representar deslealmente ideas que no son propias), me responsabilizo de las consecuencias y sanciones que se generen de mis acciones, respondiendo a las normas y reglas vigentes de la Institución.

Tarapoto, 22 de Julio de 2019



.....

**Victor Manuel Vallejos Monja**

**DNI: 42183659**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018**”, con la finalidad de optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. PROPUESTA.** Se precisa las propuestas en base a la investigación realizada.
- VIII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dictamen de la sustentación de Tesis .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.2. Variables, operacionalización .....	22
2.3. Población, muestra y muestreo .....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.5. Procedimiento .....	27
2.6. Métodos de análisis de datos.....	28
2.7. Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS .....	31
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIÓN .....	42
VI. RECOMENDACIONES .....	43
VII. PROPUESTA .....	44
VIII. REFERENCIAS .....	57
ANEXOS .....	61
Matriz de consistencia .....	62
Instrumentos de recolección de datos .....	63
Validación de instrumentos .....	67
Índice de confiabilidad .....	77

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	79
Validación de la propuesta .....	80
Autorización para la publicación electrónica de las tesis	
Informe de originalidad	
Acta de aprobación de originalidad	
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
Tabla 2. Valoración final de la escala para el instrumento 01 .....	28
Tabla 3. Escala de puntaje de valoración para el instrumento 01 .....	29
Tabla 4. Escala de puntaje de valoración para el instrumento 01.....	30
Tabla 5. Resultado sobre el proceso de gestión de la capacitación y formación continua de la UNSM-T .....	31
Tabla 6. Dimensión 01 – Planificación .....	32
Tabla 7. Dimensión 02 - Organización del programa de capacitación y formación Continua .....	33
Tabla 8. Dimensión 03: Ejecución del programa de capacitación y formación continua .....	34
Tabla 9. Dimensión 04: Evaluación del Programa de capacitación y formación continua .....	35
Tabla 10. Resultado sobre el nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de capacitación y formación continua de la UNSM-T.....	36
Tabla 11. Resultado sobre la validación de los aspectos del modelo por parte de los expertos en la investigación de estudio.....	37

## Índice de figuras

Figura 1. Proceso de gestión de la capacitación y formación continua de la UNSM-T.....	31
Figura 2. Planificación.....	32
Figura 3. Organización del programa de capacitación y formación continua .....	33
Figura 4. Ejecución del programa de capacitación y formación continua .....	34
Figura 5. Evaluación del programa de capacitación y formación continua .....	35
Figura 6. Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de capacitación y formación continua de la UNSM-T.....	36
Figura 7. Representación gráfica del modelo propuesto.....	44

## **Resumen**

La Tesis “Sistema de Gestión de Calidad Según ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto 2018”, desarrollado con el objetivo de diseñar un Sistema de Gestión de la calidad basado en ISO 9001:2015, considerando 14 meses como tiempo máximo para la investigación siendo su desarrollo en el distrito de Tarapoto, departamento de San Martín. Se fundamenta el trabajo en la norma ISO 9001:2015, ley Universitaria 3020, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y los reglamentos internos de la institución. El tipo de investigación es descriptiva propositiva, la población se categorizo en dos secciones los docentes ordinarios participes del proceso y los responsables de la gestión del proceso de estudio tanto a nivel institucional como por cada facultad siendo 311 y 33 respectivamente, y la muestra 75 y 33, se usó en dos cuestionarios como instrumentos para recoger información y confirmar con el procesamiento de los datos la problemática descrita en esta investigación, en ese sentido los resultados fueron; que en los procesos de capacitación y formación continua de la UNSM-T es deficiente en un 44.00% y regular en 34.7%, y el nivel de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la UNSM-T es deficiente en un 57.33% y regular en un 32.00% concluyendo que se necesita con urgencia la aplicación de un SGC basado en ISO 9001:2015 que ayude a mejorar en especial el proceso de capacitación y formación continua.

Palabras clave: Sistema de gestión, calidad, Norma ISO 9001:2015, capacitación, formación continua

## **Abstract**

The Thesis “Quality Management System According to ISO 9001: 2015 to improve training processes, National University of San Martín - Tarapoto 2018”, developed with the aim of designing a Quality Management System based on ISO 9001: 2015, considering 14 months as the maximum time for the investigation being its development in the district of Tarapoto, department of San Martín. The work is based on ISO 9001: 2015, University Law 3020, the National Policy for Modernization of Public Management and the internal regulations of the institution. The type of research is descriptive purpose, the population was divided into two sections ordinary teachers participating in the process and those responsible for the management of the study process both institutionally and for each faculty being 311 and 33 respectively, and sample 75 and 33, it was used in two questionnaires as instruments to collect information and confirm with the data processing the problem described in this investigation, in that sense the results were; that in the UNSM-T training and continuing education processes it is deficient in 44.00% and regular in 34.7%, and the level of implementation of the Quality Management System in the UNSM-T is 57.33% deficient and regulate at 32.00% concluding that the application of a QMS based on ISO 9001: 2015 is urgently needed to help improve the training and continuing education process in particular.

Key word: Management system, quality, ISO 9001: 2015 Standard, training, continuous training.