



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Calidad de las Normas Técnicas Peruanas del
Indecopi, Lima - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Morgan Valencia Carmela Esther

ASESOR:

Mgtr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

LIMA - PERÚ

2015

Dra. Tamara Pando Ezcurra

Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

Mgtr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a todos los miembros de los Comités Técnicos de Normalización, héroes anónimos que dedican tiempo muchas veces fuera de su horario de trabajo, en pro de la Normalización del país.

Algunos de ellos ya no nos acompañan dado que su trabajo empezó desde la época de Inactic, sin embargo su recuerdo perdura a través del documento llamando Norma Técnica Peruana.

A los secretarios y presidentes de los Comités que sin saberlo hemos formado una familia, compartiendo en ocasiones nuestras preocupaciones y apoyándonos en todo tiempo.

¡Gracias por su trabajo y tiempo!

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Nuestro Señor Jesucristo que me ha dado la oportunidad de poder vivir esta experiencia y crecer profesionalmente. A mi esposo, Brian por ser perseverante y animarme en esta aventura, compartiendo conmigo estos estudios, y poder decir a estas alturas “¡lo logramos!” A mis hijos Leonardo, Fernanda y Alessandra que espero cuando aprendan a leer entiendan la importancia de capacitarse y siempre buscar cómo mejorar en todas las áreas. A mis padres, José y Rosario, y hermanas, Tatiana y Karinna; sin cuyo apoyo no hubiera podido compartir tiempo de estudios y familia. A Ericka que sin saberlo se ha convertido en parte de la familia. Agradezco también a nuestro coordinador Gilmer, quien siempre nos motivó a continuar y finalmente a Rosario que me apoyo permitiendo realizar el trabajo de investigación en este tema tan difícil de comprender por muchos.

Carmela Morgan Valencia

Declaración de autenticidad

Yo, Carmela Esther Morgan Valencia, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09942837, con la tesis titulada “La Calidad de las Normas Técnicas Peruanas del Indecopi, Lima - 2014”

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos.....

DNI:.....

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: La calidad de las Normas Técnicas Peruanas del Indecopi, Lima-2014.

La presente tesis tiene como finalidad, describir el nivel de calidad de las Normas Técnicas Peruanas del Indecopi, 2014. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Discusión, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y Anexos

La autora.

Índice

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Capítulo I: Introducción	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.4 Justificación	38
1.5 Problema	41
1.6 Objetivos	42
Capítulo II: Marco metodológico	
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	46
2.4 Población, muestra y muestreo	46
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Métodos de análisis de datos	51
Capítulo III: Resultados	
3.1 Descripción	54
Capítulo IV: Discusión	60
Capítulo V: Conclusiones	64
Capítulo VI: Recomendaciones	67
Capítulo VII: Referencias bibliográficas	70

Anexos

1	Matriz de consistencia	76
2	Cuestionario	79
3	Análisis de fiabilidad	85
4	Base de datos	93
5	Validación de cuestionario: juicio de expertos	107

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Base legal del proceso de normalización	32
Tabla 2: Operacionalización de variable calidad en las Normas Técnicas Peruanas	45
Tabla 3: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	50
Tabla 4: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de Normas Técnicas Peruanas	51
Tabla 5: Descripción de los niveles de la variable Calidad de las Normas Técnicas Peruanas	54
Tabla 6: Descripción de los niveles de la dimensión principios	55
Tabla 7: Descripción de los niveles de la dimensión normas	56
Tabla 8: Descripción de los niveles de la dimensión procedimientos	57
Tabla 9: Descripción de los niveles de la dimensión instrumentos	58
Tabla 10: Descripción de los niveles de la dimensión instituciones	59

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de la calidad de las Normas Técnicas Peruanas	54
Figura 2: Niveles de la dimensión principios	55
Figura 3: Niveles de la dimensión normas	56
Figura 4: Niveles de la dimensión procedimientos	57
Figura 5: Niveles de la dimensión instrumentos	58
Figura 6: Niveles de la dimensión instrumentos	59

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿Cuál es el nivel de calidad de las Normas Técnicas Peruanas del Indecopi, Lima 2014?. El objetivo general fue describir el nivel de calidad de las Normas Técnicas Peruanas del Indecopi, Lima 2014

El tipo de investigación fue básica-descriptiva pues buscó ampliar y profundizar los conocimientos existentes acerca del problema. Su nivel fue descriptivo. En este estudio se empleó el diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó una muestra siguiendo el método probabilístico. Desde esa perspectiva se escogió la cantidad de 152 personas, miembros de los Comité Técnicos de Normalización que elaboraron normas durante el año 2014. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionar con 50 preguntas para medir la variable.

Finalmente, los resultados del estudio nos indican que el 76,3 % de los usuarios manifestó que es regular, y el 23,7 % que es alto, por lo tanto concluimos que la calidad de las Normas Técnicas Peruanas del Indecopi, Lima, 2014, es regular.

Palabras claves: Calidad, Normas Técnicas Peruanas, Sistema Nacional para la Calidad, Infraestructura para la calidad

Abstract

The present research had as general question: What is the quality of Peruvian Technical Standards INDECOPI, Lima 2014?. The overall objective was to describe the quality of Peruvian Technical Standards Indecopi, Lima 2014

The research was basic-descriptive as it sought to broaden and deepen existing knowledge about the problem. Its level was descriptive. In this study, no experimental cross-sectional design was used. A sample was used following the probabilistic method, for convenience. From this perspective the amount of 152 people, members of the Technical Committees that developed standards during 2014. Survey technique was used as an instrument with 50 questions to measure the variable chosen.

Finally, the 76,3 % of users said that the quality of Peruvian Technical Standards is regular, and 23,7 % mentioned that is high therefore the conclusion is that the quality of Peruvian Technical Standards ,Indecopi, Lima, 2014, is regular.

Keywords: Quality, Peruvian Technical Standards, National Quality System, quality Infrastructure